



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA BLITAR TAHUN 2023

2023

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Alamat: Jl. Kenari No.66, Plosokerep
Kec. Sananwetan, Kota Blitar,
Jawa Timur 66134
Telepon: (0342) 810548



KATA PENGANTAR

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini penting selain untuk menjalankan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, tetapi juga sebagai upaya untuk terus memperbaiki pelayanan guna meningkatkan pelayanan publik menjadi lebih baik sesuai dengan harapan masyarakat.

Dalam kesempatan ini Tim Penyusun menyampaikan terima kasih kepada semua pihak khususnya jajaran Pimpinan dan Staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar yang telah memberikan kepercayaan dan kesempatan kepada Tim Penyusun untuk melaksanakan penyusunan survei kepuasan masyarakat tahun 2023 ini.

Selanjutnya Tim Penyusun berharap agar Laporan ini dapat memberikan gambaran tentang pelaksanaan pekerjaan penyusunan survei kepuasan masyarakat. Dalam pembuatan laporan berikutnya, Tim Penyusun selaku pelaksana mengharapkan saran dan kritik sebagai masukan untuk kesempurnaan dan tercapainya sasaran yang diharapkan.

Sidoarjo, September 2023

Penyusun



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GRAFIK.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG.....	1
1.2 TUJUAN.....	2
1.3 SASARAN	3
1.4 MANFAAT.....	3
1.5 RUANG LINGKUP	4
BAB II.....	5
TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 PELANGGAN.....	5
2.2 PELAYANAN PUBLIK	5
2.3 KUALITAS PELAYANAN	8
2.4 KEPUASAN MASYARAKAT	12
2.5 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	15
BAB III.....	32
METODOLOGI PELAKSANAAN.....	32



3.1	PERSIAPAN SURVEI.....	32
3.1.1	IDENTIFIKASI RUANG LINGKUP	32
3.1.2	PERSIAPAN BAHAN SURVEI	32
3.2	PENGUMPULAN DATA	35
3.3	PENGOLAHAN DATA	35
3.4	ANALISA DATA	37
3.5	TAHAP PENYUSUNAN LAPORAN	37
	PROFIL DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	38
4.1	KEDUDUKAN,TUGAS POKOK DAN FUNGSI	38
4.2	SUMBER DAYA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BLITAR	41
4.3	KINERJA PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BLITAR	46
	BAB V.....	49
	PEMBAHASAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	49
5.1	DESKRIPSI RESPONDEN.....	49
5.2.1.	PENGUMPULAN DATA	49
5.2.2	PENGELOLAAN DAN ANALISA DATA	56
	KESIMPULAN DAN SARAN.....	70
6.1	KESIMPULAN.....	70
6.2	SARAN.....	71



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Skema Teknik Sampling.....	23
Gambar 4.1	Struktur Organisasi.....	41
Gambar 3.1	Rumus Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang.....	36
Gambar 3.2	Rumus Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang.....	36
Gambar 3.3	Rumus Interpretasi Penilaian SKM.....	36
Gambar 5.1	Diagram Jenis Kelamin Responden.....	56
Gambar 5.2	Diagram Usia Responden.....	57
Gambar 5.3	Diagram Pendidikan Terakhir Responden.....	57
Gambar 5.4	Diagram Jenis Pekerjaan Responden.....	58
Gambar 5.5	Diagram Intensitas Jenis Layanan.....	58
Gambar 5.6	Diagram Unsur Persyaratan.....	59
Gambar 5.7	Diagram Unsur Prosedur.....	60
Gambar 5.8	Diagram Unsur Waktu Pelayanan.....	60
Gambar 5.9	Diagram Unsur Biaya/Tarif.....	61
Gambar 5.10	Diagram Unsur Produk Spesifikasi.....	62
Gambar 5.11	Diagram Unsur Kompetensi Pelaksana	63
Gambar 5.12	Diagram Unsur Perilaku Pelaksana.....	63
Gambar 5.13	Diagram Unsur Sarana Dan Prasarana	64
Gambar 5.14	Diagram Unsur Penanganan Pengaduan.....	64



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Samplel Morgan & Krejce.....	21
Tabel 3.1.	Tabel Nilai Dari Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan Dan Kinerja Unit Pelayanan.....	37
Tabel 4.1.	Jumlah Pegawai Berdasar Tingkat Pendidikan.....	42
Tabel 4.2	Jumlah Pegawai Berdasar Golongan Ruang.....	43
Tabel 4.3	Jumlah Pegawai Berdasar Jabatan.....	43
Tabel 4.4	Jumlah Pegawai Yang Mengikuti Diklat.....	44
Tabel 4.5	Sarana dan Prasarana.....	45
Tabel 5.1	Hasil Kuesinoner Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar.....	34
Tabel 5.2	Rekap Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Blitar	34
Tabel 5.3	Perhitungan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Blitar	34



DAFTAR GRAFIK

Grafik 5.1.	Nilai Unsur Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatataan sipil Kota Blitar.....	67
Grafik 5.2.	Nilai Interval Konversi Unsur Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatataan sipil Kota Blitar.....	68



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Foto Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar.....	72
Lampiran 2.	Foto Ruang Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Blitar.....	73



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dimana pada pasal 1 menyebutkan bahwa “Pelayanan publik adalah 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 pelayanan publik”. Dalam melaksanakan pelayanan publik pemerintah membentuk Organisasi Penyelenggara. Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Masyarakat pelanggan dari pelayanan publik, memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Sehingga tugas Pemerintah Daerah adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat. Adanya implementasi kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah di Indonesia yang tertuang dalam UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menyebutkan bahwa Pemerintah mempunyai tanggung jawab, kewenangan dan menentukan standar pelayanan minimal, hal ini mengakibatkan setiap Daerah (Kabupaten/Kota) di Indonesia harus melakukan pelayanan publik sebaik-baiknya dengan standar minimal.

Dalam kondisi masyarakat yang saat ini kritis dalam menanggapi segala hal, maka diperlukan pelayanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, tepat waktu, responsif serta sekaligus dapat membangun kualitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri. Oleh karena itu, pemerintah sebagai penyedia layanan publik akan bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan



pelayanan prima kepada seluruh masyarakat.

Pelayanan publik merupakan suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang yang dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan. Keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien dan akuntabel akan mengangkat citra positif Pemerintah Daerah di mata warga masyarakatnya.

Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik tidak terlepas dari evaluasi pelayanan. Salah satu evaluasi yang dilakukan untuk pengukuran kinerja pelayanan sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu dengan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Di samping itu hasil survey kepuasan masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Dari survei ini diharapkan dapat mengetahui bagaimana penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah Kota Blitar, sehingga pelayanan publik di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar dapat berjalan efektif dan bertanggung jawab.

1.2 TUJUAN

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat bertujuan untuk :

1. Mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat unit pelayanan publik pada pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pecatatan Sipil Kota Blitar
2. Mengidentifikasi kelemahan dan atau kekurangan dari unsur atau komponen pelayanan pada pada pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pecatatan Sipil Kota Blitar
3. Mendapatkan feed back / umpan balik atas kualitas pelayanan yang



diberikan kepada pengguna layanan (masyarakat) guna meningkatkan kualitas pelayanan unit pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar.

1.3 SASARAN

Sasaran yang ingin dicapai dari pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah :

1. Untuk mengetahui pencapaian kinerja pelayanan unit pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
2. Penataan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.
3. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik terutama di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar.

1.4 MANFAAT

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Mengetahui kelemahan dan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik
2. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat
4. Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam peningkatan kinerja pelayanan
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.



1.5 RUANG LINGKUP

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar dengan tahapan kegiatan sebagai berikut :

1. Penetapan jumlah responden dan penyusunan kuisisioner
2. Pelaksanaan Survei dan pengumpulan data
3. Pengolahan data dan validasi kuisisioner
4. Perhitungan dan analisa data survei.
5. Penyusunan Laporan hasil survei indeks kepuasan masyarakat.
6. Presentasi laporan hasil survei melalui rapat koordinasi manajemen dan unit unit yang terkait



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 PELANGGAN

Pelanggan menurut Supranto (2001) adalah setiap individu yang menerima suatu jenis barang atau jasa dari beberapa orang lain atau kelompok orang. Lupiyoadi mendefinisikan pelanggan sebagai seorang individu yang secara continue dan berulang kali datang ke tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa. Individu atau kumpulan individu yang dipengaruhi oleh aspek – aspek eksternal dan internal yang mengarah untuk memilih dan mengonsumsi barang atau jasa yang diinginkan disebut pelanggan (Umar, 2003). Menurut Gasperz (2004), pelanggan adalah semua orang yang menuntut perusahaan untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu yang akan memberikan pengaruh pada performansi perusahaan dan manajemen perusahaan. Dari semua pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pelanggan adalah individu atau sekelompok individu yang mengonsumsi barang/jasa untuk memenuhi kebutuhannya, dengan standar kualitas tertentu, pelayanan yang baik serta dapat memberikan rasa puas.

Seperti yang sudah disinggung pada Bab 1, ada dua jenis pelanggan, yaitu pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Pelanggan internal (internal customers) adalah orang yang berada di dalam organisasi dan memiliki pengaruh pada kinerja perusahaan. Pelanggan internal adalah pengguna selanjutnya (next user) dari keluaran (output) yang dihasilkan proses atau kegiatan yang ada dalam unit kerja tersebut. Sedangkan pelanggan eksternal (external customers), yaitu pembeli atau pemakai akhir produk, yang sering disebut sebagai pelanggan nyata (real customers).

2.2 PELAYANAN PUBLIK

Menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah 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 pelayanan publik. Dalam melaksanakan pelayanan publik pemerintah membentuk Organisasi Penyelenggara. Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Pelayanan yang diberikan pemerintah harus mengutamakan pelayanan terhadap masyarakatnya. Hal ini diperkuat dengan prinsip *catalytic government*, yang mengandung arti bahwa aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik bertindak sebagai katalisator, memberikan kemudahan dan kelancaran. Untuk itu dibutuhkan visi yang jelas dalam memberikan pelayanan yang terdepan untuk masyarakatnya.

Dalam konteks ini pemerintah lebih bertindak sebagai regulator dibanding implementor atau aktor pelayanan. Oleh karena itu pemerintah perlu memberdayakan kelompok masyarakat itu sendiri sebagai penyedia atau pelaksana pelayanan. Sementara itu pemerintah hanya membantu masyarakat agar mampu membantu dirinya sendiri (*helping people to help themselves*), yang merupakan prinsip *self-help* atau *steering rather than rowing* dalam gagasan *Reinventing Government*.

Dipandang dari sisi masyarakat, tuntutan pelayanan terus mengalami perubahan yang didorong oleh arus globalisasi. Di samping itu tuntutan masyarakat mempunyai perbedaan yang sangat dipengaruhi oleh tingkat kebutuhan dan nilai yang berlaku pada masing-masing individu maupun kelompok masyarakat. Hal ini membuka cakrawala baru bagi aparatur untuk semakin berperan secara lebih baik dalam membantu masyarakat memenuhi kebutuhannya. Merujuk Keputusan MENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan publik atau pelayanan umum adalah "Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan



ketentuan peraturan perundang-undangan.” Dengan demikian hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Dengan asas pelayanan publik :

1. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan publik dapat dikelompokkan kedalam 3 (tiga) kelompok besar, yaitu:

1. Pelayanan Administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan publik misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.



2. Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
3. Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh public, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

2.3 KUALITAS PELAYANAN

Kualitas pelayanan (service quality) telah hamper menjadi factor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa public, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (*customer satisfaction*).

Menurut Sinambela (2011:6) kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (meeting the needs of customers). Sedangkan menurut Kasmir dan Pasolong (2011:133) mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditentukan.

Menurut Zeithaml-Parasurman-Berry dalam Pasolong (2011:135) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, terdapat indicator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi tersebut yaitu :

1. *Tangibles* (bukti langsung)

Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran. Dimensi ini berkaitan dengan kekinian peralatan yang digunakan, kerapian personil dan kelengkapan media atau peralatan komunikasi.

2. *Reliability* (kehandalan)

Kemampuan atau keandalan untuk menepati janji dengan akurat. Dimensi ini berkaitan dengan janji menyelesaikan sesuatu seperti penyelesaian



pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan, penanganan keluhan, serta tuntutan pada kesalahan pencatatan.

3. *Responsiveness* (daya tanggap)

Kemauan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan secara cepat. Dimensi ini mencakup pemberitahuan petugas kepada Pelanggan tentang pelayanan yang diberikan, pemberian pelayanan dengan cepat, kesediaan petugas memberikan bantuan kepada Pelanggan serta petugas tidak pernah merasa sibuk untuk melayani permintaan Pelanggan.

4. *Assurance* (jaminan)

Pengetahuan dan kesopanan petugas serta kemampuan mereka menyampaikan kepercayaan dan meyakinkan pelanggan. Dimensi ini mencakup kepercayaan diri petugas ketika melayani, perasaan aman Pelanggan dan kemampuan petugas untuk menjawab pertanyaan Pelanggan. Hal ini meliputi beberapa komponen, antara lain :

- a. Komunikasi (*communication*), yaitu secara terus menerus memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti apa yang diinformasikan pegawai serta dengan cepat dan tanggap menyikapi keluhan dan komplain dari para pelanggan.
- b. Kredibilitas (*credibility*), perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, believability atau sifat kejujuran, menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.
- c. Keamanan (*security*), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan mampu memberikan suatu jaminan kepercayaan.
- d. Kompetensi (*competence*) yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal.
- e. Sopan santun (*courtesy*), dalam pelayanan adanya suatu nilai



moral yang dimiliki dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Jaminan akan kesopanan-santunan yang ditawarkan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.

5. *Empaty* (empati)

Kepedulian dan perhatian kepada pelanggan. Dimensi ini memuat diantaranya petugas memberikan perhatian khusus kepada pelanggan, serta petugas memahami kebutuhan spesifik dari pelanggannya.

Garvin dalam Tjiptono dan Diana (2003:27) menyatakan terdapat delapan dimensi kualitas untuk memberikan pelayanan yang baik, yaitu :

1. Kinerja (*performance*), karakteristik operasi pokok dari produk inti.
2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
3. Keandalan (*realibility*), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*corformance to specification*), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
5. Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus dilakukan.
6. *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, penanganan keluhan yang memuaskan.
7. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera.
8. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Suatu organisasi diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang masyarakat secara spesifik, serta memiliki waktu operasional yang nyaman bagi masyarakat. Seiring dengan meluasnya bidang kehidupan dan cakupan fungsi pemerintah membuat jenis pelayanan umum yang diberikan menjadi sangat beraneka ragam, dimana masyarakat tidak hanya mengharapkan terpenuhinya kebutuhan akan pelayanan publik.



Dalam rangka memenuhi kebutuhan tersebut, maka instansi pemerintah sebagai pelaksana pemberi layanan bias menjadi beraneka ragam pada berbagai tingkat pemerintah. Ada kemungkinan bahwa layanan hanya perlu diberikan pada satu instansi di satu tingkat pemerintah saja. Namun tidak menutup kemungkinan bahwa satu jenis pelayanan umum diberikan dengan melibatkan berbagai jenis instansi terkait diberbagai tingkat pemerintahan. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 terdapat beberapa pola dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah yaitu :

1. Fungsional

Pola pelayanan public diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

2. Terpusat

Pola pelayanan public diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

3. Terpadu

a. Terpadu Satu Atap

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu.

b. Terpadu Satu Pintu

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

4. Gugus Tugas

Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.



2.4 KEPUASAN MASYARAKAT

Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah puas, merasa senang, perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan menggunakan produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa.

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan kebersihan suatu organisasi karena masyarakat adalah pelanggan dari produk/jasa yang dihasilkan. Menurut Philip Kotler (2006,70) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan senang dan kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Sebaliknya jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Dari teori yang dikemukakan dapat dikatakan bahwa kepuasan masyarakat adalah respon, evaluasi, dan tingkat emosi masyarakat terhadap pelayanan publik yang telah dinikmati pada tingkat hasil (outcome) sama atau melewati batas penilaian persepsi masyarakat.

Ada banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, mulai dari saat pelanggan memasuki ruangan, proses yang dilaluinya, dan saat pelanggan akan meninggalkan ruang pelayanan. Alma (2002) menyatakan penyebab munculnya ketidakpuasan terhadap sesuatu yang diterima antara lain :

1. Tidak sesuai harapan dengan kenyataan yang dialami,
2. Layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan,
3. Perilaku petugas pelayanan kurang menyenangkan,
4. Suasana dan kondisi fisik lingkungan tidak mendukung.

Sarwono (1986) menyatakan bahwa di samping faktor-faktor yang berhubungan dengan manajemen pelayanan, kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh karakteristik pelanggan itu sendiri. Dengan pelayanan yang sama untuk kasus yang sama dapat terjadi kepuasan pelanggan yang berbeda. Hal ini tergantung pada latar belakang pelanggan itu sendiri. Faktor – faktor tersebut antara lain pangkat, tingkat ekonomi, kedudukan sosial, pendidikan, latar



belakang budaya, sifat umum kesukaan, jenis kelamin, usia, sikap mental, pekerjaan, dan kepribadian seseorang.

Makin tinggi pendidikan seseorang biasanya makin tinggi pula pengetahuan orang tersebut terhadap kualitas pelayanan, yang pada akhirnya hal itu akan berpengaruh pula terhadap tingginya harapan mereka tentang kualitas pelayanan yang akan diterima. Sebaliknya, makin rendah pendidikan seseorang akan makin rendah pula harapan mereka dan karena itu akan mudah pula dalam memenuhi harapan tersebut. Usia seseorang pada umumnya berhubungan dengan tingkat kematangan emosi orang tersebut. Makin tua usia seseorang akan makin matang emosi orang tersebut, yang pada gilirannya akan lebih bisa menerima tentang masalah apa yang dihadapinya. Namun, di sisi lain usia juga terkait dengan pengalaman yang dilalui. Makin tua seseorang akan makin banyak pengalaman orang tersebut, yang pada akhirnya dapat berpengaruh terhadap tingginya kritik orang tersebut terhadap sesuatu yang dianggap kurang sesuai.

Kepuasan pelanggan telah menjadi tolok ukur yang sangat penting di dalam bisnis. Secara umum kepuasan pelanggan akan memberikan keuntungan bagi organisasi karena berhubungan dengan loyalitas, kecuali ada faktor lain seperti situasi pasar yang monopolistik. Hal kedua yang sama pentingnya adalah bila kepuasan pelanggan disosialisasikan dengan baik di dalam organisasi, akan menjadi salah satu daya pendorong untuk memfokuskan egecap personil dalam organisasi untuk lebih menyadari pentingnya melakukan layanan bermutu yang berujung pada pelanggan yang puas.

Ada beragam pendekatan metodologi pengukuran kepuasan pelanggan. Masing – masing dengan kelebihan dan kekurangannya. Apapun metode yang dipergunakan, dari pengukuran tersebut harus dihasilkan angka indikator makro yang menyatakan pencapaian tingkat kepuasan pelanggannya. Akan tetapi hal ini harus dilengkapi dengan berbagai atribut (dimensi, aspek) yang terkait yang akan member petunjuk tindak lanjut perbaikan yang perlu dilakukan. Kotler (1994) mengemukakan empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Sistem Keluhan dan Saran



Setiap tempat pelayanan yang berorientasi pada pelanggan, perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan. Media yang digunakan dapat berbentuk:

- a. Kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat yang mudah dijangkau dan sering dilewati pelanggan,
- b. Kartu komentar yang bisa diisi langsung maupun dikirim melalui pos,
- c. saluran telepon khusus bagi pelanggan.

Keuntungan dari metode ini adalah dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga bagi tempat pelayanan tersebut, sehingga memungkinkan memberikan respon yang cepat dan tanggap terhadap setiap masalah yang timbul. Kerugian dari metode ini adalah sulitnya mendapatkan gambaran yang lengkap mengenai kepuasan pelanggan karena tidak semua pelanggan menyampaikan keluhannya. Upaya mendapat saran juga sulit diwujudkan dengan metode ini.

2. *Ghost Shopping*

Metode ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan sebagai pelanggan pada perusahaan sendiri dan pesaing, lalu mereka menyampaikan temuan-temuannya berdasarkan pengalaman mereka.

3. *Lost Customer Analysis*

Tempat pelayanan berusaha menghubungi pelanggan-pelanggan yang telah beralih ketempat pelayanan yang lain. Dengan metode ini diharapkan didapat informasi penyebab mereka beralih.

4. Survei Kepuasan Pelanggan

Umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan metode survei, baik melalui pos, telepon atau wawancara pribadi (Setiawan, 1990). Keuntungannya, tempat pelayanan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan juga sekaligus memberikan sinyal positif bahwa tempat pelayanan memberi perhatian kepada pelanggannya (Gerson, 2001,



Supranto, 1997). Pengukuran dapat dilakukan dengan cara :

a. *Directly Reported Satisfaction*

Pengukuran dilakukan dengan memberikan pertanyaan secara langsung kepada pelanggan terhadap setiap indikator produk atau jasa yang mereka nikmati. Hasil penilaian pelanggan dirating dengan menggunakan skala (pada umumnya menggunakan skala Likert), yaitu dengan cara memberikan rating dari 1 (sangat tidak memuaskan) sampai 4 (sangat puas), selanjutnya dihitung nilai rata-rata tiap indikator dan dibandingkan dengan nilai keseluruhan.

b. *Derived Dissatisfaction*

Pertanyaan dilakukan menyangkut dua hal utama yakni besarnya harapan pelanggan terhadap hal tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.

c. *Problem Analysis*

Pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan dua hal pokok yaitu masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran tempat pelayanan dan saran-saran untuk perbaikan.

d. *Importance Dissatisfaction Analysis*

Responden diminta untuk meranking berbagai indikator dari penawaran berdasarkan pentingnya derajat indikator tersebut. Metode ini sebenarnya berasal dari metode Servqual, yang intinya adalah mengukur tingkat kepentingan pelanggan (customer expectation) dalam kaitannya dengan apa yang seharusnya dikerjakan oleh suatu organisasi agar menghasilkan produk (barang atau jasa) yang berkualitas tinggi.

2.5 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Untuk mengukur kepuasan masyarakat perlu dilakukan survei kepuasan masyarakat. Survei kepuasan masyarakat menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 adalah “Kegiatan pengukuran secara komprehensif



tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah dasar untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat. Dalam peraturan ini mewajibkan penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan terhadap unit penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan indikator dan metodologi survei yang sudah ditetapkan. Dengan unsur survei kepuasan masyarakat yang meliputi :

1. Persyaratan

Persyaratan yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

3. Waktu Pelayanan

Waktu Pelayanan 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 dengan 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. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. 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).

Catatan:

*) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan-perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh : pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis

***) Unsur 6 dan unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

2.5.1 PELAKSANAAN

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut :

2.5.2.1 MENYUSUN INSTRUMEN PENELITIAN

Menurut Suharsimi Arikunto (2000:134), instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam



kegiatannya mengumpulkan agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya. Ibnu Hadjar (1996:160) berpendapat bahwa instrumen merupakan alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan informasi kuantitatif tentang variasi karakteristik variabel secara objektif. Instrumen pengumpul data menurut Sumadi Suryabrata (2008:52) adalah alat yang digunakan untuk merekam pada umumnya secara kuantitatif keadaan dan aktivitas atribut-atribut psikologis. Atribut-atribut psikologis itu secara teknis biasanya digolongkan menjadi atribut kognitif dan atribut non kognitif. Sumadi mengemukakan bahwa untuk atribut kognitif, perangsangnya adalah pertanyaan. Sedangkan untuk atribut non-kognitif, perangsangnya adalah pernyataan. Dari beberapa pendapat ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian adalah alat bantu yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan informasi kuantitatif tentang variabel yang sedang diteliti.

Ada beberapa jenis instrument yang biasa digunakan dalam penelitian, yaitu:

- Tes
Tes adalah sederetan pertanyaan atau latihan atau alat lain yang digunakan untuk mengukur ketrampilan, pengukuran, inteligensi, kemampuan atau bakat yang dimiliki oleh individu atau kelompok.
- Angket atau kuesioner
Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui.
- Wawancara (interview)
Interview digunakan oleh peneliti untuk menilai keadaan seseorang, misalnya untuk mencari data tentang variabel latar belakang murid, orang tua, pendidikan, perhatian, sikap terhadap sesuatu.
- Observasi
Di dalam artian penelitian observasi adalah mengadakan



pengamatan secara langsung, observasi dapat dilakukan dengan tes, kuesioner, ragam gambar, dan rekaman suara. Pedoman observasi berisi sebuah daftar jenis kegiatan yang mungkin timbul dan akan diamati.

- Skala bertingkat (rating)
Rating atau skala bertingkat adalah suatu ukuran subyektif yang dibuat berskala. Walaupun skala bertingkat ini menghasilkan data yang kasar, tetapi cukup memberikan informasi tertentu tentang program atau orang. Instrumen ini dapat dengan mudah memberikan gambaran penampilan, terutama penampilan di dalam orang menjalankan tugas, yang menunjukkan frekuensi munculnya sifat-sifat. Di dalam menyusun skala, yang perlu diperhatikan adalah bagaimana menentukan variabel skala. Apa yang ditanyakan harus apa yang dapat diamati responden.
- Dokumentasi
Dokumentasi, dari asal kata dokumen, yang artinya barang-barang tertulis. Didalam melaksanakan metode dokumentasi, penelitian menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, dan sebagainya.

2.5.2.2 MENENTUKAN BESARAN DAN TEKNIK PENARIKAN SAMPEL

Sampel adalah sebagian dari populasi. Artinya tidak akan ada sampel jika tidak ada populasi. Populasi adalah keseluruhan elemen atau unsur yang akan kita teliti. Penelitian yang dilakukan atas seluruh elemen dinamakan sensus. Idealnya, agar hasil penelitiannya lebih bisa dipercaya, seorang peneliti harus melakukan sensus. Namun karena sesuatu hal peneliti bisa tidak meneliti keseluruhan elemen tadi, maka yang bisa dilakukannya adalah meneliti sebagian dari keseluruhan elemen atau unsur tadi.



2.5.2.3 MENENTUKAN BESARAN SAMPEL

Dasar penentuan jumlah sampel dapat dilakukan antara lain :

- Menurut Gay dan Diehl:
 - a. Penelitian deskriptif : sampelnya 10% dari populasi,
 - b. Penelitian korelasional : paling sedikit 30 elemen populasi,
 - c. Penelitian perbandingan kausal : 30 elemen per kelompok, dan
 - d. Penelitian eksperimen : 15 elemen per kelompok .
- Roscoe (1975) dalam Uma Sekaran (1992: 252) memberikan pedoman penentuan jumlah sampel sebagai berikut:
 - a. Sebaiknya ukuran sampel di antara 30 s/d 500 elemen
 - b. Jika sampel dipecah lagi ke dalam subsampel (laki/perempuan, SD/SLTP/SMU, dsb), jumlah minimum subsampel harus 30
 - c. Pada penelitian multivariate (termasuk analisis regresi multivariate) ukuran sampel harus beberapa kali lebih besar (10 kali) dari jumlah variabel yang akan dianalisis.
 - d. Untuk penelitian eksperimen yang sederhana, dengan pengendalian yang ketat ukuran sampel bisa antara 10 s/d 20 elemen.
- Krejcie dan Morgan (1970) dalam Uma Sekaran (1992) membuat daftar yang bisa dipakai untuk menentukan jumlah sampel dapat dilihat **Tabel 2.1**.



Tabel 2.1
Sampel Morgan dan Krejcie

TABEL KREJCIE AND MORGAN

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1,200	291
15	14	230	144	1,300	297
20	19	240	148	1,400	302
25	24	250	152	1,500	306
30	28	260	155	1,600	310
35	32	270	159	1,700	313
40	36	280	162	1,800	317
45	40	290	165	1,900	320
50	44	300	169	2,000	322
55	48	320	175	2,200	327
60	52	340	181	2,400	331
65	56	360	186	2,600	335
70	59	380	191	2,800	338
75	63	400	196	3,000	341
80	66	420	201	3,500	346
85	70	440	205	4,000	351
90	73	460	210	4,500	354
95	76	480	214	5,000	357
100	80	500	217	6,000	361
110	86	550	226	7,000	364
120	92	600	234	8,000	367
130	97	650	242	9,000	368
140	103	700	248	10,000	370
150	108	750	254	15,000	375

Penentuan sampel menggunakan rumus Slovin sebagai berikut.

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1}$$

n = Number of samples(jumlah sampel)

N = Total population(jumlah seluruh anggota populasi)

d = Error tolerance(toleransi terjadinya galat; taraf signifikansi; untuk sosial dan pendidikan lazimnya 0,05)

Beberapa keterangan mengenai rumus Slovin yaitu :



- a. Rumus Slovin ini tentu mempersyaratkan anggota populasi (populasi) itu diketahui jumlahnya (simbolnya N) atau disebut populasi terhingga. Jika populasi tidak diketahui jumlah anggotanya (populasi tak terhingga), maka rumus ini tak bisa digunakan. Lebih-lebih jika populasinya tak jelas (tidak diketahui keberadaannya, apalagi jumlahnya, misalnya orang yang korupsi atau nikah siri). Teknik sampling yang digunakan pun tentu tak bisa teknik yang bersifat random (*“probability sampling”*), harus menggunakan teknik yang sesuai (*quota, purposive, snowball, accidental* dsb.)
- b. Asumsi tingkat keandalan 95%, karena menggunakan $\alpha=0,05$, sehingga diperoleh nilai $Z=1,96$ yang kemudian dibulatkan menjadi $Z=2$.
- c. Asumsi keragaman populasi yang dimasukkan dalam perhitungan adalah $P(1-P)$, dimana $P=0,5$.
- d. *Error tolerance* (e) didasarkan atas pertimbangan peneliti.

Contoh:

$N=1000$

Taraf Signifikansi = 5%

Maka:

$$n = N / (1 + Ne^2) = 1000 / (1 + 1000 \times 0,05 \times 0,05) = 286 \text{ orang.}$$

Catatan mengenai penggunaan rumus Slovin dan Tabel Krejcie-Morgan

- Penentuan ukuran sampel dengan memakai rumus Slovin dan Tabel Krejcie-Morgan hanya dapat digunakan untuk penelitian yang bertujuan mengukur proporsi populasi.
- Rumus Slovin dan Tabel Krejcie-Morgan, sama-sama mengasumsikan tingkat keandalan 95%. Perbedaannya, Slovin memakai pendekatan distribusi normal, sementara Krejcie dan Morgan menggunakan pendekatan distribusi chi kuadrat.
- Asumsi keragaman populasi yang dimasukkan dalam perhitungan

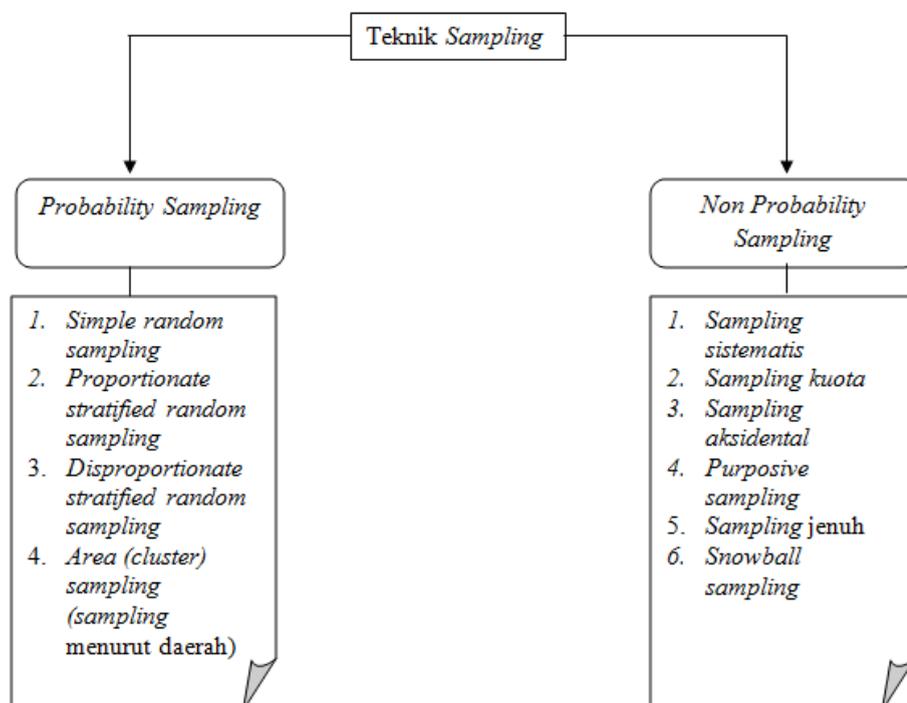


adalah $P(1-P)$, dimana $P=0,5$, baik dalam Rumus Slovin maupun dalam Tabel Krejcie-Morgan.

- Slovin masih memberi kebebasan untuk menentukan nilai batas kesalahan atau galat pendugaan, sedangkan batas kesalahan yang diasumsikan dalam tabel Krejcie-Morgan adalah 5% ($d=0,05$).

2.5.2.4 TEKNIK SAMPLING

Teknik Sampling adalah cara untuk menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sampel yang akan dijadikan sumber data sebenarnya, dengan memperhatikan sifat-sifat dan penyebaran populasi agar diperoleh sampel yang representatif. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Secara skematis, menurut Sugiyono (2001: 57) teknik sampling ditunjukkan pada Gambar 2.2.



Gambar 2.1.
Skema Teknik Sampling



Dari Gambar 2.2, terlihat bahwa teknik sampling pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu *Probability Sampling* dan *Nonprobability Sampling*, yaitu :

- *Probability Sampling*

Sugiyono (2001: 57) menyatakan bahwa probability sampling adalah teknik sampling yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik sampel ini meliputi :

- a. *Simple Random Sampling*

Menurut Sugiyono (2001: 57) dinyatakan simple (sederhana) karena pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Margono (2004: 126) menyatakan bahwa simple random sampling adalah teknik untuk mendapatkan sampel yang langsung dilakukan pada unit sampling.

Dengan demikian setiap unit sampling sebagai unsur populasi yang terpencil memperoleh peluang yang sama untuk menjadi sampel atau untuk mewakili populasi. Cara demikian dilakukan bila anggota populasi dianggap homogen. Teknik ini dapat dipergunakan bilamana jumlah unit sampling di dalam suatu populasi tidakterlalu besar. Misal, populasi terdiri dari 500 orang mahasiswa program S1 (unit sampling). Untuk memperoleh sampel sebanyak 150 orang dari populasi tersebut, digunakan teknik ini, baik dengan cara undian, ordinal, maupun tabel bilangan random.

- b. *Proportionate stratified random sampling*

Margono (2004: 126) menyatakan bahwa stratified random sampling biasa digunakan pada populasi yang mempunyai susunan bertingkat atau berlapis-lapis. Menurut Sugiyono (2001: 58) teknik ini digunakan bila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen. Dan berstrata secara proporsional. Suatu organisasi yang mempunyai pegawai dari



berbagai latar belakang pendidikan, maka populasi pegawai itu berstrata. Misalnya jumlah pegawai yang lulus $S_1 = 45$, $S_2 = 30$, $STM = 800$, $ST = 900$, $SMEA = 400$, $SD = 300$. Jumlah sampel yang harus diambil meliputi strata pendidikan tersebut yang diambil secara proporsional jumlah sampel.

c. *Disproportionate stratified random sampling*

Sugiyono (2001: 59) menyatakan bahwa teknik ini digunakan untuk menentukan jumlah sampel bila populasinya berstrata tetapi kurang proporsional. Misalnya pegawai dari PT tertentu mempunyai mempunyai 3 orang lulusan S_3 , 4 orang lulusan S_2 , 90 orang lulusan S_1 , 800 orang lulusan SMU, 700 orang lulusan SMP, maka 3 orang lulusan S_3 dan empat orang S_2 itu diambil semuanya sebagai sampel. Karena dua kelompok itu terlalu kecil bila dibandingkan dengan kelompok S_1 , SMU dan SMP.

d. Area (*cluster*) sampling (sampling menurut daerah)

Teknik ini disebut juga cluster random sampling. Menurut Margono (2004: 127), teknik ini digunakan bilamana populasi tidak terdiri dari individu-individu, melainkan terdiri dari kelompok-kelompok individu atau cluster. Teknik sampling daerah ini sering digunakan melalui dua tahap, yaitu tahap pertama menentukan sampel daerah, dan tahap berikutnya menentukan orang-orang yang ada pada daerah itu secara sampling juga.

- *Nonprobability Sampling*

Menurut Sugiyono (2001: 60) nonprobability sampling adalah teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik sampel ini meliputi:

a. Sampling Sistematis

Sugiyono (2001: 60) menyatakan bahwa sampling sistematis adalah Teknik penentuan sampel berdasarkan



urutan dari anggota populasi yang telah diberi nomor urut. Misalnya anggota populasi yang terdiri dari 100 orang. Dari semua anggota itu diberi nomor urut, yaitu nomor 1 sampai dengan nomor 100. Pengambilan sampel dapat dilakukan dengan nomor ganjil saja, genap saja, atau kelipatan dari bilangan tertentu, misalnya kelipatan dari bilangan lima. Untuk itu maka yang diambil sebagai sampel adalah 5, 10, 15, 20 dan seterusnya sampai 100.

b. Sampling Kuota

Menurut Sugiyono (2001: 60) menyatakan bahwa sampling kuota adalah Teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan. Menurut Margono (2004: 127) dalam teknik ini jumlah populasi tidak diperhitungkan akan tetapi diklasifikasikan dalam beberapa kelompok. Sampel diambil dengan memberikan jatah atau quorum tertentu terhadap kelompok. Pengumpulan data dilakukan langsung pada unit sampling. Setelah jatah terpenuhi, pengumpulan data dihentikan. Sebagai contoh, akan melakukan penelitian terhadap pegawai golongan II, dan penelitian dilakukan secara kelompok. Setelah jumlah sampel ditentukan 100, dan jumlah anggota peneliti berjumlah 5 orang, maka setiap anggota peneliti dapat memilih sampel secara bebas sesuai dengan karakteristik yang ditentukan (golongan II) sebanyak 20 orang.

c. Sampling Aksidental

Sampling aksidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2001: 60). Menurut Margono (2004: 127) menyatakan bahwa dalam teknik ini pengambilan sampel tidak ditetapkan lebih dahulu. Peneliti langsung



mengumpulkan data dari unit sampling yang ditemui. Misalnya penelitian tentang pendapat umum mengenai pemilu dengan mempergunakan setiap warga negara yang telah dewasa sebagai unit sampling. Peneliti mengumpulkan data langsung dari setiap orang dewasa yang dijumpainya, sampai jumlah yang diharapkan terpenuhi.

d. Sampling Purposive

Sugiyono (2001: 61) menyatakan bahwa sampling purposive adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Menurut Margono (2004: 128), pemilihan sekelompok subjek dalam purposive sampling, didasarkan atas ciri-ciri tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan ciri-ciri populasi yang sudah diketahui sebelumnya. Dengan kata lain unit sampel yang dihubungi disesuaikan dengan kriteria-kriteria tertentu yang diterapkan berdasarkan tujuan penelitian. Misalnya akan melakukan penelitian tentang disiplin pegawai, maka sampel yang dipilih adalah orang yang ahli dalam bidang kepegawaian saja.

e. Sampling Jenuh

Menurut Sugiyono (2001: 61) sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel.

f. Snowball Sampling

Snowball sampling adalah teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian sampel ini disuruh memilih teman-temannya untuk dijadikan sampel (Sugiyono, 2001:61). Begitu seterusnya, sehingga jumlah sampel semakin banyak. Ibarat bola salju yang menggelinding, makin lama



semakin besar. Pada penelitian kualitatif banyak menggunakan sampel purposive dan snowball.

2.5.2.5 MENENTUKAN RESPONDEN

Responden adalah orang yang dapat merespon, memberikan informasi tentang data penelitian. Responden dapat dipilih dari pelanggan yang telah mendapatkan pelayanan dari suatu instansi penyelenggara pelayanan publik.

2.5.2.6 MELAKSANAKAN SURVEI

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain :

- Kuesioner dengan wawancara tatap muka
Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada orang lain yang dijadikan responden untuk dijawabnya dengan wawancara langsung bertatap muka antara si penanya (pewawancara) dengan si penjawab (responden). Pewawancara membacakan pertanyaan dan kemudian mencatat jawaban yang diberikan oleh responden.
- Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat Kuesioner adalah pertanyaan terstruktur yang diisi sendiri oleh responden. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan (responden) kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.
- Kuesioner elektronik (internet/e-survei)
Kuesioner elektronik adalah pertanyaan terstruktur yang dapat dijalankan dengan e-mail atau dikelola dalam internet atau Web. Kuesioner elektronik, meliputi :
 - a. Kuesioner e-mail, survei dituliskan ke dalam badan pesan



- e-mail, e-mail dikirim melalui internet. Responden mengetikkan jawaban terhadap pertanyaan baik yang bersifat tertutup maupun yang terbuka pada tempat yang ditentukan dan mengklik reply. Tanggapannya adalah data yang dimasukkan dan ditabulasikan
- b. Kuesioner internet/Web menggunakan HTML, bahasa Web, dan ditempatkan pada sebuah Website. Responden dapat direkrut melalui internet dari database responden potensial yang dikelola oleh perusahaan riset pemasaran atau mereka dapat direkrut melalui surat/telepon. Responden diminta mengunjungi sebuah lokasi Web tertentu untuk melakukan survei.
- Diskusi kelompok terfokus (FGD)
Diskusi kelompok terfokus adalah wawancara dari sekelompok kecil orang yang dipimpin oleh seorang narasumber atau moderator yang secara halus mendorong peserta untuk berani berbicara terbuka dan spontan tentang hal yang dianggap penting yang berhubungan dengan topik diskusi saat itu (Henning dan Coloumia, 1990). Diskusi kelompok dapat melibatkan 8-12 anggota yang telah dipilih berdasarkan kesamaan latarbelakang. Peserta diskusi adalah orang dari populasi sasaran terpilih secara acak sehingga dapat mewakili populasi sasaran. Fasilitator menggunakan petunjuk diskusi, mencatat proses diskusi dan kemudian memberikan komentar mengenai hasil pengamatannya.
 - Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam
Wawancara mendalam adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (guide) wawancara di mana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama. Keunggulannya ialah



memungkinkan peneliti mendapatkan jumlah data yang banyak, sebaliknya kelemahan ialah karena wawancara melibatkan aspek emosi, maka kerjasama yang baik antara pewawancara dan yang diwawancarai sangat diperlukan. Teknik ini biasanya melekat erat dengan penelitian kualitatif (hariwijaya 2007: 73-74).

2.5.2.7 MENGOLAH HASIL SURVEI

Menurut Hasan (2006: 24), pengolahan data adalah suatu proses dalam memperoleh data ringkasan dengan menggunakan cara-cara atau rumus-rumus tertentu. Pengolahan data bertujuan mengubah data mentah dari hasil pengukuran menjadi data yang lebih halus sehingga memberikan arah untuk pengkajian lebih lanjut (Sudjana, 2001: 128). Pengolahan data menurut Hasan (2006: 24) meliputi kegiatan :

- Editing

Editing adalah pengecekan atau pengoreksian data yang telah terkumpul, tujuannya untuk menghilangkan kesalahan-kesalahan yang terdapat pada pencatatan dilapangan dan bersifat koreksi

- Coding (pengkodean)

Coding adalah pemberian kode-kode pada tiap-tiap data yang termasuk dalam kategori yang sama. Kode adalah isyarat yang dibuat dalam bentuk angka atau huruf yang memberikan petunjuk atau identitas pada suatu informasi atau data yang akan dianalisis.

- Pemberian Skor dan Nilai

Dalam pemberian skor digunakan skala Likert yang merupakan salah satu cara untuk menentukan skor.

- Tabulasi

Tabulasi adalah pembuatan tabel-tabel yang berisi data yang telah diberi kode sesuai dengan analisis yang dibutuhkan. Dalam melakukan tabulasi diperlukan ketelitian agar tidak terjadi kesalahan. Tabel hasil tabulasi dapat berbentuk :



1. Tabel pemindahan, yaitu tabel tempat memindahkan kode-kode dari kuesioner atau pencatatan pengamatan.
2. Tabel biasa, yaitu tabel yang disusun berdasar sifat responden tertentu dan tujuan tertentu.
3. Tabel analisis, tabel yang memuat suatu jenis informasi yang telah dianalisa.

- Analisa Data

Analisa data adalah memperkirakan atau dengan menentukan besarnya pengaruh secara kuantitatif dari suatu (beberapa) kejadian terhadap suatu (beberapa) kejadian lainnya, serta memperkirakan/meramalkan kejadian lainnya. Kejadian dapat dinyatakan sebagai perubahan nilai variabel. Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang diperoleh baik melalui hasil kuesioner dan bantuan wawancara.

2.5.2.8 PENYUSUNAN LAPORAN

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, penyelenggara pelayanan publik wajib mempublikasikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat. Laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat dilaporkan kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap hasil Survei Kepuasan Masyarakat dari Unit Pelayanan Publik.



BAB III

METODOLOGI PELAKSANAAN

3.1 PERSIAPAN SURVEI

Tahapan ini merupakan tahapan awal dalam melakukan survei kepuasan masyarakat yang terdiri dari beberapa langkah, antara lain :

3.1.1 IDENTIFIKASI RUANG LINGKUP

Identifikasi ruang lingkup adalah langkah awal yang harus dilakukan, karena dengan melakukan observasi dan wawancara maka kita dapat mengetahui kondisi unit pelayanan publik dan mengumpulkan data-data awal (data sekunder), yang nantinya akan digunakan untuk menentukan ruang lingkup kegiatan survei kepuasan masyarakat.

3.1.2 PERSIAPAN BAHAN SURVEI

Dalam menyusun survei kepuasan masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuisisioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Kuisisioner terdiri dari beberapa bagian, diantaranya :

- Bagian Kuisisioner

1. Bagian Pertama

Bagian ini berisi judul kuisisioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

2. Bagian Kedua

Bagian ini berisi identitas responden yang meliputi usia, jenis kelamin, Pendidikan terakhir, pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden berkaitan dengan persepsi responden terhadap layanan yang diperoleh.

3. Bagian Ketiga

Pada bagian ini berisi daftar pertanyaan yang terstruktur (berisikan jawaban dengan pilihan ganda) dan tidak terstruktur (berisikan jawaban



bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi) terkait mutu pelayanan publik yang akan ditanyakan tentang pendapat penerima pelayanan (pelanggan) yang meliputi kepuasan atas 9 unsur pelayanan. 9 (sembilan) unsur pelayanan ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yaitu :

1. Persyaratan

Persyaratan yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan di 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 dengan 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. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

9. 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).

Catatan :

- *) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh : pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis
- ***) Unsur 6 dan unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

Selain itu juga ditanyakan juga alasan responden jika tidak / kurang puas terhadap unsur pelayanan serta saran untuk meningkatkan pelayanan pada masing – masing unit pelayanan.

- Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuisisioner berupa jawaban pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat



kualitas pelayanan dimulai dari sangat puas sampai dengan tidak puas.

Dengan skala likert 4 (empat) point yaitu :

1 = Sangat Tidak Puas

2 = Tidak Puas

3 = Puas

4 = Sangat Puas

Selain itu Responden diminta untuk memberikan masukan/saran perbaikan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan masing-masing unit pelayanan publik Pemerintah Daerah Kota Blitar Provinsi Jawa Timur.

3.2 PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data dibagi menjadi dua bagian, yaitu data primer dan data sekunder. Data sekunder adalah data profil pelayanan administrasi kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar. Dinamakan data sekunder karena data profil ini hanya digunakan sebagai data penunjang laporan.

Sedangkan data yang dikumpulkan dalam survei kepuasan masyarakat ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden melalui survey online dengan kuisisioner online (e-survey) dan kuisisioner manual (offline) serta deep interview kepada masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan di unit pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar. Responden dipilih secara acak dan untuk besaran sampel menggunakan Tabel Sampel Krejcie and Morgan.

3.3 PENGOLAHAN DATA

Setelah pelaksanaan tahapan pengumpulan data maka tahapan selanjutnya adalah pengolahan data. Sebelum data diolah, dilakukan proses pemeriksaan data hasil survei. Pemeriksaan data dilakukan dengan beberapa langkah, antara lain memeriksa kelengkapan dan kejelasan jawaban pada kuisisioner. Pengolahan data dilakukan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 tahun



2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

Gambar 3.1
Rumus Bobot Nilai Tertimbang

$$\text{Bobot nilai tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

Gambar 3.2
Rumus Bobot Nilai Tertimbang

$$\text{Bobot nilai tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

Gambar 3.3
Rumus Nilai SKM

$$SKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi perunsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$



3.4 ANALISA DATA

Dari hasil pengolahan data akan dikategorikan sesuai dengan Tabel

Tabel 3.1
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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	3,064 - 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,532 -4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

Tahapan akhir berisi analisa dari hasil keseluruhan survei, penarikan kesimpulan terhadap hasil survei kepuasan masyarakat dan saran-saran rekomendasi tindak lanjut yang harus dilakukan terutama pada unsur-unsur yang mempunyai nilai kurang baik, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan pada unit pelayanan publik.

3.5 TAHAP PENYUSUNAN LAPORAN

Hasil pelaksanaan seluruh kegiatan yang telah dilakukan akan disusun dalam laporan akhir untuk diserahkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar



BAB IV

PROFIL DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BLITAR

4.1 KEDUDUKAN, TUGAS POKOK DAN FUNGSI

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) untuk wilayah Kota Blitar beralamat di Jl. Kenari No.66. Disdukcapil Kota Blitar merupakan instansi pemerintah yang bertugas dalam pembantuan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil dan tugas lainnya yang diberikan sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya di wilayah Kota Blitar.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar dibentuk berdasarkan Peraturan Walikota Blitar Nomor 49 Tahun 2016 tentang Tugas dan Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kedudukannya sebagai berikut :

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan Unsur Pelaksana Otonomi Daerah di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipimpin oleh seorang Kepala Dinas berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah .

Tugas :

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintah daerah dibidang kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan.

Fungsi :

Untuk menjalankan tugas dimaksud Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melaksanakan fungsi :

1. Perumusan kebijakan teknis di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan peraturan perundang-undangan;



2. Pengkoordinasian penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
3. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidang Kependudukan danPencatatan Sipil;
4. Pembinaan dan pengendalian pelaksanaan tugas dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
5. Penyelenggaraan dan pengelolaan administrasi dan urusan rumah tangga Dinas ;
6. Pelaksanaan pengendalian, pengawasan, dan pembinaan di bidang administrasi kepegawaian, kearsipan, ketetatalaksanaan, ketatausahaan, pengelolaan anggaran, perlengkapan, kehumasan dan pelaksanaan tugas dinas;
7. Pelaksanaan pengembangan kemampuan organisasi meliputi pembinaan personil, administrasi umum, ketatalaksanaan dan sarana prasarana kerja
8. Penyelenggaraan keamanan, kebersihan, dan kenyamanan bekerja di lingkungan kantor;
9. Penyelenggaraan Standar Pelayanan Minimal (SPM) bidang kependudukan dan catatan sipil sesuai dengan kewenangan Daerah;
10. Penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP);
11. Pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP);
12. Pelaksanaan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan/atau pelaksanaan pengumpulan pendapat pelanggan secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan;
13. Pengelolaan pengaduan masyarakat di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
14. Penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait layanan bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara berkala melalui sub domain website Pemerintah Daerah;
15. Pelaksanaan koordinasi, monitoring, evaluasi dan laporan pelaksanaan tugas bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil; dan



16. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan bidang tugasnya.

Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Blitar

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretaris
 - Kasubag Perencanaan dan Keuangan
 - Kasubag Umum dan Kepegawaian
- c. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
 - Kasi Identitas Penduduk
 - Kasi Pindah Datang dan Pendataan Penduduk
- d. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
 - Kasi Kelahiran dan Kematian
 - Kasi Perkawinan, Perceraian perubahan Status Anak dan Pewarganegaraan
- e. Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data
 - Kasi Pengolahan Informasi Administrasi Kependudukan
 - Kasi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan
- f. Unit Pelaksanaan Teknis Dinas
- g. Kelompok Jabatan fungsional

Visi Dan Misi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Blitar

Visi :

Terwujudnya Tertib Administrasi Kependudukan

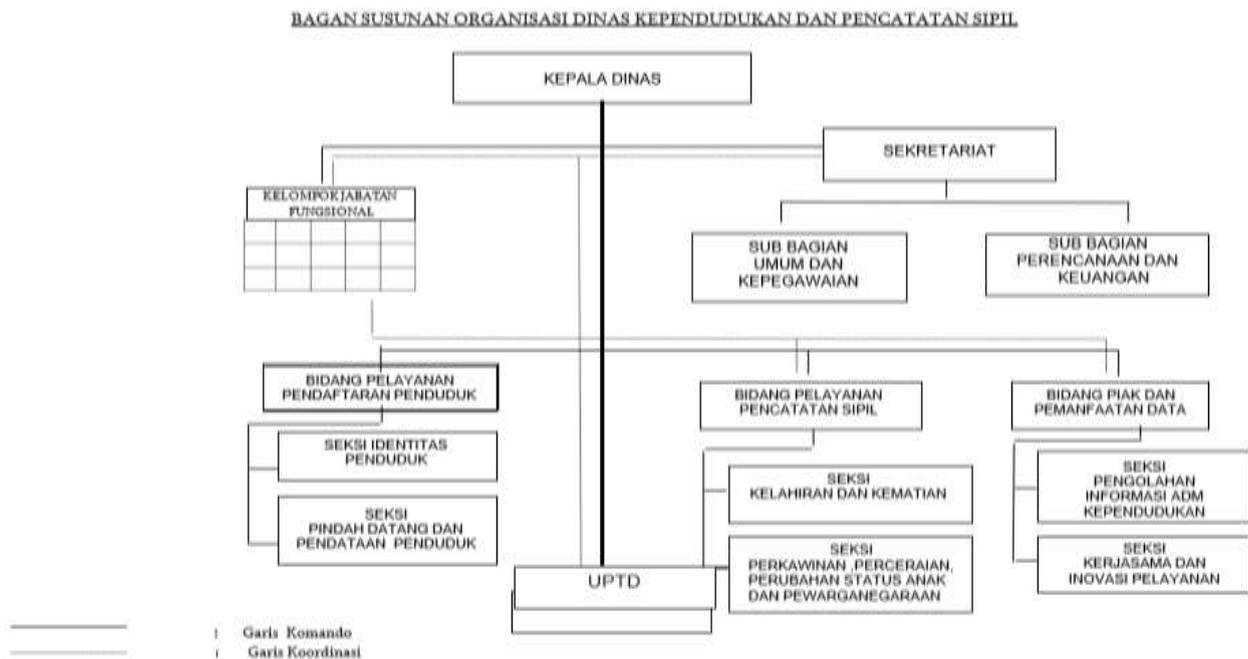
Misi :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan melalui transformasi kebijakan kependudukan kepada masyarakat
2. Meningkatkan kualitas dan kuantitas Sumber Daya Aparatur
3. Meningkatkan kualitas dan kuantitas Sarana dan Prasarana Aparatur
4. Mengembangkan sistem Pengolahan data dan informasi melalui database SIAK



5. Menyeraskan kebijakan kependudukan dengan SKPD, Instansi dan pihak terkait

Gambar 4.1
Struktur Organisasi



4.2 SUMBER DAYA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BLITAR

Dalam rangka mewujudkan tujuan dan sasaran pembangunan Kota Blitar maka dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar berusaha untuk meningkatkan sumber daya PD dengan menggali potensi yang dimiliki oleh instansi maupun sumber daya manusia dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Meskipun dalam hal ini sarana dan prasarana penunjang aktifitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dianggap masih kurang layak dan memenuhi syarat pelayanan prima.

Dengan mempertimbangkan situasi, kondisi dan potensi yang dimiliki oleh instansi tersebut serta mempertimbangkan arah kebijaksanaan pemerintah daerah Kota Blitar, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil



memiliki sumber daya sebagai berikut :

1. Secara geografis dan ekonomis kondisi wilayah Kota Blitar memiliki potensi untuk pengembangan Tehnologi informasi Kependudukan.
2. Tersedianya sumber daya instansi yang berupa perangkat keras maupun lunak yang dapat memfasilitasi pengembangan program aplikasi Sistem Administrasi Kependudukan secara On-line.
3. Terwujudnya peningkatan standart operasional Prosedur dan standart pelayanan publik demi terlaksananya pelayana publik yang prima.
4. Peningkatan kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar itu sendiri.
5. Peningkatan kualitas sumber daya manusia sebagai pelaksana pelayanan publik.

Sumber Daya Manusia (SDM) / aparatur, Sarana dan Prasarana penunjang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar saat ini dapat diterangkan dengan perincian sebagai berikut :

Tabel 4.1
Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan

NO	Tingkat Pendidikan	Jumlah	
		L	P
1	Pasca Sarjana (S-2)	2 orang	- orang
2	Sarjana (S-1)	4 orang	9 orang
3	Diploma (D III)	2 orang	2 orang
4	Sekolah Menengah Atas (SMA)	7 orang	1 orang
5	Sekolah Lanjutan Pertama (SLTP)	- orang	0 orang
Jumlah		15 Orang	12 Orang



Tabel 4.2
Jumlah Pegawai Berdasarkan Golongan Ruang

NO	Golongan / Ruang	Jumlah	
		L	P
1	IV / b	1 orang	- orang
2	IV / a	1 orang	1 orang
3	III / d	3 orang	4 orang
4	III / c	- orang	- orang
5	III / b	- orang	4 orang
6	III / a	2 orang	2 orang
7	II / d	6 orang	1 orang
8	II / c	2 orang	- orang
9	II / b	1 orang	- orang
10	II / a	- orang	- orang
11	I / d	- orang	- orang
12	Kontrak	- orang	- orang
Jumlah		15 Orang	12 Orang

Tabel 4.3
Jumlah Pegawai Berdasarkan Jabatan

NO	Jabatan	Jumlah	
		L	P
1	Struktural	5 orang	5 orang
2	Non Struktural	10 orang	7 orang
Jumlah		15 Orang	12 Orang



Tabel 4.4
Jumlah Pegawai Yang Mengikuti Diklat

NO	Golongan / Ruang	Jumlah	
		L	P
a	Diklat PIM		
	1) Diklat PIM II	- orang	- orang
	2) Diklat PIM Tk. III	2 orang	1 orang
	3) Diklat PIM Tk. IV	2 orang	5 orang
	4) SPAMA	- orang	- orang
	5) ADULMA	- orang	- orang
	6) ADUM	- orang	- orang

Sumber daya lain yang diperlukan untuk mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar adalah tersedianya asset berupa sarana dan prasarana penunjang. Secara umum kondisi sarana dan prasarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar telah tercukupi, Namun untuk mendukung dinamika pelaksanaan tugas dan fungsi kedepan tentunya tetap dibutuhkan adanya penyesuaian-penyesuaian. Sampai dengan Tahun 2021 asse berupa sarana dan prasarana yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar:



LAPORAN AKHIR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA BLITAR TAHUN 2023

Tabel 4.5
Sarana dan Prasarana Dinas

NO	JENIS BARANG	JUMLAH	KETERANGAN
1	2	3	4
1.	Tanah		
2.	Bangunan gedung 2 lantai	9 ruangan	1 ruang kepala 1 ruang Sekretaris 3 ruang Kabid 1 ruang arsip 1 ruang pertemuan 1 ruang pelayanan 1 ruang server
3.	Kendaraan bermotor roda 4 (empat)	3 (tiga) buah	- Kijang warna biru AG. 421 PP - Kijang Innova warna hitam AG 584 PP - Suzuki Carry AG 375 PP
4.	Kendaraan bermotor roda 2 (dua)	6 (Enam) buah	- Suzuki AG 2652 PP - Suzuki AG 2653 PP - Honda Legenda No. Pol AG. 9825 HA Th. 2006 - Honda Legenda No. Pol. AG.9849HB Th. 2006 - Honda Legenda No.Pol.AG 9807 HB - Honda Legenda No.Pol.AG 9863 HB
5.	Meja 1 biro	6 (enam) buah	Untuk eselon II dan III (kayu)
6.	Meja ½ biro	20 buah	Kayu
7.	Kursi putar	5 (lima) buah	Besi
8.	Kursi tamu	1 (satu) set	Besi spon (ruang kepala)
9.	Kipas angin	3 (tiga) buah	Besi
10.	Pesawat telepon	2 (dua) buah	Merk Tens plastic
11.	Brankas	1 (satu) buah	Besi
12.	Almari panjang	3 (tiga) buah	Kayu
13.	Jam dinding	3 (tiga) buah	Plastik
14.	Tape recorder	1 (satu) buah	Merk Compo Politron
15.	Mesin ketik	4 (empat) buah	- Olympia 1 buah - TA. Royal 1 buah - Gandaran 2 buah
16.	Almari sedang	3 (tiga) buah	Kayu
17.	Dispenser	2 (dua) buah	Plastik
18.	Papan Struktur Organisasi	1 (satu) buah	Melamin
19.	Papan Tupooksi Dinas	1 (satu) buah	Melamin
20.	Papan Data	1 (satu) buah	Melamin
21.	Papan Pengumuman	2 (dua) buah	Melamin
22.	Komputer	5 (dua) unit	Logam
23.	TV	1 (satu) unit	Logam
24.	Filing Kabinet	8 (delapan)buah	Besi



4.3 KINERJA PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BLITAR

Kinerja pelayanan OPD tercermin dalam prinsip-prinsip pokok pelayanan publik, sebagai berikut :

1. Kesederhanaan Pelayanan

Prinsip kesederhanaan ini mengandung arti bahwa prosedur / tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat tidak berbelit – belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan

2. Prinsip ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :

- Prosedur / tata cara pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative.
- Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
- Jadwal waktu penyelesaian pelayanan

3. Keamanan dalam Pelayanan

Prinsip ini mengandung arti bahwa proses serta hasil pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar harus dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

4. Keterbukaan dalam Pelayanan

Prinsip ini mengandung arti bahwa prosedur / tata cara, persyaratan satuan kerja / pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

5. Efisiensi dalam Pelayanan

Prinsip ini mengandung arti persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal – hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan.

Mencegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal



proses pelayanan masyarakat adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja / instansi Pemerintah lain yang terkait.

6. Keadilan yang merata dalam Pelayanan

Prinsip ini mengandung arti cakupan / jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.

7. Ketetapan Waktu dan Pelayanan

Prinsip ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan.

Parameter keberhasilan dalam rangka mewujudkan kualitas dan kuantitas sumber daya instansi maupun sumber daya manusia yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar dapat dinilai berdasarkan hasil kinerja Pelayanan OPD selama ini.

Oleh karena itu, kinerja pelayanan OPD merupakan faktor utama keberhasilan pembangunan yang dapat bermanfaat dalam proses peningkatan harkat dan martabat masyarakat Kota Blitar selaku penikmat hasil pembangunan tersebut.

Dengan demikian berdasarkan tugas dan fungsi pokok dalam pemerintah Kabupaten Kota Blitar, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar mengurus administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang didalamnya memberikan pelayanan dasar kepada masyarakat, yaitu : penerbitan kartu tanda penduduk berbasis NIK secara nasional dan penerbitan akta kelahiran bagi setiap penduduk Kabupaten Kota Blitar secara cepat dan mudah dijangkau oleh masyarakat

A. Standar Pelayanan Minimal (SPM)

Untuk mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, Kewajiban dan kewenangan seluruh pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar dan dalam rangka mewujudkan sistem penyelenggaraan pemerintah yang baik serta terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik maka perlu



ditetapkan Standar Pelayanan Minimal (SPM).

Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dimaksud, maka SPM dipergunakan sebagai acuan yang harus dilaksanakan oleh petugas pelayanan sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Dalam Negeri R.I. Standart Pelayanan Publik (SPP)

- a. Pengertian Publik adalah Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga Negara dan penduduk atau suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- b. Stndart Pelayanan Publik adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman menyelenggarakan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

B. Standart Operasional Prosedur (SOP)

Salah satu aspek penting untuk mewujudkan birokrasi yang efektif, efisien, dan akuntabel dalam rangka perbaikan kinerja manajemen pemerintah / kualitas pelayanan publik adalah dengan memperbaiki proses penyelenggaraan administrasi pemerintah melalui penyusunan dan penerapan Standar Operasional Prosedur(SOP).

Dengan tujuan untuk memberikan pedoman bagi pemerintah daerah dalam mengidentifikasi, merumuskan, menyusun, mengembangkan, memonitor, dan mengevaluasi SOP sesuai dengan tugas pokok dan fungsi PD demi ketertiban dalam penyelenggaraan pemerintahan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.



BAB V

PEMBAHASAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BLITAR

5.1 DESKRIPSI RESPONDEN

Pada survei kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar tahun 2023, pengumpulan data dilaksanakan secara langsung kepada masyarakat yang mendapatkan layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan jumlah responden yang berhasil dihimpun sebanyak 200 responden.

Deskripsi responden dalam survei kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan. Data yang diperoleh adalah jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan dalam kuisisioner. Kuisisioner ini digunakan untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar dari sudut pandang responden.

5.2.1. PENGUMPULAN DATA

Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Blitar ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada seluruh masyarakat yang beraktivitas di Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Blitar. Data yang digunakan dalam analisis selanjutnya diperoleh dari jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner yang telah disebar. Kuesioner ini digunakan untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dispendukcapil. Responden yang dipilih merupakan masyarakat yang telah mendapat pelayanan di Dispendukcapil. Jumlah kuesioner yang berhasil



LAPORAN AKHIR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA BLITAR TAHUN 2023

dikumpulkan (mengisi kuesioner) dalam survei ini adalah sebanyak 200 responden.

Tabel 5.1
Hasil Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan
dan Pencatatan Sipil kota Blitar

NOMER URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	3	3	3	4
2	4	3	3	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	4	4	4	4	2	4
5	3	3	3	4	4	4	4	2	4
6	4	4	4	4	3	3	3	3	3
7	3	3	4	4	3	4	3	3	3
8	3	4	4	4	3	3	3	4	4
9	3	4	3	4	4	4	4	3	4
10	3	4	4	4	4	4	3	2	3
11	4	4	3	4	3	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	3	3	3	3
13	4	4	4	4	3	3	3	4	4
14	4	4	4	4	4	4	3	4	4
15	3	3	3	4	4	3	3	3	3
16	4	4	4	4	3	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	3	4
18	4	4	4	4	4	4	4	3	4
19	4	3	3	4	4	4	4	3	4
20	4	4	4	4	4	4	4	3	4
21	4	4	3	4	4	4	4	3	4
22	4	4	4	4	4	4	4	3	4
23	4	3	3	4	4	4	4	3	4
24	4	3	3	4	4	4	4	3	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	2
26	4	4	3	4	4	4	4	3	4
27	4	3	3	4	4	4	4	3	3



LAPORAN AKHIR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA BLITAR TAHUN 2023

28	4	4	4	4	4	4	4	3	4
29	4	4	4	4	4	4	4	3	4
30	4	4	4	4	4	4	4	3	4
31	4	4	4	4	4	4	4	3	4
32	3	4	4	4	3	4	3	3	4
33	3	4	4	4	4	4	4	3	4
34	3	4	4	4	4	3	2	3	3
35	3	3	3	4	3	4	4	3	3
36	3	4	4	4	4	4	3	3	3
37	3	3	3	4	4	4	3	2	3
38	3	3	4	4	4	4	3	4	4
39	3	3	3	4	4	3	3	3	3
40	3	3	3	4	4	4	4	2	3
41	4	3	4	4	4	4	3	3	4
42	4	4	3	4	4	4	4	3	4
43	3	2	3	4	3	3	4	4	3
44	4	4	4	4	4	3	4	3	4
45	4	3	3	4	4	4	4	3	3
46	4	4	4	4	3	4	3	3	4
47	4	3	3	4	3	4	4	3	4
48	4	4	4	4	3	4	4	3	3
49	4	4	4	4	4	4	4	3	4
50	4	4	3	4	4	4	3	3	4
51	4	3	4	4	3	4	4	4	3
52	4	3	4	4	4	4	4	3	4
53	3	3	2	4	3	3	2	3	3
54	3	3	2	4	4	3	4	4	3
55	3	4	3	4	3	4	3	3	4
56	2	3	2	4	3	4	3	3	4
57	4	3	3	4	4	3	4	3	4
58	4	4	3	4	4	4	4	4	3
59	3	3	2	4	4	4	4	4	3
60	4	4	3	4	4	3	4	3	3
61	3	3	3	4	3	4	3	3	4



LAPORAN AKHIR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA BLITAR TAHUN 2023

62	3	3	4	4	3	4	4	4	3
63	3	4	3	4	3	4	4	3	4
64	4	4	3	4	4	3	4	3	4
65	4	3	4	4	4	4	3	3	4
66	4	4	4	4	4	3	3	3	4
67	3	3	3	4	4	4	3	3	3
68	4	3	3	4	4	4	4	3	4
69	3	4	4	4	4	3	4	3	3
70	4	3	3	4	3	4	4	4	4
71	4	4	4	4	3	4	3	4	4
72	4	4	4	4	3	3	4	4	4
73	4	3	3	4	3	4	4	3	4
74	3	2	3	4	3	2	3	4	4
75	3	4	3	4	4	3	3	4	3
76	4	3	4	4	4	4	4	3	4
77	3	3	3	4	4	3	4	3	3
78	3	4	3	4	4	4	4	3	3
79	2	3	3	4	4	3	4	4	3
80	4	4	4	4	4	4	3	3	3
81	3	3	4	4	4	4	4	3	4
82	3	4	4	4	3	4	3	4	3
83	4	3	3	4	4	4	4	4	4
84	4	3	3	4	4	3	4	3	3
85	4	4	4	4	4	4	4	4	3
86	4	4	3	4	4	4	3	4	4
87	4	3	4	4	3	4	3	3	4
88	4	4	4	4	3	3	3	4	4
89	4	3	2	4	3	4	3	4	3
90	4	4	4	4	4	4	4	3	4
91	4	3	3	4	4	4	4	4	3
92	3	4	4	4	4	3	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	3	4
94	4	3	2	4	4	4	4	3	3
95	3	4	3	4	3	4	3	4	4



LAPORAN AKHIR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA BLITAR TAHUN 2023

96	3	3	4	4	3	3	3	4	3
97	3	2	3	4	4	4	3	3	4
98	3	4	3	4	4	4	4	3	4
99	2	3	3	4	3	2	3	3	4
100	3	4	4	4	4	3	4	3	4
101	4	4	3	4	3	3	3	3	3
102	4	4	4	4	4	4	3	3	3
103	3	3	4	4	4	4	3	3	4
104	4	3	3	4	3	3	3	3	4
105	4	3	3	4	4	4	3	4	3
106	4	4	4	4	4	4	4	3	4
107	4	4	4	4	3	4	4	3	4
108	4	3	3	4	3	3	3	3	4
109	3	3	3	4	3	4	4	3	3
110	4	4	4	4	4	3	3	3	4
111	4	4	3	4	3	3	3	3	3
112	4	4	4	4	3	3	3	3	3
113	4	3	4	4	4	3	4	3	4
114	4	3	3	4	3	4	4	3	3
115	4	4	3	4	4	4	4	4	3
116	4	3	4	4	4	4	4	3	4
117	4	4	4	4	4	3	3	3	3
118	4	4	4	4	3	4	3	3	4
119	4	4	3	4	3	4	3	3	4
120	4	3	3	4	4	3	3	4	3
121	4	4	3	4	4	4	4	3	4
122	4	3	4	4	4	4	4	3	4
123	4	4	4	4	3	3	3	3	3
124	4	3	4	4	4	4	4	3	4
125	4	4	3	4	3	3	4	3	4
126	4	4	3	4	3	3	4	4	3
127	4	3	3	4	3	3	3	3	3
128	4	4	4	4	4	4	4	3	4
129	4	4	4	4	4	3	3	3	4



LAPORAN AKHIR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA BLITAR TAHUN 2023

130	3	3	3	4	4	4	3	4	3
131	4	4	4	4	4	4	4	3	4
132	4	4	4	4	4	4	4	3	3
133	4	4	3	4	3	3	4	3	4
134	3	3	3	4	3	4	3	3	4
135	3	3	2	4	3	3	3	3	3
136	4	4	3	4	4	4	3	4	3
137	3	3	3	4	4	3	4	3	4
138	3	3	4	4	4	4	4	3	3
139	2	3	3	4	3	3	3	3	4
140	3	4	4	4	4	4	4	3	4
141	4	4	3	4	3	2	3	4	3
142	4	4	4	4	4	4	3	3	4
143	3	3	4	4	4	4	4	3	4
144	3	3	3	4	3	3	4	4	3
145	4	4	4	4	3	3	4	3	4
146	4	4	4	4	4	4	3	3	3
147	4	4	3	4	4	4	3	3	4
148	3	3	3	4	4	2	3	3	4
149	3	4	4	4	4	4	3	3	3
150	4	4	4	4	3	3	3	4	3
151	3	3	4	4	4	3	3	3	4
152	4	4	4	4	3	3	4	3	4
153	2	3	3	4	4	4	4	4	4
154	3	3	4	4	3	4	4	4	3
155	3	3	3	4	4	3	4	3	3
156	4	4	3	4	4	4	4	3	4
157	3	4	4	4	4	4	3	3	4
158	3	4	4	4	4	3	3	3	4
159	4	4	3	4	3	2	3	3	4
160	4	4	4	4	4	3	4	3	3
161	3	3	4	4	3	3	4	3	4
162	4	4	4	4	4	4	4	3	3
163	4	4	3	4	4	4	3	4	4



LAPORAN AKHIR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA BLITAR TAHUN 2023

164	3	3	3	4	3	4	3	3	4
165	4	4	3	4	3	4	4	4	3
166	3	3	4	4	3	3	4	4	3
167	4	4	4	4	4	3	4	4	4
168	4	3	4	4	4	2	3	3	4
169	4	4	3	4	4	3	4	4	4
170	3	3	4	4	3	3	3	3	3
171	3	4	4	4	4	4	3	3	4
172	3	4	3	4	4	4	4	3	4
173	2	3	4	4	4	4	4	4	4
174	3	4	3	4	3	2	3	3	4
175	3	3	4	4	3	3	4	3	4
176	3	4	3	4	4	4	4	4	4
177	3	2	3	4	3	3	3	3	3
178	3	4	4	4	3	3	3	4	3
179	4	4	4	4	4	3	4	4	4
180	4	4	4	4	4	4	4	3	4
181	4	4	4	4	4	4	4	3	4
182	4	4	4	4	4	4	4	3	4
183	4	4	4	4	4	4	4	3	4
184	4	4	4	4	4	4	4	3	4
185	4	4	4	4	4	4	4	3	4
186	4	4	4	4	4	4	4	3	4
187	4	4	4	4	4	4	4	3	4
188	4	4	4	4	4	4	4	3	4
189	4	4	4	4	4	4	4	3	4
190	3	3	3	4	3	4	3	3	4
191	3	3	3	4	4	4	4	3	4
192	3	3	4	4	3	4	4	3	4
193	4	4	4	4	4	3	3	3	4
194	3	4	3	4	3	3	4	4	4
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4
196	4	4	4	4	3	3	4	4	4
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4



LAPORAN AKHIR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA BLITAR TAHUN 2023

198	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4
200	4	4	3	4	4	4	4	4	3

(Keterangan) :

- 1 = Tidak Baik
- 2 = Kurang Baik
- 3 = Baik
- 4 = Sangat Baik

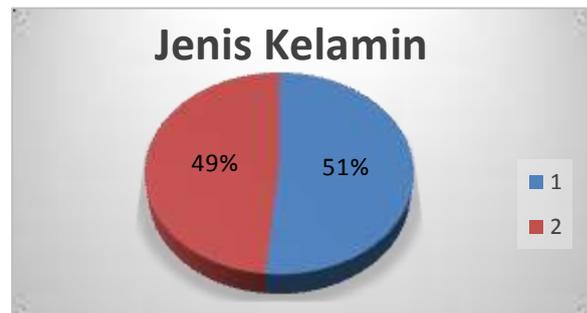
U1 s/d U9 = Unsur pelayanan yang dinilai oleh responden

5.2.2 PENGELOLAAN DAN ANALISA DATA

5.2.2.1 Profil Responden

Pada survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Blitar tahun 2023 yang menjadi responden adalah masyarakat yang telah memperoleh pelayanan. Secara Publik responden terbagi ke dalam karakteristik jenis kelamin, usia, Pendidikan terakhir, dan Pekerjaan.

Jenis Kelamin	Jumlah	(%)
Laki-laki	103	51,50%
Perempuan	97	48,50%
Total	200	100,00%



Gambar 5.1
Diagram jenis kelamin responden

Pada Gambar 4.1 menjelaskan dari 200 (dua ratus) responden yang mengikuti Survei Kepuasan Masyarakat adalah 49,00% berkelamin laki-laki dan 51,00% perempuan. Berdasar data yang dijelaskan sebelumnya, jenis



LAPORAN AKHIR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA BLITAR TAHUN 2023

kelamin perempuan yang paling sering mendatangi pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar.

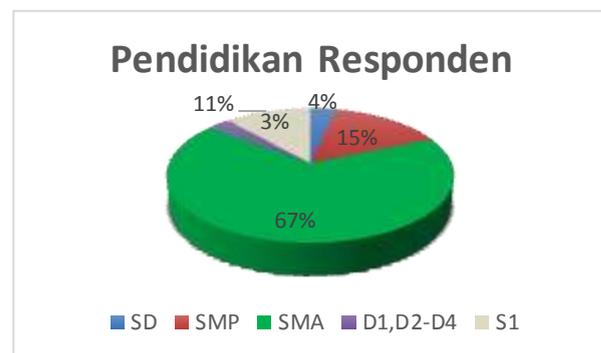
Umur (tahun)	Jumlah	(%)
<20	21	10,50%
21-30	62	31,00%
31-40	61	30,50%
41-50	39	19,50%
51-60	14	7,00%
61>	3	1,50%
Total	200	100%



Gambar 5.2
Diagram usia responden

Pada Gambar 4.2 menjelaskan dari 200 responden yang mengikuti Survei Kepuasan Masyarakat terdapat banyak kalangan usia yang datang berkunjung, diantaranya: usia <20 tahun sebesar 10%, usia 21-30 tahun sebesar 31,00%, usia 31-40 tahun sebesar 30%, usia 41-50 tahun sebesar 20%, usia 51-60 sebesar 7% dan usia 61> sebesar 2%. Berdasar data yang dijelaskan sebelumnya, kalangan usia 21-30 tahun yang paling sering mendatangi pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar.

Pendidikan	Jumlah	(%)
SD	7	3,50%
SMP	30	15,00%
SMA	134	67,00%
D1,D2-D4	6	3,00%
S1	23	11,50%
Total	200	100%



Gambar 5.3
Diagram pendidikan terakhir responden



LAPORAN AKHIR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BLITAR TAHUN 2023

Pada Gambar 4.3 menjelaskan pendidikan terakhir dari 200 responden yang mengikuti Survei Kepuasan Masyarakat, yaitu: SD sebesar 4,00%, SMP sebesar 15%, SMA sebesar 67%, D1,D2-D4 sebesar 3%, S1 sebesar 11%. Berdasar data yang dijelaskan sebelumnya, kalangan pendidikan terakhir SMA yang paling sering mendatangi pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar.

Jenis Pekerjaan	Jumlah	(%)
PNS/TNI/Polri	8	4,00%
Pegawai Swasta	63	31,50%
Wiraswasta	69	34,50%
Pelajar/Mahasiswa	27	13,50%
Lainnya	33	16,50%
Total	200	100%



Gambar 5.4

Diagram pekerjaan responden

Pada Gambar 4.4 menjelaskan jenis pekerjaan dari 200 responden yang mengikuti Survei Kepuasan Masyarakat, yaitu: PNS/TNI/Polri sebesar 4,00%, Pegawai Swasta sebesar 31%, Wiraswasta sebesar 34%, Pelajar/Mahasiswa sebesar 13,50% dan Lainnya sebesar 16,50%. Dari table tersebut diatas dapat disimpulkan untuk kunjungan pengguna layanan didominasi rewsponden dengan pekerjaan sebagai Wiraswasta

Jenis Layanan	Jumlah	(%)
KARTU KELUARGA	87	43,50%
KTP	57	28,50%
SURAT PINDAH PERGI	8	4,00%
SURAT PINDAH DATANG	4	2,00%
AKTA KELAHIRAN	29	14,50%
AKTA KEMATIAN	6	3,00%
LEGALISIR SURAT SURAT	9	4,50%
Total	200	100%



Gambar 5.5

Diagram intensitas jenis layanan

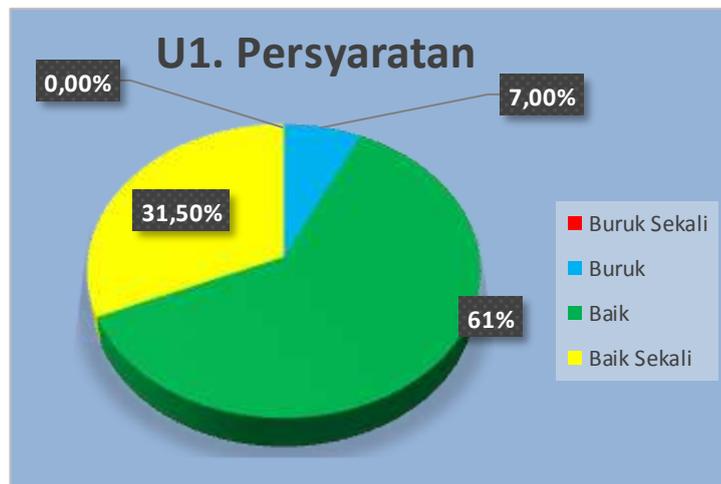


Pada Gambar 4.5 menjelaskan intensitas jenis layanan yang dikunjungi oleh 200 responden. Dari 9 jenis layanan yang ada di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar, didapat 4 jenis layanan yang paling sering dikunjungi responden, yaitu: Pelayanan Kartu Keluarga sebesar 43,50%; kedua yaitu Kartu Tanda Penduduk (KTP) sebesar 28,50%; ketiga yaitu akte kelahiran sebesar 14,50%.

5.2.2.2 Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat

Analisis yang dilakukan pada hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar tahun 2023 ini antara lain untuk mengetahui tingkat kepuasan dan ketidakpuasan masyarakat Kota Blitar untuk menentukan prioritas pembenahan terhadap pelayanan Publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar.

Setiap unsur pelayanan dari 9 (sembilan) unsur yang diukur dan digambarkan berupa diagram untuk mengetahui seberapa baik unsur pelayanan tersebut kepada masyarakat. Semua unsur pelayanan pada pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar akan dijelaskan sebagai berikut:

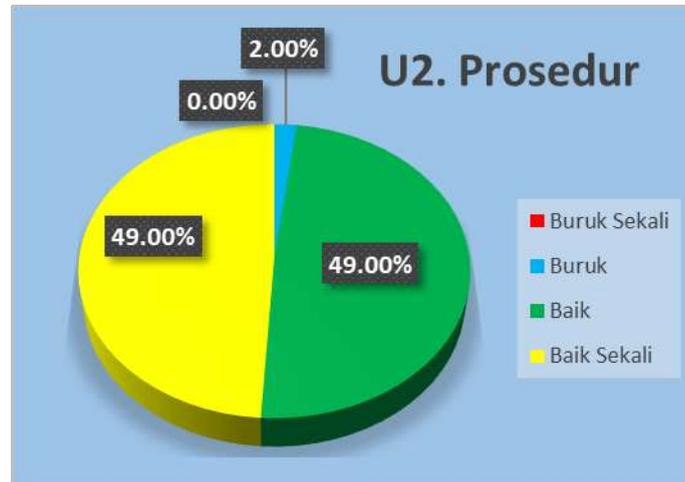


Gambar 5.6
Diagram unsur persyaratan pelayanan

Pada Gambar 5.6 digambarkan bahwa kepuasan masyarakat dalam persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang telah ditetapkan ialah 31,50% Baik Sekali; 61,50% Baik; 7% Buruk, dan 0% Buruk Sekali. Tabel 5.6



menunjukkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat untuk unsur persyaratan adalah 89,63 yang artinya menurut masyarakat unsur persyaratan dalam pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar termasuk dalam kategori “Sangat Baik”.



Gambar 5.7

Diagram unsur prosedur pelayanan

Pada Gambar 5.7 digambarkan bahwa kepuasan masyarakat tentang kemudahan dalam memahami prosedur pelayanan telah ditetapkan ialah 49,00% Baik Sekali; 49,00% Baik; 2,00% Buruk, dan 0% Buruk Sekali. Tabel 6.7 menunjukkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat untuk unsur prosedur pelayanan adalah 89,13 yang artinya menurut masyarakat unsur prosedur pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar termasuk dalam kategori “Sangat Baik”.

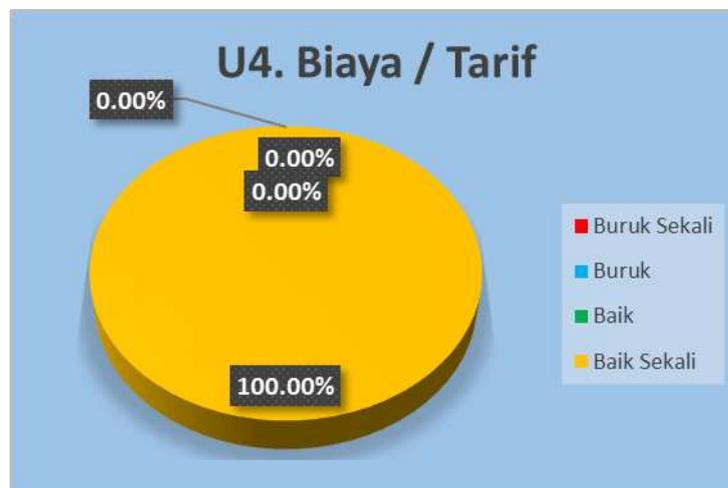


Gambar 5.8

Diagram unsur kejelasan petugas pelayanan

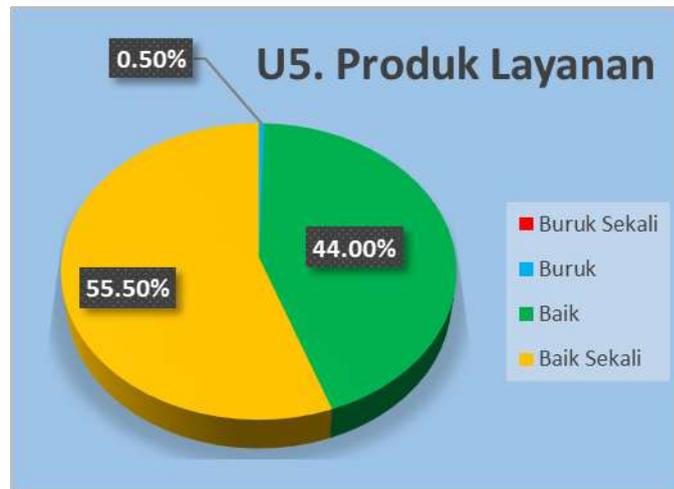


Pada Gambar 5.8 digambarkan bahwa kepuasan masyarakat tentang kecepatan waktu pelayanan ialah 46,50% Sangat Baik; 48,00% Baik; 5,50% Buruk, dan 0% Sangat Buruk. Tabel 5.8 menunjukkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat untuk unsur kecepatan waktu pelayanan adalah 87,50 yang artinya menurut masyarakat unsur kecepatan waktu dalam pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar termasuk dalam kategori “Baik”.



Gambar 5.9
Diagram unsur biaya / tarif

Pada Gambar 5.9 digambarkan bahwa kepuasan masyarakat biaya/tarif pelayanan telah ditetapkan ialah 100% Memuaskan / Sangat Baik. Tabel 5,9 menunjukkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat untuk unsur biaya/tarif adalah 100,00 yang artinya menurut masyarakat unsur biaya dan tarif Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar termasuk dalam kategori “Memuaskan/Sangat Baik”. Unsur ini merupakan atribut kepuasan dengan nilai kepentingan dan kinerja/pelayanan tertinggi menurut masyarakat yang telah di Survei. Hal ini dikarenakan semua responden yang telah disurvei menyatakan bahwa tidak ada biaya (Gratis) untuk pelayanan yang telah diterima. unsur inilah yang menjadi kekuatan atau keunggulan pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar sehingga sangat penting untuk dipertahankan.



Gambar 5.10
Diagram unsur produk layanan

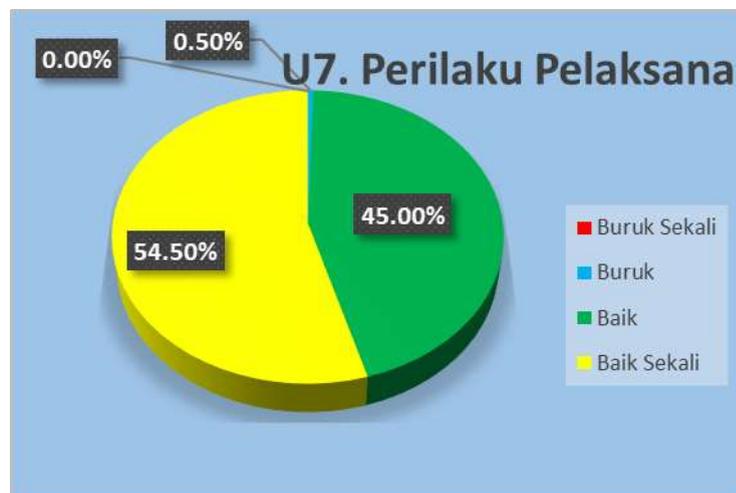
Pada Gambar 4.10 digambarkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap produk spesifikasi pelayanan telah ditetapkan ialah 55,50% Bauik Sekali; 44,00% Baik; 0,50% Buruk, dan 0% Buruk Sekali. Tabel 4.10 menunjukkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat untuk unsur produk spesifikasi adalah 91,38 yang artinya menurut masyarakat unsur produk spesifikasi dalam pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar termasuk dalam kategori “Sangat Baik”.



Gambar 5.11
Diagram unsur kompetensi pelaksana

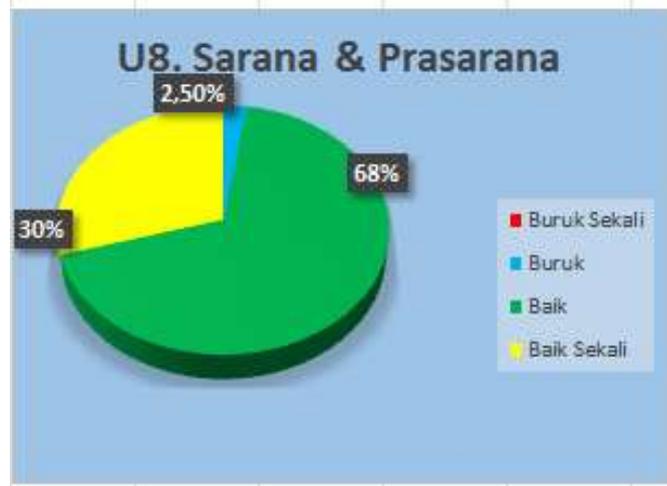


Pada Gambar 5.11 digambarkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap kompetensi pelaksana telah ditetapkan ialah 54,50% Sangat Baik; 40,00% Baik; 6,00% Buruk, dan 0% Sangat Buruk. Tabel 5.11 menunjukkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat untuk unsur kompetensi pelaksana adalah 90,25 yang artinya menurut masyarakat unsur produk spesifikasi dalam pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar termasuk dalam kategori “Sangat Baik”.



Gambar 5.12
Diagram unsur perilaku pelaksana

Pada Gambar 5.12 digambarkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap perilaku pelaksana hal ini terkait dengan kesopanan dan keramahan, hasilnya ialah 54,50% Sangat Baik; 45,00% Baik; 0,50% Buruk, dan 0% Buruk Sekali. Tabel 5.12 menunjukkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat untuk unsur produk spesifikasi adalah 89,75 yang artinya menurut masyarakat unsur perilaku pelaksana dalam pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar termasuk dalam kategori “Sangat Baik”. Unsur ini menjadi elemen yang sangat penting dalam pelayanan kepada masyarakat dikarenakan semakin memahaminya masyarakat dalam aspek Pelayanan Prima yang secara tidak langsung berhadapan dengan pengguna layanan.



Gambar 5.13
Diagram unsur sarana & prasarana

Pada Gambar 5.13 digambarkan bahwa kepuasan masyarakat sarana dan prasarana hal ini terkait dengan fasilitas, kenyamanan, kebersihan, dll. hasilnya ialah 30,00% Sangat Baik; 68% Baik; 2,00% Buruk, dan 0% Buruk Sekali. Tabel 5.13 menunjukkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat untuk unsur sarana dan prasarana adalah 81,63 yang artinya menurut masyarakat unsur sarana dan prasarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar termasuk dalam kategori “Baik”.



Gambar 5.14
Diagram unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan



Pada Gambar 5.14 digambarkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan, hasilnya ialah 57,00% Sangat Baik; 43,00% Baik; 0% Buruk, dan 0% Sangat Buruk Tabel 5.14 menunjukkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat untuk unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah 91,13 yang artinya menurut masyarakat unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan Pencatatan Sipil Kota Blitar termasuk dalam kategori “Sangat Baik”.

5.3 REKAPITULASI HASIL SURVEI

Tabel 5.2

Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Interval Konversi Per Unsur Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan (U1)	3,59	89,63	Sangat Baik
2	Prosedur (U2)	3,57	89,13	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan (U3)	3,50	87,50	Baik
4	Biaya/ Tarif (U4)	4,00	100,00	Sangat Baik
5	Produk Layanan (U5)	3,66	91,38	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana (U6)	3,61	90,25	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana (U7)	3,59	89,75	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana (U8)	3,27	81,63	Baik
9	Penanganan Pengaduan (U9)	3,65	91,13	Sangat Baik

Pada Tabel 5.2 diperoleh nilai per unsur pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar berkisar 3,27 sampai 4,00. Setelah nilai-nilai tersebut dikonversi akan diperoleh nilai interval konversi berkisar dari 81,63 sampai 100,00 kemudian didapat 3 (tiga) nilai unsur pelayanan tertinggi dan terendah. Untuk 3 (tiga) nilai unsur tertinggi, yaitu:

- 3 (tiga) nilai unsur pelayanan tertinggi:
 - unsur pelayanan **Biaya/tarif (U4)** dengan nilai 100,00;
 - unsur pelayanan **Produk Layanan (U5)** dengan nilai 91,38
 - unsur pelayanan **Penanganan Pengaduan (U9)** dengan nilai 91,13



Ketiga unsur tersebut merupakan 3 (tiga) nilai unsur pelayanan tertinggi yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar. Berdasar pada tabel nilai dari persepsi, interval SKM, interval konversi SKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan (Tabel 1), maka untuk unsur pelayanan **Biaya/Tarif (U4)** dalam kategori kinerja "**Sangat Baik**", unsur **Produk Layanan (U5)** termasuk dalam kategori "**Sangat Baik**" dan unsur **Penanganan Pengaduan (U9)** dalam kategori "**Sangat Baik**".

2. 2 (dua) nilai unsur pelayanan terendah terdapat pada:

- unsur pelayanan **Sarana dan Prasarana (U8)** dengan nilai 81,63;
- unsur pelayanan **Waktu Pelayanan (U3)** dengan nilai 87,50

Kedua unsur tersebut merupakan 2 (dua) nilai unsur pelayanan terendah yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar. Berdasar pada tabel nilai dari persepsi, interval SKM, interval konversi SKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan (Tabel 1), maka untuk unsur pelayanan **Sarana dan Prasarana (U8)** dalam kategori "**Baik**", unsur pelayanan **Waktu Pelayanan (U3)** masih dalam kategori "**Baik**".

Setelah mendapatkan 2 (dua) nilai unsur pelayanan terendah, selanjutnya dilakukan verifikasi terhadap komentar dari responden yang ada pada kuesioner yang memberi nilai buruk terhadap ketiga nilai unsur pelayanan tersebut. Berikut adalah beberapa komentar responden dari ketiga nilai unsur pelayanan terendah, yaitu:

1. **Sarana dan Prasarana (U8)**

Beberapa dari responden memberikan penilaian yang kurang terhadap unsur sarana prasarana (U8) yang terdapat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar. Hal ini di berikan oleh responden setelah mendapati kondisi dinas dalam keadaan yang kotor. Dari komentar responden juga menyebutkan fasilitas di ruang tunggu sudah tidak layak pakai seperti kursi yang sudah using (berkarat) dan juga ruang tunggu



bermain anak juga dalam kondisi yang buruk akibat tidak tertata rapid dan banyak barang yang tidak bisa di pakai. Perawatan gedung dari dinas sendiri khususnya yang bagian pelayanan masyarakat sekiranya perlu menjadi perhatian khusus dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar sehingga dari responden dapat melakukan pelayanan yang nyaman.

2. Waktu Pelayanan (U5)

Menurut hasil dari penilaian responden terkait waktu pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar masih di temukan beberapa hal yang memungkinkan terjadi keterlambatan penyelesaian dokumen layanan seperti, petugas pelayanan tidak berada di tempat layanan, sehingga responden perlu menunggu petugas dari layanan tersebut/

Hasil penilaian terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan dan nilai interval konversi per unsur pelayanan (Tabel 5.2) disajikan dalam bentuk , dapat dilihat pada Grafik 1 dan Grafik 2, yaitu:



Grafik 5.1

Nilai Unsur Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatataan Sipil Kota Blitar



**LAPORAN AKHIR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA BLITAR TAHUN 2023**



Grafik 5.2

Nilai Interval Konversi Unsur Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar

Hasil penilaian masing-masing unsur menunjukkan bahwa 9 (sembilan) unsur pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar dinilai oleh responden termasuk kategori “**Sangat Baik**”. Selanjutnya dilakukan perhitungan nilai SKM untuk mengetahui penilaian responden secara umum terhadap semua unsur pelayanan, seperti pada Tabel 5.3.

Tabel 5.3

Perhitungan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Blitar

Unsur Pelayanan		Jumlah Nilai Per Unsur	Nilai Rata-Rata Per Unsur	Nilai Rata-Rata Tetimbang Per Unsur
U1	Persyaratan	717	3,585	0,398
U2	Prosedur	713	3,565	0,396
U3	Waktu Pelayanan	700	3,500	0,389
U4	Biaya / Tarif	800	4,000	0,444
U5	Produk Layanan	731	3,655	0,406
U6	Kompetensi Pelaksana	722	3,610	0,401
U7	Perilaku Pelaksana	718	3,590	0,398
U8	Sarana dan Prasarana	653	3,265	0,362
U9	Penanganan Pengaduan	729	3,645	0,405
JUMLAH				3,598
SKM Unit Pelayanan				89,95



Keterangan :

U1 s/d U9 = Unsur Pelayanan yang dinilai oleh responden Nilai Rata-rata

Tertimbang = 0.11

Nilai Survei = 3,598

Hasil yang diperoleh pada Tabel 5.3. menunjukkan nilai SKM pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Blitar adalah 3,598, kemudian nilai ini dibandingkan dengan nilai interval konversi SKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dapat dilihat pada Tabel 1. Nilai SKM sebesar 88,72 termasuk dalam kategori mutu pelayanan **A** dengan kinerja "**Sangat Baik / Memuaskan**".

Sampai saat ini Waktu Pelayanan mendapat nilai terendah dan dirasakan belum maksimal dalam memenuhi sasaran mutu yang telah ditetapkan. Hal ini disebabkan faktor teknis, administratif, sumber daya manusia, sarana dan prasarana termasuk pemahaman pengguna layanan terkait pelayanan berbasis online. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Blitar beserta jajarannya terus berupaya melakukan perbaikan dan peningkatan sumber daya yang dimiliki secara berkesinambungan dan konsisten agar sasaran mutu dapat ditingkatkan.

Terkait peningkatan pelayanan dan kinerja dalam melayani masyarakat terutama keadministrasian kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar telah berupaya membangun Prasarana dan melakukan pemeliharaan secara efektif dengan harapan dapat meningkatkan rasa nyaman dan mendapatkan akses prasarana yang lebih maksimal.



BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 KESIMPULAN

Dari gambaran dan analisis hasil capaian Survei Kepuasan Masyarakat yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Blitar terkait, sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik. Dari uraian pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Persentase responden yang mengikuti survei ini adalah Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar
 - 51,50% laki-laki;
 - 48,50% perempuan.
2. Nilai unsur pelayanan 2 (dua) terendah;
 - unsur pelayanan **Sarana Prasarana (U8)** dengan nilai 81,63; Nilai ini masih termasuk kategori “Baik”.
 - unsur pelayanan **Waktu Pelayanan (U3)** dengan nilai 87,50; Nilai ini masih termasuk kategori “Baik”.
3. Nilai unsur pelayanan 3 (tiga) tertinggi :
 - unsur pelayanan **Biaya/tarif (U4)** dengan nilai 100,00; Nilai ini masih termasuk kategori “Sangat Baik”.
 - unsur pelayanan **Produk Layanan (U5)** dengan nilai 91,38; Nilai ini masih termasuk kategori “Sangat Baik”.
 - unsur pelayanan **Penanganan Pengaduan (U9)** dengan nilai 91,13; Nilai ini masih termasuk kategori “Sangat Baik”.
4. Secara umum seluruh mutu unsur pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Blitar Tahun 2023 adalah “ **Sangat Baik / Memuaskan**”,



6.2 SARAN

Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan (Pimpinan & Leader), pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Di sisi lain pelanggan (masyarakat) diharapkan ikut membantu dalam arti melengkapi syarat berkas-berkas layanan serta tidak bersifat apatis terhadap upaya-upaya peningkatan pelayanan. Secara umum dengan persepsi yang “Sangat Baik / Memuaskan” dari masyarakat, masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian. Oleh karena itu disampaikan rekomendasi dalam membantu kinerja dan pelayanan kepada masyarakat, antara lain :

Unsur – unsur yang mendapatkan nilai sangat baik untuk dipertahankan serta unsur yang sudah baik untuk ditingkatkan terutama untuk unsur dengan nilai terendah dibandingkan unsur lainnya.

1. Saran – saran yang disampaikan responden sebaiknya ditinjau dan tindak lanjuti.
2. Survei Kepuasan sebaiknya dilakukan secara berkala setiap tahun untuk melihat konsistensi perbaikan dan komitmen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada pelanggan.
3. Informasi terkait pelayanan publik perlu dibuat secara informatif.



LAMPIRAN

Lampiran 1.
Foto Kegiatan
Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Blitar





LAPORAN AKHIR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA BLITAR TAHUN 2023

Lampiran 2.

Foto Ruang Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Blitar





LAPORAN AKHIR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA BLITAR TAHUN 2023

