

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan

rahmat dan hidayah-Nya semata, maka laporan akhir Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan Tahun Anggaran 2019 dapat

diselesaikan dengan baik.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan

masyarakat terhadap pelayanan public yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Bangkalan sesuai dengan Peraturan yang ditetapkan Kementerian Pendayagunaan

Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini merupakan hasil kerjasama Bagian

Perencanaan dan Evaluasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan

dengan Geo Anfield Solution Surabaya dalam rangka mengetahui mutu layanan dan kinerja

setiap unsur pelayanan, serta mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan atas

layanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan.

Diharapkan hasil penelitian ini mampu meningkatkan kualitas pelayanan, penataan sistem,

mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan menjadi lebih berkualitas, serta

menumbuhkan prakarsa dan peran serta *customer* dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan. Oleh karenanya kritik yang

membangun akan diterima dengan lapang dada demi sempurnanya laporan ini.

Surabaya, 06 Mei 2019

CV. GEO ANFIELD SOLUTION

EGHA RODHU H

Direktur

i

DAFTAR ISI

KATA PEN	NGANTAR	i
DAFTAR I	SI	ii
DAFTAR	TABEL	iv
BAB I		1
PENDAHU	JLUAN	1
1.1	Latar Belakang Masalah	1
1.2	Dasar Hukum	5
1.3	Maksud, Tujuan dan Sasaran	6
1.4	Hasil Yang Diharapkan (Output)	7
1.5	Manfaat (Benefit)	7
1.6	Sistematika Laporan	7
BAB II		9
GAMBAR	AN UMUM DAERAH	9
2.1	Keadaan Geografis	9
2.2	Keadaan Demografis	13
2.3	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan	14
BAB III		17
METODE	DAN PENDEKATAN PELAKSANAAN PEKERJAAN	17
3.1	Kajian Teoritis	17
3.1.1	Pelayanan Publik	17
3.1.2	2 Kualitas Pelayanan Publik	18
3.1.3	Standar Pelayanan Publik	20
3.1.4	Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik	2 3
3.1.5	Survei Kepuasan Masyarakat	25
3.2	Metode Penelitian	27
3.2.1	Beberapa Pengertian	27
3.2.2	Populasi dan Sampel	28
3.2.3	Jenis Data, Teknik Pengumpulan, Pengolahan dan Analisis Data	29
3.2.4	Metode Pengolahan Data IKM	30
BAB IV		33
ANALISA	DATA HASIL SURVEI	33
4.1	Gambaran Umum Responden Survei Kepuasan Masyarakat	33
4.1.1	Umur	33
4.1.2	2 Jenis Kelamin	34
4.1.3	Pendidikan Terakhir	35

4.1.4	Pekerjaan Utama	36
4.1.5	Jenis Pelayanan	37
4.2 Has	sil Survey Kepuasan Masyarakat	38
4.2.1	Analisa Persyaratan Pelayanan	38
4.2.2	Analisa Prosedur Pelayanan	41
4.2.3	Analisa Waktu Pelayanan	43
4.2.4	Analisa Biaya/Tarif Pelayanan	45
4.2.5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	46
4.2.6	Analisa Kompetensi Pelaksana	48
4.2.7	Analisa Perilaku Pelaksana	50
4.2.8	Analisa Sarana dan Prasarana	51
4.2.9	Analisa Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	53
4.2.10	Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Publik	55
PENUTUP		58
5.1 Kes	simpulan	58
5.2 Rek	komendasi	58
LAMPIRAN		V
DOKUMENTA	\S I	V

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Luas Wilayah Kabupaten Bangkalan Masing-Masing Kecamatan
Tabel 2	Tinggi Wilayah Di Atas Permukaan Air Laut
Tabel 3	Perkembangan Jumlah Penduduk Akhir Tahun Periode 2015-2017 Menurut Kecamatan 13
Tabel 4	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit
	Pelayanan31
Tabel 5	Identitas Responden Berdasarkan Umur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 33
Tabel 6	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Dinas Kependudukan dan Pencatatan
	Sipil
Tabel 7	Identitas Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir di Dinas Kependudukan dan
	Pencatatan Sipil
Tabel 8	Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama di Dinas Kependudukan dan Pencatatan
	Sipil
Tabel 9	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan
	Sipil
Tabel 10	Unsur Persyaratan Pelayanan (PP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Tabel 11	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat/IKM pada Persyaratan Pelayanan Dinas Kependuudkan
	dan Pencatatan Sipil
Tabel 12	Unsur Prosedur Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 41
Tabel 13	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat/IKM pada Prosedur Pelayanan Dinas Kependudukan dan
	pencatatan Sipil
Tabel 14	Unsur Waktu Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Tabel 15	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat/IKM pada Waktu Pelayanan Dinas Kependudukan dan
	Pencatatan Sipil
Tabel 16	Unsur Biaya/Tarif Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 45
Tabel 17	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat/IKM pada Biaya/Tarif Pelayanan Dinas Kependudukan
	dan Pencatatan Sipil
Tabel 18	Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 46

Tabel 19	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat/IKM pada Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Dinas	
	Kependudukan dan Pencatatan Sipil	47
Tabel 20	Unsur Kompetensi Pelaksana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	48
Tabel 21	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat/IKM pada Kompetensi Pelaksana Dinas Kependudukan	
	dan Pencatatan Sipil	49
Tabel 22	Unsur Perilaku Pelaksana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	50
Tabel 23	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat/IKM pada Perilaku Pelaksana Dinas Kependudukan dan	
	Pencatatan Sipil	51
Tabel 24	Unsur Sarana dan Prasarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	52
Tabel 25	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat/IKM pada Sarana dan Prasarana Dinas Kependudukan	
	dan Pencatatan Sipil	53
Tabel 26	Unsur Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan	
	Sipil	54
Tabel 27	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat/IKM pada Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	
	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	55
Tabel 28	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat/IKM pada Pelayanan Dinas Kependudukan dan	
	Pencatatan Sipil	56
Tabel 29	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat/IKM pada Masing-Masing Pelayanan Dinas	
	Kependudukan dan Pencatatan Sipil	56

BABI

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Fungsi Pelayanan dalam pemerintah sangatlah penting disebabkan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Fungsi pelayanan yang dijalankan oleh pemerintah modern saat ini dapat pula dikaitkan dengan tujuan pembentukan negara itu sendiri. Hal tersebut sesuai tujuan utama dibentuknya pemerintahan adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban dimana kehidupan masyarakat terlayani secara wajar.

Kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat (Thoha dalam Widodo, 2001). Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap kegiatan pemerintah, fungsi kontrol social yang dilakukan merupakan penyeimbang agar tanggung jawab pemerintah terlaksana dengan baik.

Penyelenggaraan pelayanan publik masih banyak dijumpai kekurangan sehingga jika dilihat dari segi kualitas masih jauh dari yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan masih munculnya berbagai keluhan masyarakat melalui media massa. Jika kondisi ini tidak direspon oleh pemerintah maka akan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah sendiri dan juga tingginya tingkat ketidakpercayaan publik kepada pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik (Men PAN, 2004 : 25)

Tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat adalah memberikan pelayanan. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat,

yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dalam kondisi masyarakat seperti saat ini, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Effendi dalam Widodo, 2001). Arah pembangunan kualitas manusia adalah dalam rangka menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mengatur dan menentukan masa depannya sendiri.

Kondisi masyarakat yang semakin kritis seperti saat ini, menuntu birokrasi publik agar mengubah posisi dan peran (*revitalisasi*) dalam memberikan pelayanan publik. Birokrasi publik yang semula suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong. Intinya politik yang dijalankan oleh para aparatur negara adalah politik pelayanan bukan politik kepentingan. Dengan revitalitas birokrasi publik (terutama aparatur pemerintah daerah) ini, pelayanan publik yang lebih baik dan profesional dalam menjalankan apa yang menjadi tugas dan kewenangan yang diberikan kepadanya dapat terwujud.

Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayan masyarakat (public service function), fungsi pembangunan (development function) dan fungsi perlindungan (protection function). Hal yang terpenting kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip equity dalam menjalankan fungsi-fungsi tersebut. Makna equity adalah pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga

masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat. Hal ini akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat.

Dipandang dari sudut ekonomi, pelayanan merupakan salah satu alat pemuas kebutuhan manusia sebagaimana halnya dengan barang. Namun pelayanan memiliki karakteristik tersendiri yang berbeda dari barang. Salah satu yang membedakannya dengan barang, sebagaimana dikemukakan oleh Gasperz (1997), adalah *outputnya* yang tidak berbentuk (*intangible output*), tidak standar, serta tidak dapat disimpan dalam *inventori* melainkan langsung dapat dikonsumsi pada saat produksi. Karakteristik pelayanan sebagaimana yang dikemukakan Gasperz tadi secara jelas membedakan pelayanan dengan barang, meskipun sebenarnya keduanya merupakan alat pemuas kebutuhan. Sebagai suatu produk yang *intangible*, pelayanan memiliki dimensi yang berbeda dengan barang yang bersifat *tangible*. Produk akhir pelayanan tidak memiliki karakteristik fisik sebagaimana yang dimiliki oleh barang. Produk akhir pelayanan sangat tergantung dari proses interaksi yang terjadi antara layanan dengan konsumen.

Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik (publik/umum). Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan kebutuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masih dirasakan belum sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Hal ini bisa diketahui antara lain dari banyaknya pengaduan, keluhan yang disampaikan oleh masyarakat melalui media masa maupun langsung kepada unit pelayanan, baik menyangkut

sistem dan prosedur pelayanan yang masih berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif dan kurang dan kurang konsisten sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih adanya praktek pungutan tidak resmi. Sejalan dengan meningkatnya kesadaran berbangsa, bernegara dan bermasyarakat serta adanya tuntutan reformasi penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan, pemenuhan untuk mendapatkan pelayanan yang baik merupakan hak masyarakat dan sebaliknya bagi aparatur berkewajiban memberikan pelayanan dan pengayoman kepada masyarakat.

Demi untuk menjamin terpenuhinya hak-hak masyarakat akan pelayanan publik maka diperlukan suatu standar penilaian merngenai analisis kinerja pelayanan publik yang telah dijalankan. Analisis terhadap kinerja birokrasi publik menjadi sangat penting atau dengan kata lain memiliki nilai yang amat strategis. Informasi mengenai kinerja aparatur dan faktor-faktor yang ikut berpengaruh terhadap kinerja aparatur sangat penting untuk diketahui, sehingga pengukuran kinerja aparat hendaknya dapat diterjemahkan sebagai suatu kegiatan evaluasi untuk menilai atau melihat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan tugas dan fungsi yang dibebankan kepadanya. Oleh karena itu evaluasi kinerja merupakan analisis interpretasi keberhasilan dan kegagalan pencapaian kinerja.

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan suatu langkah yang tepat untuk mengakomodasi harapan masyarakat, menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah terutama aparat dan fasilitasnya serta sebagai alat untuk membuat program-program pemerintah yang efektif dan tepat sasaran.

Sebelumnya *Survei Kepuasan Masyarakat* diatur dalam peraturan Kep Menpan KEP/25M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah namun dikarenakan belum mengacu kepada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan perlu adanya keselarasan dengan Standar Pelayanan maka diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik dan disempurnakan dengan PERMENPAN No 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Berdasarkan Undang-

Undang No. 16 tahun 2017, Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat.

Kabupaten Bangkalan selaku penyelenggara pelayanan publik dengan wilayah kerja meliputi 18 Kecamatan, 273 Desa dan 8 Kelurahan. Organisasi Kabupaten Bangkalan sebagai perwakilan dinas-dinas dan lembaga Pelayanan Publik yang bersentuhan dengan masyarakat menjadi salah satu wadah untuk meningkatkan kualitas Pelayanan Publik Dinas di Lingkup Pemerintahan. Pengukuran tingkat kepuasan dilaksanakan pada satuan kerja-satuan kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan. Sebagai lembaga milik pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan diharapkan mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada seluruh lapisan masyarakat Kabupaten Bangkalan. Oleh sebab itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan melakukan kerjasama dengan Geo Anfield Solution untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat pada seluruh layanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan. Melalui hasil survei ini, diharapkan mampu menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Selain itu juga dapat mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan khususnya unit pelayanan dimasa yang akan datang.

1.2 Dasar Hukum

Dasar hukum yang diguankan dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan adalah sebagai berikut:

- 1. Undang-undang No. 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- 2. Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah No. 38 tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara
 Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintahan Kabupaten/Kota.

4. Kepmen PAN NO. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

5. Kepmen PAN NO. 26/KEP/M.PAN/2/2004 tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis

Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

6. PERMENPAN NO 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan

Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 738 tahun

2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja unit Pelayanan Publik.

1.3 Maksud, Tujuan dan Sasaran

Maksud, tujuan dan sasaran dalam survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Maksud

Maksud dari kegiatan ini adalah sebagai acuan dan standar bagi Unit Pelayanan Instansi

Pemerintah di Pusat maupun Daerah dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Bangkalan, dalam melakukan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

terhadap pelayanan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Bangkalan.

2. Tujuan

Tujuan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Bangkalan adalah mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai

pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan.

3. Sasaran

a. Tingkat pencapaian kinerja unit .pelayanan instansi Pemerintah dalam memberikan

pelayanan kepada masyarakat

b. Penataan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat

dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna, dan berhasil guna

c. Tumbuhnya prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas

pelayanan masyarakat.

1.4 Hasil Yang Diharapkan (Output)

Hasil yang diharapkan dari pelaksanaan survei kepuasan masyarakat adalah sebagai

berikut:

. Tersusunnya hasil Survei Kepuasan Masyarakat tentang pelayanan di Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan.

2. Rekomendasi atas temuan-temuan dan hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan demi pengembangan

lembaga.

1.5 Manfaat (Benefit)

Hasil yang diharapkan dari pelaksanaan survei kepuasan masyarakat adalah sebagai

berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara

pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan

2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan.

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang diperlukan.

4. Diketahui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara menyeluruh terhadap hasil

pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Bangkalan.

5. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan.

1.6 Sistematika Laporan

Laporan dibagi menjadi 3 (tiga) jenis laporan, yaitu:

1. **Laporan Pendahuluan**, yang terdiri atas:

Bab I Pendahuluan, berisi latar belakang, dasar hukum, maksud dan tujuan, hasil yang diharapkan, manfaat dan sistematika penulisan laporan.

Bab II Gambaran Umum, berisi uraian singkat tentang kondisi umum Kabupaten Bangkalan dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan.

2. **Laporan akhir**, yang terdiri atas:

Bab I Pendahuluan, berisi latar belakang, dasar hukum, maksud dan tujuan, hasil yang diharapkan, manfaat dan sistematika penulisan laporan akhir.

Bab II Gambaran Umum, berisi uraian singkat tentang kondisi umum Kabupaten Bangkalan dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan.

Bab III Metode dan Pendekatan Pelaksanaan Pekerjaan, berisi tentang pendekatan dan metode pelaksanaan pekerjaan yang meliputi pengertian dan definisi, kerangka pikir, metode/pendekatan serta langkah-langkah yang dilakukan dalam pelaksanaan pekerjaan.

Bab IV Analisis Hasil Survei, berisi tentang hasil penilaian masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan.

Bab V Penutup, berisi kesimpulan dan rekomendasi

BAB II

GAMBARAN UMUM DAERAH

2.1 Keadaan Geografis

Kabupaten Bangkalan adalah sebuah kabupaten Provinsi Jawa Timur, Indonesia yang yang berada di ujung barat Pulau Madura. Pusat pemerintahan berada di Kecamatan Bangkalan. Kabupaten ini menempati wilayah seluas 1.260,14 km² yang dihuni oleh ±970.894 jiwa pada tahun 2017. Kabupaten ini terletak pada koordinat 06°51'- 07°11' Lintang Selatan dan 112°40'-113°08' Bujur Timur. Karena letak Kabupaten Bangkalan yang berada di ujung barat Pulau Madura, Kabupaten Bangkalan menjadi pintu gerbang untuk berbagai kegiatan terutama lintas barang dan jasa yang menghubungkan Jawa dan Madura. Kabupaten Bangkalan terbagi menjadi 18 Kecamatan, terdiri dari 273 desa dan 8 kelurahan.

Batas wilayah Kabupaten Bangkalan meliputi:

Bagian Utara : Laut Jawa

Bagian Timur : Kabupaten Sampang

Bagian Selatan dan Barat : Selat Madura

Secara terperinci luas wilayah Kabupaten Bangkalan pada masing-masing Kecamatan/Kelurahan sebagai berikut:

Tabel 1 Luas Wilayah Kabupaten Bangkalan Masing-Masing Kecamatan

No	Kecamatan	Luasan (Hektar)	Kelurahan/Desa
1	Kamal	4140	10
2	Labang	3523	13
3	Kwanyar	4781	16
4	Modung	7879	17
5	Blega	9282	19
6	Konang	8109	13
7	Galis	12056	21
8	Tanah Merah	6856	23
9	Trgah	3958	18
10	Socah	5382	11
11	Bangkalan	3502	13
12	Burneh	6610	12
13	Arosbaya	4246	18
14	Greger	12331	13
15	Kokop	12575	13
16	Tanjung Bumi	6749	14
17	Sepulu	7325	15
18	Klampis	6710	22
	Jumlah	126014	281

Sumber: Kabupaten Bangkalan 2018

Kemampuan tanah di Kabupaten Bangkalan dilihat dari kemiringannya sebagian besar memiliki kemiringan 2-15° yaitu sekitar 50,45% atau 63.002 Ha dan kemiringan 0-2° sekitar 45,43% atau 56.738 Ha. Sedangkan tekstur tanah sebagian besar bertekstur sedang yaitu seluas 116.267 Ha atau sekitar 93,10% dan untuk kedalaman spektip tanah di Kabupaten Bangkalan memiliki kedalaman >90 cm yaitu seluas 64.130/64.131 Ha atau 51,35%.

Berdasarkan peta tanah hijau, secara umum jenis tanah di Kabupaten Bangkalan dibedakan menjadi 2 (dua) kelompok yaitu tanah Zonal dan tanah Azonal. Kelompok tanah Zonal meliputi jenis Alluvial, regosol, dan litosol. Sedangkan kelompok tanah Azonal meliputi jenis-jenis tanah yang sudah mengalami perkembangan secara lebih sempurna yaitu grumusol, mediteran dan lain sebagainya.

Luas tanah yang terkena erosi di Kabupaten Bangkalan seluas 37.232 Ha (sekitar 29,81 %) dari luas wilayah Kabupaten Bangkalan. Di Kecamatan Kamal tidak dijumpai adanya erosi, sedangkan kecamatan yang telah terkena erosi lebih dari 50 % adalah Kecamatan Geger, Sepulu dan Galis. Namun, drainase tergenang periodik dan tergenang terus menerus tersebar sporadis di daerah pesisir, sedangkan seluruh wilayah kecamatan Burneh, Geger, Kokop, Tragah, Tanah Merah, Labang, Konang dan Galis drainasenya tidak pernah tergenang disebabkan karena fisiografinya berbukit-bukit.

Faktor pembatas yang dijumpai di Kabupaten Bangkalan berupa tanah berbatu (tanah tutupan batuan) seluas 2161 Ha (1,84%) yang tersebar di Kecamatan Tanjung Bumi, Kokop, Kwanyar dan Tragah. Disamping itu, Kabupaten Bangkalan juga memiliki lahan pertanian tanaman pangan seluas kurang lebih 98.683,38 Ha atau sekitar 79,03 % dari luas Kabupaten Bangkalan seluruhnya. Lahan tersebut terdiri atas sawah teknis seluas 1.956,49 Ha dan tegal seluas 71.751,98 Ha.

Luas lahan kering di Kabupaten Bangkalan mencapai 77.999,63 Ha yang tersebar di setiap kecamatan. Lahan kering terbanyak terdapat di Kecamatan Modung (5.580,07 Ha), sedangkan terkecil terdapat di Kecamatan Bangkalan (279,74 Ha). Lahan kering tersebut dapat diklasifikasikan menjadi 3 (tiga) bagian yaitu tinggi, sedang dan rendah.

Luas lahan basah seluruhnya mencapai 28.284,85 Ha dengan bagian terbesar terdapat di Kecamatan Burneh (3.343,3 Ha) dan bagian terkecil di Kecamatan Tanjung Bumi (889,65 Ha). Sedangkan sistem pengairan di Kabupaten Bangkalan yang dikelola oleh cabang Dinas Pekerjaan Umum Pengairan dibagi menjadi 2 (dua) yakni cabang wilayah seksi pengairan Tanjung Bumi dan Tanjung. Daerah sawah yang bisa diairi dari dam/bendungan tersebut adalah sawah teknis seluas 24.794,91 Ha dengan perincian 1.956,49 Ha berasal dari bendungan teknis maupun semi teknis dan 513 Ha dari bendungan non teknis.

Dilihat dari topografi, Kabupaten Bangkalan berada pada ketinggian 2-100 m di atas permukaan air laut. Wilayah yang terletak di pesisir pantai, seperti Kecamatan Sepulu, Bangkalan, Socah, Kamal, Modung, Kwanyar, Arosbaya, Klampis, Tanjung Bumi, Labang dan Kecamatan Burneh mempunyai ketinggian antara 2-10 m di atas permukaan air laut. Sedangkan wilayah yang terletak pada bagian tengah mempunyai ketinggian antara 19-100 m di atas permukaan air laut. Lokasi tertinggi terletak di Kecamatan Geger dengan ketinggian 100 m diatas permukaan laut. Berikut Tinggi dari permukaan laut pada masing-masing Kecamatan di Kabupaten bangkalan.

Tabel 2 Tinggi Wilayah Di Atas Permukaan Air Laut

No	Kecamatan	Tinggi Dari Permukaan Air Laut
1	Kamal	5
2	Labang	45
3	Kwanyar	2
4	Modung	5
5	Blega	5
6	Konang	38
7	Galis	45
8	Tanah Merah	47
9	Trgah	19
10	Socah	5
11	Bangkalan	5
12	Burneh	10
13	Arosbaya	4
14	Greger	100
15	Kokop	80
16	Tanjung Bumi	2
17	Sepulu	2
18	Klampis	2

Sumber: Bangkalan Dalam Angka 2018

Sebagai bagian dari siklus hidrologi, di Kabupaten Bangkalan terdapat sejumlah mata

air, waduk, dan sungai. Pola aliran permukaan dapat dilihat dari pola aliran sungai yang ada di

Kabupaten Bangkalan. Sungai-sungai utama dari masing-masing kecamatan di Kabupaten

Bangkalan bermuara di selat Madura dan Laut Jawa yang berbatasan langsung dengan

Kabupaten Bangkalan.

Selain dipengaruhi oleh adanya sungai, kondisi hidrologi di Kabupaten Bangkalan juga

dipengaruhi oleh beberapa sumber air. Sumber-sumber air yang ada di Kabupaten Bangkalan

mempunyai kualitas air baku yang cukup baik untuk kebutuhan irigasi maupun air bersih.

Saluran irigasi keberadaanya sangat dibutuhkan di seluruh wilayah Kabupaten

Bangkalan karena dapat meningkatkan ekonomi penduduk melalui sektor pertanian.

Pengembangan irigasi di wilayah ini sebenarnya dapat memanfaatkan sumber-sumber air dan

sungai-sungai yang ada dengan syarat wilayah yang akan diairi harus lebih rendah lokasinya.

Sebagian besar area pertanian di Kabupaten Bangkalan memanfaatkan curah hujan guna

mensuplai sistem pengairan untuk areal pertaniannya. Untuk daerah irigasi pada kawasan

pertanian ini sebagian besar menggunakan metode konvesional atau sistem irigasi non teknis

yang juga tergantung dari curah hujan.

Rata-rata curah hujan di Kabupaten Bangkalan tahun 2017 sebesar 126,35 mm³, turun

dari tahun sebelumnya yang sebesar 194,53 mm³. Pada periode yang sama rata-rata jumlah hari

hujan per tahun mengalami penurunan yakni dari 10 hari pada tahun 2016 menjadi 8 hari pada

tahun 2017. Dengan demikian meningkatnya curah hujan tersebut diiringi peningkatan jumlah

hari hujan.

Luas wilayah Kabupaten Bangkalan 1.260,14 km². Secara rinci pembagian wilayah

administratif Pemerintahan Kabupaten Tulungagung adalah sebagai berikut:

Kecamatan

: 18 Kecamatan

Kelurahan

: 8 Kelurahan

Desa

: 273 Desa

2.2 Keadaan Demografis

Jumlah penduduk mengandung dua konsekuensi bila dikaitkan dengan pembangunan, yaitu menjadi subyek dan obyek pembangunan. Sehingga, dalam banyak hal besarnya penduduk merupakan potensi dan modal dasar pembangunan apabila peranan keduanya bisa diwujudkan. Kabupaten Bangkalan dengan luas wilayah 1.260,14 km², pada tahun 2017 menurut hasil registrasi penduduk akhir tahun sebesar 970.894 jiwa yang terdiri dari 463.789 berjenis kelamin laki-laki dan 507.105 berjenis kelamin perempuan.

Perkembangan jumlah penduduk Kabupaten Bangkalan berdasarkan sensus tahun 2015 sampai tahun 2017 adalah sebagai berikut:

Tabel 3 Perkembangan Jumlah Penduduk Akhir Tahun Periode 2015-2017 Menurut Kecamatan

Kecamatan	Perkembangan Jumlah Penduduk Akhir Tahun		
	2015	2016	2017
Kamal	48511	48969	49410
Labang	34296	34445	34579
Kwanyar	42913	43090	43246
Modung	44453	44500	44525
Blega	52471	52484	52473
Konang	49004	49762	50510
Galis	76289	76914	77509
Tanah Merah	58137	58329	58494
Trgah	27830	28042	28243
Socah	55071	55425	55756
Bangkalan	83784	85187	86574
Burneh	59522	60197	60851
Arosbaya	42134	42469	42788
Greger	66978	67754	68506
Kokop	71028	72287	73535
Tanjung Bumi	51823	52399	52957
Sepulu	40086	40287	40469
Klampis	49975	50233	50469
Total	954305	962773	970894

(Sumber:https://bangkalankab.bps.go.id/)

Kepadatan penduduk di Kabupaten Bangkalan tahun 2017 mencapai 771 jiwa/km² dengan Kecamatan Bangkalan merupakan wilayah dengan tingkat kepadatan penduduk

tertinggi yang mencapai lebih dari 2.473 jiwa/km². Kecamatan lain dengan tingkat kepadatan penduduk yang relatif tinggi (lebih dari 1.000 jiwa/km²) adalah Kecamatan Kamal 1.194 jiwa/km², Kecamatan Socah 1.036 jiwa/km² dan Kecataman Arosbaya 1.008 jiwa/km². Sedangkan Kecamatan yang memiliki kepadatan penduduk paling rendah adalah Kecamatan Greger 556 jiwa/km².

2.3 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu lembaya pelayanan publik yang digunakan sebagai perwakilan dari Dinas-dinas dan lembaga pelayanan publik lingkup Pemerintah Kabupaten Bangkalan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bertugas melayani masyarakat dalam bidang pendaftaran penduduk yang mempunyai tugas pokok membantu Kepala Daerah dalam melaksanakan sebagian urusan Pemerintahan dan Pembangunan dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai dengan ketentuan dan perundang-undangan yang berlaku dan pencatatan sipil. Berikut uraian dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan mempunyai Visi "Terwujudnya Tertib Administrasi Kependudukan Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Untuk Mendukung Kinerja Pemerintah Yang Akuntabel". Misi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan adalah:

- 1 Melaksanakan tertib administrasi kependudukan
- 2 Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

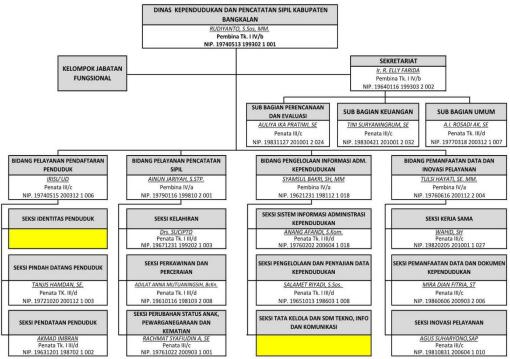
Moto dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan adalah **PRO 3S PRIMA** yaitu "Melayani dengan Profesional, Senyum, Salam dan Santun secara Prima".

Tugas Pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan sebagai Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bangkalan yaitu membantu Bupati dalam menyelenggarakan urusan bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Untuk melaksanakan

tugas tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan mempunyai fungsi:

- Pelaksanaan pengkoordinasian penyusunan bahan kebijakan dan program di bidang kependudukan dan pencatatan sipil
- 2. Pengkoordinasian pelaksanaan kebijakan pelayanan administrasi di bidang kependudukan dan pencatatan sipil
- 3. Pengkoordinasian pelaksanaan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil
- 4. Pengkoordinasian pelaksanaan pembinaan dan fasilitasi di bidang kependudukan dan pencatatan sipil
- Pengkoordinasian pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, dan
- Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Berikut Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan.



Gambar 1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Jenis Pelayanan yang diberikan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan adalah sebagai berikut:

- 1 KTP Elektronik
- 2 Kartu Keluarga
- 3 Surat Keterangan Pindah WNI
- 4 Surat Keterangan Kedatangan WNI
- 5 Surat Keterangan Kependudukan
- 6 Akta Kelahiran
- 7 Akta Perkawinan

- 8. Akta Kematian
- 9. Akta Perceraian
- 10. Perubahan Status Anak
- 11. Kewarganegaraan
- 12. Legalisasi Dokumen
- 13. Kerja sama dan Pemanfaatan

Data

BAB III

METODE DAN PENDEKATAN PELAKSANAAN PEKERJAAN

3.1 Kajian Teoritis

3.1.1 Pelayanan Publik

Istilah pelayanan publik (*publik service*) dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan (*whatever enhances customer satisfaction*). Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dinyatakan pengertian pelayanan bahwa pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Oleh Oxford, 2018 pengertian servis didefinisikan sebagai "*a system that provides something that the publik needs, organized by the government or a private company*". Dengan demikian, pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Adapun istilah publik, yang berasal dari bahasa Inggris *publik*, terdapat berapa pengertian, yang dapat diartikulasikan ke dalam bahasa Indonesia sebagai umum, masyarakat, dan negara. Publik dalam pengertian umum atau masyarakat dapat kita temukan dalam istilah *publik opinion* (pendapat umum), *publik service* (pelayanan masyarakat), *publik relation* (hubungan masyarakat), *publik interest* (kepentingan umum), *publik offering* (penawaran umum), *publik ownership* (milik umum), dan lain-lain.

Dalam pengertian negara istilah *publik* dapat ditemui antara lain adalah *publik sektor* (sektor negara), *publik revenue* (penerimaan negara), dan *publik authorities* (otoritas negara). Pengertian *publik* yang melekat pada pelayanan publik tidak sepenuhnya sama dengan pengertian masyarakat. Publik adalah sejumlah orang yang mempunyai kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki (Nurcholish, 2005).

3.1.2 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan telah menjadi salah satu issue penting dalam penyediaan layanan

publik di Indonesia. Dalam kerangka pelaksanaan otonomi daerah, peningkatan kualitas

pelayanan publik menjadi salah satu urusan wajib yang harus diselenggarakan di lingkungan

Pemerintah Provinsi maupun pemerintah Kabupaten/ Kota. Berkaitan dengan hal tersebut, maka

perlu diketahui terlebih dahulu tentang pengertian kualitas.

Terdapat banyak definisi yang berbeda dan bervariasi dari kata kualitas, mulai dari yang

konvensional maupun yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya

menggambarkan karakteristik suatu produk seperti kinerja (perfomance), mudah dalam

penggunaan (easy of use), keandalan (reliability), estetika (esthetics), dan sebagainya. Adapun

dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalh segala sesuatu yang memenuhi

keinginan dan kebutuhan pelanggan (meetingthe needs of customers).

Berdasarkan pengertian kualitas, baik yang konvensioanal maupun yang lebih strategis

tersebut, oleh Gaspersz (1997) dinyatakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada

pengertian pokok yakni kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan

langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan

demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk. Kualitas terdiri dari segala sesuatu

yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Kualitas pelayanan menurut Parasuraman (1994) didefinisikan sebagai "the exten of

discrepency between customers expectations of desires and their perception". Kualitas

pelayanan adalah tingkat perpaduan antara ekspektasi yang diinginkan konsumen dengan

gambaran persepsinya akan pelayanan. Sedangkan Goetsch dan David (2002), mendefinisikan

kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa,

manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan dengan kualitas

pelayanan berhubungan dengan pemenuhan harapan atau kebutuhan pelanggan.

Menurut Zeithaml, et al., (1985) untuk melihat suatu kualitas pelayanan dapat diketahui

ketika dilakukan analisis mengenai beberapa jenis kesenjangan yang berhubungan dengan

harapan pelanggan, persepsi manajemen, kualitas pelayanan, penyediaan pelayanan,

komunikasi eksternal, dan apa yang dirasakan oleh pelanggan. Secara mendetail, Zeithaml, *et al.*, (1985) mengidentifikasikan kesenjangan-kesenjangan seperti pada gambar 3.1 dan dijelaskan sebagai berikut:

- a. Kesenjangan antara harapan pelanggan (Expected Service) dengan persepsi manajemen (Management Perception of Customer Expectation). Hal ini terjadi disebabkan karena kurang dilakukannya survey akan kebutuhan pasar atau kurang dimanfaatkannya hasil penelitian secara tepat serta kurang terjadinya interaksi antara penyedia pelayanan dan pelanggan. Penyebab lainnya adalah kurang terjadinya komunikasi antara pihak manajemen dengan petugas penyedia pelayanan (Customer Contact Personel), padahal dari merekalah paling banyak diperoleh informasi tentang hal-hal yang menjadi harapan pelanggan. Terakhir adalah faktor klasik yaitu terlalu banyaknya jenjang birokrasi dalam unit pelayanan merupakan salah satu faktor munculnya kesenjangan ini.
- b. Kesenjangan antara persepsi manajemen (*Management Perception of Customer Expectation*) dengan spesifikasi kulaitas pelayanan (*Service Quality Specification*). Kesenjangan ini terjadi ketika komitmen manajemen kurang dalam mewujudkan kualitas pelayanan, serta kurang tepatnya persepsi manajemen terhadap kualitas pelayanan yang diinginkan pelanggan, demikian pula dengan tidak adanya standarisasi dalam penyediaan pelayanan, dan tidak adanya penetapan tujuan yang jelas dalam penyediaan pelayanan.
- c. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas pelayanan (*Service Quality Specification*) denga penyampaian pelayanan (*Service Delivey*). Kesenjangan ini terjadi karena muncul konflik peran dalam diri pegawai dalam hal keinginan untuk memenuhi harapan pelanggan dengan keinginan untuk memenuhi harapan pimpinan. Selain itu juga adalah teknologi yang tidak sesuai dalam mendukung pelayanan, tidak ada evaluasi dan penghargaan, serta kurang kerjasama internal.
- d. Kesenjangan antara komunikasi eksternal kepada pelanggan (*Eksternal Communication to Customers*) dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*). Penyebab kesenjangan ini adalah tidak adanya komunikasi horizontal dalam organisasi.

e. Kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan pelanggan (Expected Service) dengan

pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan (Perceived Service). Kesenjangan kelima ini

menunjukkan dan menggambarkan ukuran dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap

kinerja organisasi pelayanan. Berbeda dengan kesenjangan sebelumnya, kesenjangan

kelima ini menitikberatkan pada sisi pelanggan.

3.1.3 Standar Pelayanan Publik

Menurut Lembaga Administrasi Negara (2003) yang dimaksud dengan standar

pelayanan adalah suatu tolak ukur yang digunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan

sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk

memberikan pelayanan yang berkualitas. Menurut Lembaga Administrasi Negara (2003)

manfaat yang diperoleh dengan adanya standar pelayanan adalah:

a. Memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa mereka mendapat pelayanan dalam

kualitas yang dapat dipertanggungjawabkan, memberikan fokus pelayanan kepada

pelanggan/masyarakat, menjadi alat komunikasi antara pelanggan dengan penyedia

pelayanan dalam upaya meningkatkan pelaayanan, menjadi alat untuk mengukur kinerja

pelayanan serta menjadi alat monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan.

b. Melakukan perbaikan kinerja pelayanan publik. Perbaikan kinerja pelayanan publik mutlak

harus dilakukan, dikarenakan dalam kehidupan bernegara pelayanan publik menyangkut

aspek kehidupan yang sangat luas. Hal ini disebabkan tugas dan fungsi utama pemerintah

adalah memberikan dan memfalitasi berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh

masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan

lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan,

utilitas, sosial, dan lainnya.

c. Meningkatkan mutu pelayanan. Adanya standar pelayanan dapat membantu unit-unit

penyedia jasa pelayanan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat

pelanggannya. Dalam standar pelayanan ini dapat terlihat dengan jelas dasar hukum,

persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya serta proses

pengaduan, sehingga petugas pelayanan memahami apa yang seharusnya mereka lakukan dalam memberikan pelayanan. Masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan juga dapat mengetahui dengan pasti hak dan kewajiban apa yang harus mereka dapatkan dan lakukan untuk mendapatkan suatu jasa pelayanan. Standar pelayanan juga dapat membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas kinerja suatu unit pelayanan. Dengan demikian, masyarakat dapat terbantu dalam membuat suatu pengaduan atapun tuntutan apabila tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Dengan demikian, maka standar pelayanan menjadi faktor kunci dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sedangkan upaya penyediaan yang berkualitas antara lain dapat dilakukan dengan memperhatikan ukuran-ukuran apa saja yang menjadi kriteria kinerja pelayanan, kriteria-kriteria pelayanan tersebut antara lain (Lembaga Administrasi Negara, 2003):

- a. Kesederhanaan, yaitu bahwa tatacara pelayanan dapat diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh pelanggan.
- b. Realibilitas, meliputi konsistensi dari kinerja yang tetap dipertahankan dan menjaga saling ketergantungan antara pelanggan dengan pihak penyedia pelayanan, seperti menjaga keakuratan perhitungan keuangan, teliti dalam pencatatan data dan tepat waktu.
- c. Tanggungjawab dari para petugas pelayanan, yang meliputi pelayanan sesuai dengan urutan waktnya, menghubungi pelanggan secepatnya apabila terjadi sesuatu yang perlu segera diberitahukan.
- d. Kecakapan para petugas pelayanan, bahwa para petugas pelayanan menguasai keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan.
- e. Pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak pelanggan dengan petugas. Petugas pelayanan harus mudah dihubungi oleh pelanggan, tidak hanya dengan pertemuan secara langsung, tetapi juaga melalui telepon atau internet. Oleh karena itu, lokasi dari fasilitas dan operasi pelayanan juga harus dipertahankan.
- f. Keramahan, meliputi kesabaran, perhatian dan pesahabatan dalam kontak antara petugas pelayanan dan pelanggan. Keramahan hanya diperlukan jika pelanggan termasuk dalam

konsumen konkret. Sebalinya, pihak penyedia layanan tidak perlu menerapkan keramahan yang berlebihan jika layanan yang diberikan tidak dikonsumsi para pelanggan melalui kontak langsung.

- g. Keterbukaan, yaitu bahwa pelanggan bisa mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan gamblang, meliputi informasi mengenai tatacara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya dan lain-lain.
- h. Komunikasi antara petugas dan pelanggan. Komunikasi yang baik dengan pelanggan adalah bahwa pelanggan tetap memperoleh informasi yang berhak diperolehnya dari penyedia pelayanan dalam bahasa yang mereka mengerti.
- i. Kredibilitas, meliputi adanya saling percaya antara pelanggan dan penyedia pelayanan, adanya usaha yang membuat penyedia layanan tetap layak dipercayai, adanya kejujuran kepada pelanggan dan kemampuan penyedia pelayanan untuk menjaga pelanggan tetap setia.
- j. Kejelasan dan kepastian yaitu mengenai tata cara, rincian biaya layanan dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian layanan tersebut. Hal ini sangat penting karena pelanggan tidak boleh ragu-ragu terhadap pelayanan yang diberikan.
- k. Keamanan, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko dan keragu-raguan. Jaminan keamanan yang perlu kita berikan berupa keamanan fisik, finansial dan kepercayaan pada diri sendiri.
- Mengerti apa yang diharapkan pelanggan. Hal ini dapat dilakukan dengan berusaha mengerti apa saja yang diinginkan pelanggan sebenarnya tidaklah sukar. Dapat dimulai dengan mempelajari kebutuhan-kebutuhan khusus yang diinginkan pelanggan dan memberikan perhatian secara personal.
- m. Kenyataan, meliputi bukti-bukti atau wujud nyata dari pelayanan, berupa fasilitas fisik, adanya petugas yang melayani pelanggan, peralatan yang digunakan dalam memberikan pelayanan, kartu pengenal dan fasilitas penunjang lainnya.
- n. Efisien, yaitu bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan.

o. Ekonomis, yaitu agar pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan

memperhatikan nilai barang/jasa dan kemampuan pelanggan untuk membayar.

3.1.4 Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik

Tujuan dari pelayanan publik adalah memuskan masyarakat dan atau memenuhi harapan

masyarakat/pelanggan akan pelayanan publik. Untuk mencapai hal ini diperlukan upaya agar

pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kualitas/mutu

pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan keinginan dan kenyataan. Dalam memberikan

sebuah pelayanan, kepuasan masyarakat pengguna layanan publik merupakan hal yang sangat

penting dan harus menjadi orientasi dari unit pelayanan publik.

Kepuasan masyarakat pengguna layanan publik akan mempengaruhi para pengguna

layanan publik lain untuk menggunakan jasa dari unit pelayanan publik tersebut. Menjadikan

kepuasan masyarakat pengguna layanan publik sebagai prioritas utama merupakan suatu

keharusan yang harus dilakukan oleh organisasi publik pada saat ini. Untuk menjaga dan

memberikan kepuasan kepada pengguna layanan publik, lembaga publik perlu mengetahui

faktor-faktor apa saja yang sekiranya mempengaruhi kepuasan masyarakat pengguna layanan

publik dan dalam menilai pelayananyang diberikan lembaga publik tersebut.

Menurut Soeprihanto (1997), kepuasan dapat diartikan sebagai perbedaan atau

kesenjangan antara kinerja atau perfomance dengan harapan atau expectacy. Apabila kinerja di

bawah harapan maka konsumen tidak puas. Harapan terbentuk karena pengalaman masa lalu

konsumen berdasarkan informasi-informasi yang diperoleh sebelumnya, baik dari lingkup

pergaulan, dari para pemasar maupun dari para pesaing. Sedangkan Day (dalam Tse dan Wilson,

1988, p. 204) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan, pengguna layanan publik adalah respon

pelanggan, pengguna layanan publik terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara

harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan

setelah pemakaiannya.

Wilkie (1990) dalam Tjiptono dan Diana (1997 mendefinisikan kepuasan pelanggan,

pengguna layanan publik sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap

pengalaman konsumsi suatu produk dan jasa, sedangkan Kotler (1994, p. 40) menandaskan bahwa kepuasan pelanggan, pengguna layanan publik adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Dari beberapa definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan pengguna layanan publik adalah tingkat kesesuaian antara harapan masyarakat pengguna layanan publik dengan kinerja (hasil yang diterima). Kepuasan masyarakat pengguna layanan publik bersifat subyektif artinya tergantung dari persepsi masing-masing individu pengguna jasa pelayanan publik. Adapun sumber dari persepsi ini dapat berasal dari pengalaman masa lampau. Jika kinerja sesuai dengan harapan maka konsumen akan merasa puas. Sebaliknya, jika kinerja tidak sesuai dengan harapan maka masyarakat pengguna layanan publik akan merasa kecewa/ tidak puas. Kinerja sendiri adalah apa yang dipersepsikan oleh konsumen pada saat hal tersebut dikonsumsi untuk kemudian dibandingkan dengan harapan yang terbentuk sebelumnya.

Philip Kotler (1994:561), menyatakan bahwa dalam memberikan jasa pelayanan yang baik kepada pelanggan, terdapat lima kriteria penentu kualitas jasa pelayanan yakni:

- **a. Bukti langsung** (*tangibles*). Dimensi ini mencakup kondisi fisik fasilitas, peralatan serta penampilan kerja. Dimensi ini terdiri dari dimensi yang berkaitan dengan peralatan dan fasilitas yang digunakan serta personel dan materi komunikasi yang digunakan.
- **b. Kehandalan** (*Relaibility*). Dimensi ini menunjukkan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan secara akurat dan handal, dapat dipercaya, bertanggungjawab atas apa yang dijanjikan, tidak pernah memberikan janji yang berlebihan dan selalu memenuhi janji.
- c. Daya tanggap (*Responsiveness*). Dimensi ini mencakup keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, selalu memperoleh definisi yang tepat dan segera mengenai pelanggan. Dimensi ini merefleksikan komitmen perusahaan untuk memberikan pelayanan tepat pada waktunya dan berkaitan dengan keinginan dan atau kesiapan pekerja untuk melayani.

d. Jaminan (Assurance). Dimensi ini mencakup kepemilikan keterampilan dan pengetahuan

yang diperlukan, kesopanan, rasa hormat, perhatian, keramahan pelayan, kepercayaan dan

kejujuran dari pemberi jasa, dan kebebasan dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

e. Empati (Emphaty). Dimensi ini mencakup kemudahan untuk mendekati dan

menghubungi, pemberian informasi kepada pelanggan dengan bahas ayang dapat

dimengerti, mendengarkan tanggapan dam pertanyaan pelanggaan dan usaha untuk

mengetahui pelanggan dan kebutuhan khususnya oleh pemberi jasa pelayanan.

3.1.5 Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat seperti dimuat dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan

Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Prnyusunan Survei Kepuasan

Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Nomor 14 Tahun 2017 adalah pengukuran

secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan

yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penetapan peraturan ini telah menghapus

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun

2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan

Publik.

Hasil survei Kepuasan Masyarakat dimaksudkan untuk:

a. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara

pelayanan publik

o. Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan

public secara periodik

c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu

dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat

d. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelayanan

public pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah

e. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah

Pusat dan Daerah

f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran kinerja unit pelayanan.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Prnyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Nomor 14 Tahun 2017, unsur survei kepuasan masyarakat antara lain:

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan

3. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya / tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh layanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk Spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang hars 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

(computer, Mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Beberapa Pengertian

Beberapa pengertian yang terdapat dalam laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini

sebagai berikut:

a. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang

tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara

pelayanan publik.

b. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan survei kepuasan

masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai 4 (empat).

c. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah yang

secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima

pelayanan.

d. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menajdi indikator

pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik.

e. Survei Periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap

3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.

f. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau non-pemerintah yang secara hukum

berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang

penelitian survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di Universitas/perguruan tinggi.

g. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.

h. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan

dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

i. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja

pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.

j. Unsur Pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan

pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat

untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.

k. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada

dilokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara

pelayanan.

l. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh

penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan,

maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

m. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.

n. Instansi Pemerintah adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk

BUMN/BUMD dan BHMN.

3.2.2 Populasi dan Sampel

3.2.2.1 Populasi dan Jumlah Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna layanan Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan. Pengguna yang dimaksud mencakup seluruh

masyarakat yang pernah memanfaatkan layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Bangkalan di tiap bidang layanan. Sampel yang diambil dalam Survei Kepuasan

Masyarakat ini adalah 402 responden. Sesuai ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan

Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan

Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Nomor 14 Tahun 2017, yaitu pengambilan

sampel dilakukan sesuai ketentuan pada tabel Morgan dan Krejcie.

3.2.2.2 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik sampling yang digunakan adalah Proportionate stratified random sampling.

Teknik ini hampir sama dengan simple random sampling namun penentuan sampelnya

memperhatikan strata (tingkatan) yang ada dalam populasi. Karena ada penggolongan jenis

pelanggan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Bangkalan.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah metode yang

termasuk dalam non probability sampling, yaitu metode accidental sampling yakni teknik

penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang bertemu dengan peneliti saat

survey dilakukan dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui

itu cocok sebagai sumber data.

3.2.3 Jenis Data, Teknik Pengumpulan, Pengolahan dan Analisis Data

3.2.3.1 Jenis Data

Jenis data yang dipergunakan dalam penelitian ini meliputi data sekunder dan data

primer. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber lain tidak langsung dari

responden dan sudah tersaji baik dalam buku, laporan maupun terbitan Sedangkan data primer

diperoleh langsung dari data responden dan narasumber.

3.2.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dipergunakan meliputi:

1) Daftar Pertanyaan (*Questionnaire*)

2) Wawancara (*Interview*)

3.2.3.3 Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi SPSS. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Nomor 14 Tahun 2017, hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat harus disajikan berupa angka, dengan skala 1 (satu) sampai 4 (empat). Analisis akan dilakukan dengan dua ukuran, yaitu ukuran penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (skoring) dan analisis dalam bentuk kualitatif dari hasil saran/masukan responden terkait pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan. Hal yang menjadi perhatian utama atas hasil survei adalah adanya saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas layanan.

3.2.4 Metode Pengolahan Data IKM

3.2.4.1 Analisis Nilai Rata-Rata Tertimbang

Analisis dalam bentuk skoring dilakukan dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei kepuasan masyarakat terdapat minimal sembilan unsur pelayanan atau lebih sesuai dengan karakteristik instansi terkait. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang =
$$\frac{Jumlah\ Bobot}{Jumlah\ Unsur} = \frac{1}{X} = N$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 - 100 makahasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

SKM Unit pelayanan x 25

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- 1) Menambah unsur yang dianggap relevan.
- 2) Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsure tetap 1.

Pengolahan data dapat dilaksanakan dengan cara sebagai berikut:

1) Pengolahan dengan Komputer

Data *entry* dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/ sistem data base.

- 2) Pengolahan Secara Manual
 - a) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur ke X(UX);

Tabel 4 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	С	Kurang baik
3	3,0664 - 3,532	76,61 – 88,30	В	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

- b) Langkah selanjutnya untuk mendapatka nnilai rata -rata per unsure pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:
 - (1) Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan nilai bobot rata-rata tertimbang.

(2) Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur.

(3) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah diamsukkan dalam masing-masing kuisioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

3.2.4.2 Analisis Kategori Pelayanan

Berdasarkan hasil perhitungantersebut maka dapat dikelompokkan variabel pelayanan Dinas-dinas dan Lembaga Pelayanan Publik Kabupaten Tulungagung menjadi empat kategori:

- 1) Kategori sangat baik (A)
- 2) Kategori baik (B)
- 3) Kategori kurang baik (C)
- 4) Kategori tidak baik (D)

Maka dengan demikian dapat dirumuskan rekomendasi jenis-jenis pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan yang perlu ditingkatkan dan diperbaiki ataupun dipertahankan. Selain itu akan dilakukan analisis berdasarkan saran/masukan dari pengguna layanan untuk kemudian dirangkum sebagai bahan kajian dan perbaikan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan.

BAB IV

ANALISA DATA HASIL SURVEI

4.1 Gambaran Umum Responden Survei Kepuasan Masyarakat

Responden dalam penelitian ini adalah orang atau pelanggan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bangkalan. Responden yang dilakukan survei merupakan masyarakat yang secara langsung mendapatkan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan. Dalam penelitian ini diambil sampel acak proporsional dengan jumlah responden sebanyak 402 responden. Gambaran umum responden dilakukan guna mengetahui gambaran sampel yang diambil dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan. Rincian terkait identitas responden tergambar sebagai berikut:

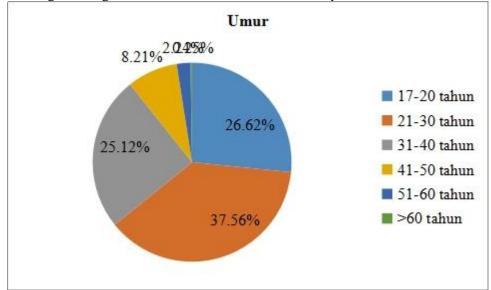
4.1.1 Umur

Gambaran umum responden yang pertama adalah umur responden. Responden dalam survei adalah masyarakat yang memiliki usia lebih dari sama dengan 17 tahun keatas, karena dianggap sudah dapat berpikir secara dewasa. Kelompok usia yang digunakan dalam survei kepuasan masyarakat ini adalah masyarakat dengan usia 17 tahun sampai dengan >60 tahun yang pernah melakukan pengurusan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan. Persebaran usia responden dalam survei tersaji pada tabel berikut:

Tabel 5 Identitas Responden Berdasarkan Umur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

No	Umur	Frekuensi	Presentase
1	17-20 tahun	107	26,62%
2	21-30 tahun	151	37,56%
3	31-40 tahun	101	25,12%
4	41-50 tahun	33	8,21%
5	51-60 tahun	9	2,24%
6	>60 tahun	1	0,25%
	Total	402	100,00%

Bagan 1 Diagram Lingkaran Berdasarkan Umur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil



Berdasarkan Tabel 5 didapatkan informasi bahwa dari 402 responden yang berumur antara 17-20 tahun sebanyak 107 orang (26,62%), responden yang berumur antara 21-30 tahun sebanyak 151 orang (37,56%), responden yang berumur 31-40 tahun sebanyak 101 orang (25,12%), responden yang berumur 41-50 tahun sebanyak 33 orang (8,21%), responden yang berumur 51-60 tahun sebanyak 9 orang (2,24%), sedangkan responden yang berumur >60 tahun sebanyak 1 orang (0,25%). Jumlah responden yang paling banyak adalah responden dengan usia 21-30 tahun, yaitu sebanyak 151 orang (37,56%).

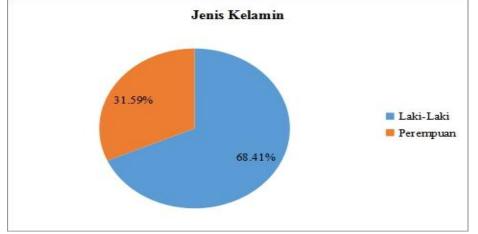
4.1.2 Jenis Kelamin

Gambaran umum responden yang kedua adalah jenis kelamin responden. Jenis kelamin merupakan salah satu factor yang mempengaruhi seseorang dlam pengambilan keputusan. Perbandingan jenis kelamin responden dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat tersaji pada tabel berikut:

Tabel 6 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1	Laki-Laki	275	68,41%
2	Perempuan	127	31,59%
	Total	402	100,00%

Bagan 2 Diagram Lingkaran Jenis Kelamin di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil



Gambaran umum responden yang kedua adalah jenis kelamin responden. Dalam hal ini jenis kelamin responden di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai komposisi yang tidak berimbang antara laki-laki dan perempuan karena mayoritas jenis kelamin laki-laki. Berdasarkan tabel 6 didapatkan informasi bahwa dari 402 responden, yang berjenis kelamin Laki-laki sebanyak 275 orang atau 68,41%, sedangkan responden yang berjenis kelamin Perempuan sebanyak 127 orang atau 31,59%.

4.1.3 Pendidikan Terakhir

Gambaran umum responden yang ketiga adalah pendidikan terakhir responden. Pendidikan terakhir dianggap penting dalam karena menentukan keterbukaan responden dalam menyampaikan kritik dan saran, selain itu penddikan berpengaruh terhadap pemahaman seseorang terhadap fenomena yang terjadi. Pendidikan responden yang digunakan dalam survei adalah seluruh tingkatan atau jenjang pendidikan, mulai dari Sekolah Dasar (SD) sampai dengan Strata 1 (S1). Variasi pendidikan responden dalam survei kepuasan masyarakat tersaji pada tabel berikut:

Tabel 7 Identitas Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Sipii								
No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Presentase					
1	<=SD	48	11,94%					
2	SLTP	125	31,09%					
3	SLTA	187	46,52%					
4	D1-D2-D3	7	1,74%					
5	S1	35	8,71%					
	Total	402	100,00%					

Bagan 3 Diagram Lingkaran Pendidikan Terakhir di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil



Berdasarkan Tabel 7 diketahui bahwa tingkat pendidikan terakhir responden bervariasi mulai dari SD sampai dengan S1. Responden dalam survei kepuasan Kabupaten Bangkalan yang mempunyai pendidikan terakhir <= SD adalah sebanyak 48 orang atau (11,94%), pendidikan terakhir SLTP sebanyak 125 orang atau (31,09%), pendidikan terakhir SLTA sebanyak 187 orang atau (46,52%), pendidikan terakhir D1-D2-D3 sebanyak 7 orang (1,74%). Selanjutnya yang mempunyai pendidikan terakhir S1 sebanyak 35 orang (8,71%). Responden di Dinas Tenaga Kerja yang paling banyak adalah responden dengan pendidikan terakhir SLTA, yaitu sebanyak 187 orang (46,52%).

4.1.4 Pekerjaan Utama

Gambaran umum responden keempat adalah pekerjaan utama responden. Variasi pekerjaan responden dalam survei kepuasan masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bangkalan bermacam-macam mulai dari pelajar/mahasiswa, pegawai swasta sampai dengan pegawai negeri. Variasi pekerjaan utama responden Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bangkalan tersaji pada tabel berikut:

Tabel 8 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	Presentase
1	Pegawai Swasta	33	8,21%
2	Wiraswasta	84	20,90%
3	Pelajar/Mahasiswa	89	22,14%
3	PNS/TNI/POLRI	4	1,00%
3	Lainnya	192	47,76%
	Total	402	100,00%

Bagan 4 Diagram Lingkaran Pekerjaan Utama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pekerjaan Utama Pegawai Swasta 20.90% ■ Wiraswasta 47.76% ■ Pelajar/Mahasiswa PNS/TNI/POLRI Lainnya 22.14% 1.00%

Berdasarkan Tabel 8 didapatkan informasi bahwa dari 402 responden dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang bekerja sebagai Pegawai Swasta sebanyak 33 orang (8,21%), selanjutnya yang bekerja sebagai Wiraswasta sebanyak 84 orang (20,90%), yang bekerja sebagai Pelajar/Mahasiswa sebanyak 89 orang atau (22,14%), yang bekerja sebagai PNS/TNI/POLRI sebanyak 4 orang atau (1,00%) dan yang bekerja selain yang disebutkan sebanyak 192 orang (47,76%). Paling banyak responden memiliki pekerjaan utama sebagai lainnya, yaitu sejumlah 192 orang (47,76%).

4.1.5 Jenis Pelayanan

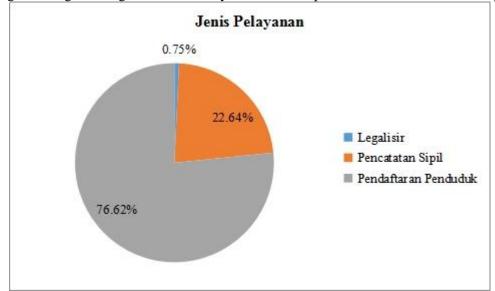
Gambaran umum responden kelima adalah jenis layanan responden. Ragam jenis layanan responden dalam survei kepuasan masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bangkalan bermacam-macam mulai dari Legalisir, Pencatatan Sipil dan Pendaftaran

penduduk. Ragam jenis layanan responden Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bangkalan tersaji pada tabel berikut:

Tabel 9 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

No	Jenis Pelayanan	Frekuensi	Presentase
1	Legalisir	3	0,75%
2	Pencatatan Sipil	91	22,64%
3	Pendaftaran Penduduk	308	76,62%
	Total	402	100,00%

Bagan 5 Diagram Lingkaran Jenis Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil



Berdasarkan Tabel 9 didapatkan informasi bahwa dari 402 responden dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang meminta jenis pelayanan Legalisir sebanyak 3 orang (0,75%), selanjutnya yang meminta jenis pelayanan pencatatan sipil sebanyak 91 orang (22,64%), dan yang meminta jenis pelayanan pendaftaran penduduk sebanyak 308 orang (76,62%). Paling banyak responden meminta jenis pelayanan pendaftaran penduduk, yaitu sejumlah 308 orang (76,62%).

4.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

4.2.1 Analisa Persyaratan Pelayanan

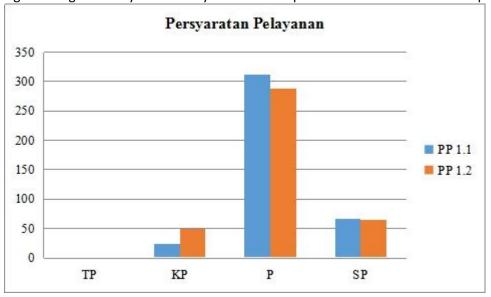
Penyusunan survei kepuasan masyarakat meliputi sembilan unsur yang harus disurvei untuk mengetahui penilaian masyarakat terhadap kesesuaian pelayanan yang diberikan oleh

organisasi dengan sembilan unsur yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017. Unsur yang pertama adalah persyaratan pelayanan yang merupakan syarat yang harus dipenuhi masyarakat dalam mengurus suatu jenis pelayanan. Unsur persyaratan pelayanan memiliki 2 (dua) pertanyaan yaitu persyaratan pelayanan (1.1) dan tingkat kemudahan persyaratan (1.2). Hasil survei untuk unsur persyaratan pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 10 Unsur Persyaratan Pelayanan (PP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

		Jawaban Responden				Rata-Rata	
		TP	KP	P	SP	Kata-Kata	
DD 1 1	Vanuagan	F	0	24	312	66	3,104
PP 1.1	PP 1.1 Kepuasan	%	0,0%	6,0%	77,6%	16,4%	3,104
PP 1.2	Vanuagan	F	0	49	288	65	3,040
PP 1.2 Kepua	Kepuasan	%	0,0%	12,2%	71,6%	16,2%	3,040





Berdasarkan Tabel 10 didapatkan informasi bahwa dari 402 responden yang meminta pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan menunjukkan sebanyak 77,6% menyatakan puas terhadap "persyaratan pelayanan (PP 1.1)" yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan. Sebanyak 71,6% responden menyatakan puas terhadap tingkat kemudahan persyaratan (PP 1.2) yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan. Selanjutnya 16,4% dari item persyaratan pelayanan (PP 1.1) dan sebesar 16,2% dari item tingkat kemudahan persyaratan (PP 1.2) merupakan nilai persentase responden yang menyatakan sangat puas terhadap atribut

persyaratan pelayanan. Rata-rata item tertinggi sebesar 3,104 dari *persyaratan pelayanan (PP 1.1)*, nilai tersebut menunjukkan sebagian besar responden merasa puas terhadap item dari atribut persyaratan pelayanan.

Tabel 11 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat/IKM pada Persyaratan Pelayanan Dinas Kependuudkan dan Pencatatan Sipil

Item	Item	X	Important Weight Factor	Weight Score				
Persyaratan Pelayanan	PP 1.1	3,104	0,5	1,552				
Tingkat kemudahan persyaratan	PP1.2	3,040	0,5	1,520				
Rata-rata 3,072								
Jumlah		6,144	1,000	3,072				
Customer Satis	76,803							

Berdasarkan Tabel 11 didapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada unsur persyaratan sebesar 76,803%. Hasil tersebut menunjukkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat berada padarentang 76,61 - 88,30 yang berarti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan berdasarkan persyaratan pelayanan memiliki mutu pelayanan B atau baik. Meskipun mempunyai mutu pelayanan yang baik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan harus mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan berdasarkan persyaratan pelayanan. Untuk meningkatkan penilaian tersebut maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan dapat melakukan sosialisasi kembali kepada masyarakat mengenai persyaratan pelayanan yang harus dibawa oleh masyarakat untuk melakukan administrasi Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Penduduk. Sosialisasi dapat dilakukan secara langsung kepada masyarakat atau melalui organisasi pemerintah lain seperti Kecamatan atau Kelurahan. Cara lain yang dapat dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan adalah dengan menempatkan pegawai untuk front desk. Front desk ini berfungsi untuk menanyakan masyarakat yang akan meminta pelayanan mengenai kebutuhan pelayanannya dan memberikan informasi persyaratan yang dibutuhkan untuk administrasi pelayanan tersebut.

4.2.2 Analisa Prosedur Pelayanan

Unsur kedua dalam survei kepuasan masyarakat adalah sistem, mekanisme dan prosedur. Prosedur yang dimaksud adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan. Prosedur pelayanan biasa disebut alur pelayanan oleh masyarakat. Alur akan menentukan tingkat kecepatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, semakin simple alur pelayanan yang diberikan maka akan semakin sedikit waktu yang diperlukan, begitu pula sebaliknya. Unsur prosedur pelayanan memiliki 3 (tiga) pertanyaan yaitu informasi prosedur pelayanan (2.1) kejelasan alur pelayanan (2.2) dan tingkat kesederhanaan pelayanan (2.3). Hasil survei kepuasan masyarakat untuk prosedur pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 12 Unsur Prosedur Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

	Jawaban Responden						Rata-Rata
		TP	KP	P	SP	Kata-Kata	
PP 2.1 Kepuasan	F	0	22	327	53	2.077	
	Kepuasan	%	0,0%	5,5%	81,3%	13,2%	3,077
PP 2.2 Kepuasan	Vanuasan	F	0	34	307	61	3,067
	Kepuasan	%	0,0%	8,5%	76,4%	15,2%	3,007
PP 2.3 Kepua	Vanuasan	F	0	37	295	70	3,082
	Kepuasan	%	0,0%	9,2%	73,4%	17,4%	3,082

Bagan 7 Diagram Unsur Prosedur Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Prosedur Pelayanan 350 300 250 200 150 ■ PP 2.3 100 50 0 KP P SP TP

Berdasarkan Tabel 12 didapatkan informasi bahwa dari 402 responden yang meminta pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan, sebanyak 81,37%

responden menyatakan puas terhadap terhadap item "tingkat informasi prosedur pelayanan (PP 2.1)". selanjutnya 17,4% dari item "tingkat Kesederhanaa pelayanan (PP 2.3)" merupakan nilai tertinggi responden yang menyatakan sangat puas terhadap atribut prosedur pelayanan. Ratarata item tertinggi sebesar 3,082 dari "tingkat Kesederhanaa pelayanan (PP 2.3)". Nilai tersebut menunjukkan bahwa responden merasa puas terhadap prosedur pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan.

Tabel 13 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat/IKM pada Prosedur Pelayanan Dinas Kependudukan dan

pencatatan Sipil

Item	Item	X	Important Weight Factor	Weight Score
Informasi prosedur pelayanan	PP 2.1	3,077	0,333	1,026
Kejelasan alur pelayanan	PP2.2	3,067	0,333	1,022
Tingkat kesederhanaan pelayanan	PP 2.3	3,082	0,333	1,027
Rata-rata		3,075		
Jumlah		9,226	1,000	3,075
Customer Satisf	76,886			

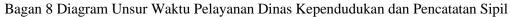
Berdasarkan Tabel 13 didapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada unsur prosedur pelayanan sebesar 76,886%. Hasil tersebut menunjukkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat berada pada rentang 76,61 - 88,30 yang berarti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan berdasarkan prosedur pelayanan memiliki mutu pelayanan B atau baik. Untuk meningkatkan mutu pelayanan prosedur pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan perlu memperbaiki kualitas pelayanan supaya bisa lebih baik melalui prosedur pelayanan yang diberikan, peningkatan kualitas dapat dilakukan dengan membakukan prosedur pelayanan serta memberikan informasi kepada masyarakat mengenai prosedur pelayanan yang telah ditetapkan. Informasi prosedur pelayanan dapat dicetak dalam x-banner dan diletakkan di depan ruang pelayanan disertai standard waktu pelayanan.

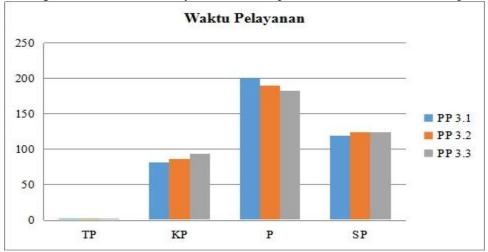
4.2.3 Analisa Waktu Pelayanan

Unsur ketiga dalam survei kepuasan masyarakat adalah waktu penyelesaian. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Unsur waktu pelayanan memiliki 3 (tiga) jenis pertanyaan diantaranya adalah informasi waktu penyelesaian, ketepatan waktu proses dan kecepatan waktu pelayanan. Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap waktu pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 14 Unsur Waktu Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

	Tweet 1. Chigar Wallow I than all all and the state of th								
			Data Data						
		TP	KP	P	SP	Rata-Rata			
DD 2 1	Vanuagan	F	1	81	201	119	3,090		
PP 3.1 Kepuasan	Kepuasan	%	0,2%	20,1%	50,0%	29,6%	3,090		
DD 2 2	PP 3.2 Kepuasan	F	2	86	190	124	2.005		
PP 3.2		%	0,5%	21,4%	47,3%	30,8%	3,085		
PP 3.3 Kepuasan	F	1	94	183	124	3,070			
	Kepuasan	%	0,2%	23,4%	45,5%	30,8%	3,070		





Berdasarkan Tabel 14 didapatkan informasi bahwa dari 402 responden yang meminta pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan, nilai tertinggi sebanyak 50,0% responden menyatakan puas terhadap "Informasi waktu proses pelayanan (PP 3.1)". "Ketepatan Waktu Proses" dan "Kecepatan waktu pelayanan (PP 3.3)" memiliki nilai 30,8% dan merupakan nilai tertinggi responden yang menyatakan sangat puas terhadap unsur waktu pelayanan. Rata-rata tertinggi sebesar 3,090 dari "Informasi waktu proses pelayanan (PP 3.1)". Nilai tersebut menunjukkan sebagian besar responden merasa puas terhadap waktu pelayanan.

Tabel 15 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat/IKM pada Waktu Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Item	Item	х	Important Weight Factor	Weight Score
Informasi waktu penyelesaian	PP 3.1	3,090	0,333	1,030
Ketepatan waktu proses	PP 3.2	3,085	0,333	1,028
Kecepatan waktu pelayanan	PP 3.3	3,070	0,333	1,023
Rata-rata		3,081		
Jumlah		9,244	1,000	3,081
Customer Sat	tisfication Inc	dex		77,032

Berdasarkan Tabel 15 didapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada unsur waktu pelayanan sebesar 77,032%. Hasil tersebut menunjukkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat berada pada rentang 76,61 - 88,30 yang berarti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan berdasarkan waktu pelayanan memiliki mutu pelayanan B atau memiliki kinerja pelayanan yang termasuk dalam kategori baik. Waktu pelayanan tepat waktu dan sesuai dikarenakan persyaratan masyarakat yang sudah lengkap dan benar ataupun karena pelayanan yang cepat dan sebab lain yang menyebabkan proses pelayanan tepat waktu dan tidak membutuhkan waktu lama. Kepuasan masyarakat terhadap unsur waktu pelayanan berhubungan dengan unsur prosedur pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan harus menetapkan prosedur pelayanan untuk mengetahui standard waktu yang diperlukan dalam memberikan sebuah pelayanan, hal ini bertujuan agar masyarakat dapat memperkirakan waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan suatu jenis layanan. Informasi mengenai waktu pelayanan dapat dicetak dalam x-banner dan ditempatkan pada ruang pelayanan atau pintu masuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan. Waktu pelayanan berkaitan dengan tingkat kemudahan alur pelayanan dan kesederhadaan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan, semakin mudah alur pelayanan maka waktu yang dibutuhkan akan semakin sedikit, begitu pula sebaliknya.

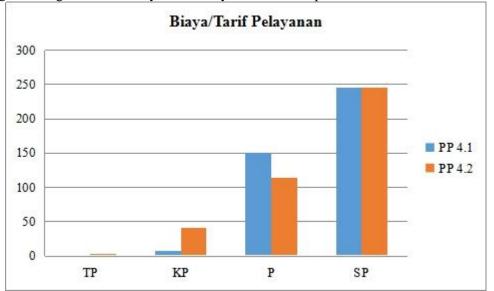
4.2.4 Analisa Biaya/Tarif Pelayanan

Unsur keempat dalam survei kepuasan masyarakat adalah biaya/tarif. Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Unsur Biaya/tarif terdiri dari 2 (dua) pertanyaan yaitu informasi biaya pelayanan (4.1) dan kewajaran biaya pelayanan (4.2). Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap biaya/tarif adalah sebagai berikut:

Tabel 16 Unsur Bia	va/Tarif Pelavanan	Dinas Kependudukan	dan Pencatatan Si	pil

				Jawaban Responden				
			TP	KP	P	SP	Rata-Rata	
PP 4.1	Vanuagan	F	0	7	150	245	3,592	
FF 4.1	Kepuasan	%	0,0%	1,7%	37,3%	60,9%	3,392	
PP 4.2	Vanuasan	F	1	41	114	246	3,505	
FF 4.2	Kepuasan	%	0,2%	10,2%	28,4%	61,2%	3,303	

Bagan 9 Diagram Unsur Biaya/tarif Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil



Berdasarkan Tabel 15 didapatkan informasi bahwa dari 402 responden yang meminta pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan sebanyak 37,3% merupakan nilai tertinggi responden menyatakan puas terhadap "*Informasi biaya pelayanan* (*PP 4.1*)". Sebesar 61,2% dari "*Kewajaran biaya pelayanan* (*PP 4.2*)" merupakan nilai tertinggi responden yang menyatakan sangat puas terhadap unsur biaya/Tarif pelayanan. Ratarata item tertinggi sebesar 3,592 dari item "*Informasi biaya pelayanan* (*PP 4.1*)". Nilai tersebut menunjukkan sebagian besar responden merasa sangat puas terhadap biaya/tarif pelayanan.

Tabel 17 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat/IKM pada Biaya/Tarif Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

dui i chedudui sipii								
Item	Item	x	Important Weight Factor	Weight Score				
Informasi biaya pelayanan	PP 4.1	3,592	0,500	1,796				
Kewajaran biaya pelayanan	PP 4.2	3,505	0,500	1,752				
Rata-rata		3,592						
Jumlah		7,097	1,000	3,549				
Customer S	atisfication I	ndex		88,713				

Berdasarkan Tabel 16 didapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada unsur biaya/Tarif pelayanan sebesar 88,713%. Hasil tersebut menunjukkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat berada pada rentang 88,31 – 100,0 yang berarti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan berdasarkan biaya/tarif pelayanan memiliki mutu pelayanan A atau sangat baik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan harus tetap mempertahankan ketentuan akan biaya pelayanan untuk mempermudah masyarakat dalam pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan.

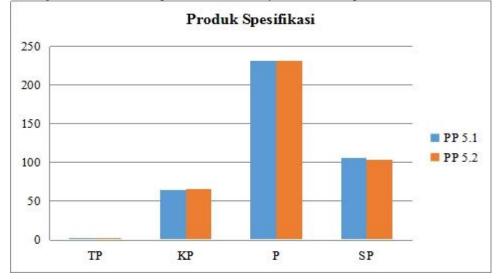
4.2.5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Unsur kelima dalam survei kepuasan masyarakat adalah produk spesifikasi jenis pelayanan. Produk spesifikasi jenis layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Unsur produk spesifikadi jenis pelayanan memiliki 2 (dua) pertanyaan yaitu informasi jenis pelayanan (5.1) dan kesesuaian informasi jenis pelayanan (5.2). Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap produk spesifikasi jenis layanan adalah sebagai berikut:

Tabel 18 Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

	*			Jawaban Responden				
			TP	1				
DD 5 1	Vanuasan	F	1	64	231	106	2 100	
PP 5.1	Kepuasan	%	0,2%	15,9%	57,5%	26,4%	3,100	
PP 5.2	Vanuasan	F	2	66	231	103	2.092	
PP 3.2	Kepuasan	%	0,5%	16,4%	57,5%	25,6%	3,082	

Bagan 10 Diagram Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil



Berdasarkan Tabel 17 didapatkan informasi bahwa dari 402 responden yang meminta pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan, sebanyak 57,5% responden menyatakan puas terhadap item "Informasi jenis pelayanan (PP 5.1)" dan "Kesesuaian informasi jenis pelayanan (PP 5.2)". Sebesar 26,4% dari "Informasi jenis pelayanan (PP 5.1)" merupakan nilai tertinggi responden yang menyatakan sangat puas terhadap atribut produk spesifikasi jenis pelayanan. Rata-rata tertinggi sebesar 3,100 dari item "informasi jenis pelayanan (PP 5.1)" menunjukkan sebagian besar responden merasa puas terhadap unsur produk spesifikasi jenis pelayanan.

Tabel 19 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat/IKM pada Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Item	Item	X	Important Weight Factor	Weight Score
Informasi jenis pelayanan	PP 5.1	3,100	0,500	1,550
Kesesuaian informasi jenis pelayanan	PP 5.2	3,082	0,500	1,541
Rata-rata		3,100		
Jumlah		6,182	1,000	3,091
Customer Satisfic	ation Index			77,270

Berdasarkan Tabel 18 didapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada unsur produk spesifikasi jenis pelayanan sebesar 77,270%. Hasil tersebut menunjukkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat berada pada rentang 76,61 – 88,30 yang berarti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan berdasarkan produk spesifikasi jenis pelayanan memiliki

mutu pelayanan B atau memiliki kinerja pelayanan yang termasuk dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat puas akan produk spesifikasi dan jenis pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan. Masyarakat puas terhadap produk spesifikasi jenis pelayanan karena masyarakat telah mendapatkan atau mengetahui informasi jenis layanan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan dan kesesuaiannya terhadap kebutuhan masyarakat.

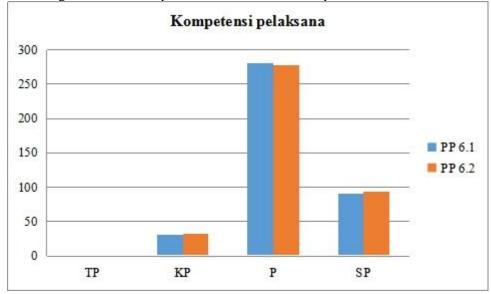
4.2.6 Analisa Kompetensi Pelaksana

Unsur keenam dalam survei kepuasan masyarakat adalah kompetensi pelaksana. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi, pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman. Unsur kompetensi pelaksana memiliki 2 (dua) pertanyaan yaitu kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (6.1) dan Tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan (6.2). Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap kompetensi pelaksana adalah sebagai berikut:

Tabel 20 Unsur Kompetensi Pelaksana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

				Jawaban Responden				
			TP	TP KP P SP				
PP 6.1	Vanuagan	F	0	31	280	91	2 140	
PP 0.1	Kepuasan	%	0,0%	7,7%	69,7%	22,6%	3,149	
PP 6.2	Vanuagan	F	0	32	277	93	3,152	
FF 0.2	Kepuasan	%	0,0%	8,0%	68,9%	23,1%	3,132	

Bagan 11 Diagram Unsur Kompetensi Pelaksana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil



Berdasarkan Tabel 19 didapatkan informasi bahwa dari 402 responden yang meminta pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan, sebanyak 69,7% responden menyatakan puas terhadap item "Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (PP 6.1)". Sebesar 23,1% dari item "Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan (PP 6.2)" merupakan nilai tertinggi responden yang menyatakan sangat puas terhadap atribut Kompetensi pelaksana. Rata-rata tertinggi sebesar 3,152 dari "Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan (PP 6.2)" menunjukkan sebagian besar responden merasa puas terhadap item dari atribut Kompetensi Pelaksana.

Tabel 21 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat/IKM pada Kompetensi Pelaksana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Item	Item	X	Important Weight Factor	Weight Score
Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	PP 6.1	3,149	0,500	1,575
Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	PP 6.2	3,152	0,500	1,576
Rata-rata		3,149		
Jumlah		6,301	1,000	3,150
Customer Satisfication	n Index			78,762

Berdasarkan Tabel 20 didapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada unsur Kompetensi pelaksana sebesar 78,762%. Hasil tersebut menunjukkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat berada pada rentang 76,61 – 88,30 yang berarti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan berdasarkan Kompetensi Pelaksana memiliki mutu pelayanan B atau baik. Kemampuan pelaksana pelayanan dalam kategori baik dan untuk meningkatkan mutu pelayanan menjadi lebih baik atau sangat baik yaitu dengan memberikan pelatihan terkait pelayanan (*service excellent*) dan *refreshment* terkait standard pelayanan, serta tindakan yang harus dilakukan dalam menangani macam-macam pelanggan dengan beberapa kasus yang berbeda.

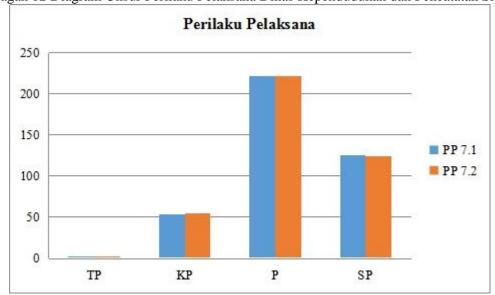
4.2.7 Analisa Perilaku Pelaksana

Unsur ketujuh dalam survei kepuasan masyarakat adalah perilaku pelaksana. Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Unsur perilaku pelaksana memiliki 2 (dua) pertanyaan yaitu kesopanan petugas pelayanan (7.1) dan kecakapan dan sikap tanggap petugas pelayanan (7.2). Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap perilaku pelaksana adalah sebagai berikut:

Tabel 22 Unsur Perilaku	ı Pelaksana	Dinas K	ependudukan	dan	Pencatatan S	Sinil
	i i Ciunsuiiu	Dillus IX	Cpcnauauauan	uun	1 Ciicatataii i	JIPII

				Jawaban Responden				
			TP	KP	P	SP	Rata-Rata	
PP 7.1	Vanuagan	F	3	53	221	125	2 164	
PP /.1	Kepuasan	%	0,7%	13,2%	55,0%	31,1%	3,164	
PP7.2	Vanuagan	F	2	55	221	124	3,162	
FF/.2	Kepuasan	%	0,5%	13,7%	55,0%	30,8%	3,102	

Bagan 12 Diagram Unsur Perilaku Pelaksana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil



Berdasarkan Tabel 21 didapatkan informasi bahwa dari 402 responden yang meminta pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan, sebanyak 55,0% responden menyatakan puas terhadap "Kesopanan petugas pelayanan (PP 7.1)" dan kecakapan dan Sikap tanggap petugas pelayanan (PP 7.2)". Sebesar 31,1% dari "Kesopanan petugas pelayanan (PP 7.1)" merupakan nilai tertinggi responden yang menyatakan sangat puas terhadap perilaku pelaksana. Rata-rata item tertinggi sebesar 3,164 dari item "Kesopanan petugas pelayanan (PP 7.1)" hal ini menunjukkan sebagian besar responden merasa puas terhadap item dari atribut perilaku pelaksana.

Tabel 23 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat/IKM pada Perilaku Pelaksana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Item	Item	X	Important Weight Factor	Weight Score
Kesopanan petugas	PP 7.1	3,16	0,50	1,582
Kecakapan dan Sikap Tanggap	PP 7.2	3,16	0,50	1,581
Rata-rata		3,164		
Jumlah		6,326	1,000	3,163
Customer Sati	sfication Ind	lex		79,073

Berdasarkan Tabel 22 didapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada unsur Perilaku pelaksan sebesar 79,073%. Hasil tersebut menunjukkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat berada pada rentang 76,61 – 88,30 yang berarti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan berdasarkan Perilaku Pelaksana memiliki mutu pelayanan B atau baik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan termasuk dalam kategori baik yang artinya masyarakat puas terhadap perilaku pelaksana petugas pelayanan baik dalam kesopanan maupun dalam kecakapan petugas. Untuk meningkatakan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan adalah dengan menyusun peraturan terkait perilaku pelaskana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Peraturan berisi larangan dan anjuran yang harus dilakukan petugas ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat. Cara lain yang dapat dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan untuk meningkatkan pelayanan memalui perilaku pelaksana adalah dengan memberikan pelatihan pada pegawai terkait service excellent atau menggunakan komitmen untuk petugas pelayanan, misalnya dengan memberikan pin pelayanan prima atau frame foto berisi komitmen untuk memberi pelayanan yang optimal dan ditempatkan pada area yang gampang dilihat.

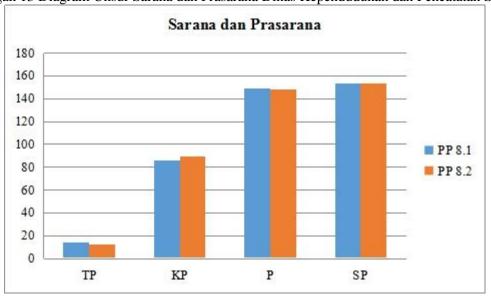
4.2.8 Analisa Sarana dan Prasarana

Unsur Kedelapan dalam survei kepuasan masyarakat adalah sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana 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 (computer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Unsur sarana dan prasarana memiliki 2 (dua) pertanyaan yaitu sarana dan prasarana yang ada (8.1) dan kelengkapan sarana dan prasarana (8.2). Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap sarana dan prasarana adalah sebagai berikut:

Tabel 24 Unsur Sarana dan Prasarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

				Jawaban Responden				
			TP	TP KP P SP				
PP 8.1	Vanuagan	F	14	86	149	153	2.007	
PP 8.1	Kepuasan	%	3,5%	21,4%	37,1%	38,1%	3,097	
PP 8.1	Vanuagan	F	12	89	148	153	3,100	
PF 6.1	Kepuasan	%	3,0%	22,1%	36,8%	38,1%	3,100	

Bagan 13 Diagram Unsur Sarana dan Prasarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil



Berdasarkan Tabel 23 didapatkan informasi bahwa dari 402 responden yang meminta pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan, paling banyak sebesar 37,1% responden menyatakan puas terhadap "sarana dan prasarana yang ada (PP 8.1)" dan "Kelengkapan sarana dan prasarana (PP 8.2)" merupakan nilai tertinggi responden yang menyatakan sangat puas terhadap atribut sarana dan prasarana. Rata-rata tertinggi sebesar 3,100 dari "Kelengkapan sarana dan prasarana (PP 8.2)" menunjukkan sebagian besar responden merasa sangat puas terhadap unsur sarana dan prasarana.

Tabel 25 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat/IKM pada Sarana dan Prasarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Item	Item	X	Important Weight Factor	Weight Score
Sarana dan Prasarana yang ada	PP 8.1	3,097	0,5	1,549
Kelengkapan sarana dan prasarana	PP 8.2	3,100	0,5	1,550
Rata-rata		3,098		
Jumlah		6,197	1,000	3,098
Customer Satisf	ication Inde	X		77,456

Berdasarkan Tabel 24 didapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada unsur Sarana dan prasarana sebesar 77,456%. Hasil tersebut menunjukkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat berada pada rentang 76,61 – 88,30 yang berarti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan berdasarkan Sarana dan prasarana memiliki mutu pelayanan B atau baik. Kelengakapan sarana dan prasarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan termasuk dalam kategori baik yang artinya masayarakat puas dengan sarana dan prasarana. Untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik melalui unsur sarana dan prasaran dapat dilakukan dengan meningkatkan fasilitas sarana dan prasarana misal kebersihan toilet.

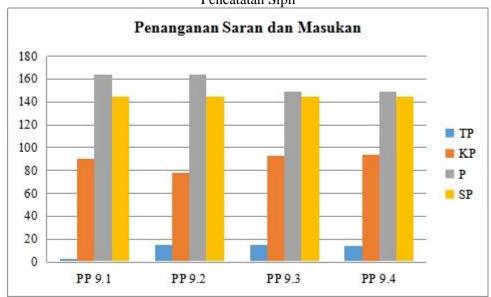
4.2.9 Analisa Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan

Unsur kesembilan dalam survei kepuasan masyarakat adalah penanganan pengaduan, saran dan masukan. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Unsur penanganan pengaduan saran dan masukan memiliki 4 (empat) pertanyaan yaitu ketersediaan sarana pengaduan (9.1), kecepatan menjawab sambungan telepon (9.2), ketepatan penyelesaian pengaduan (9.3) dan kecepatan penanganan pengaduan (9.4). Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap penanaganan pengaduan, saran dan masukan adalah sebagai berikut:

Tabel 26 Unsur Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		Rata-Rata						
		TP	KP	P SP		Kata-Kata			
PP 9.1	Kanuasan	F	3	90	164	145	3,122		
PF 9.1	Kepuasan	%	0,7%	22,4%	40,8%	36,1%	3,122		
PP 9.2	Kepuasan	F	15	78	164	145	3,092		
		%	3,7%	19,4%	40,8%	36,1%	3,092		
PP 9.3	Kepuasan	F	15	93	149	145	3,055		
		%	3,7%	23,1%	37,1%	36,1%	3,033		
PP 9.4	Kepuasan	F	14	94	149	145	2.057		
		Kepuasan % 3,5		3,5%	23,4%	37,1%	36,1%	3,057	

Bagan 14 Diagram Unsur Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil



Berdasarkan Tabel 25 didapatkan informasi bahwa dari 402 responden yang meminta pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan, sebanyak 40,8% responden menyatakan puas terhadap "Ketersediaan sarana pengaduan (PP 9.1)", "Kecepatan menjawab sambungan telepon (PP 9.2)". Sebesar 36,1% responden merasa sangat puas terhadap ""Ketersediaan sarana pengaduan (PP 9.1)", "Kecepatan menjawab sambungan telepon (PP 9.2)", "Ketepatan pengaduan (PP 9.3)" dan "Kecepatan penaganan pengaduan (PP 9.4)". Rata-rata tertinggi sebesar 3,122 dari "Ketersediaan sarana pengaduan (PP 9.1)" menunjukkan sebagian besar responden merasa puas terhadap item dari unsur penanganan pengaduan saran dan masukan.

Tabel 27 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat/IKM pada Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Item	Item	X	Important Weight Factor	Weight Score
Ketersediaan sarana pengaduan	PP 9.1	3,122	0,250	0,780
Kecepatan menjawab sambungan telepon	PP 9.2	3,092	0,250	0,773
Ketepatan penyelesaian pengaduan	PP 9.3	3,055	0,250	0,764
Kecepatan penanganan pengaduan	PP 9.4	3,057	0,250	0,764
Rata-rata		3,081		
Jumlah		12,326	1,000	3,081
Customer Satisfic	·		77,037	

Berdasarkan Tabel 26 didapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada unsur Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan sebesar 77,037%. Hasil tersebut menunjukkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat berada pada rentang 76,61 – 88,30 yang berarti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan berdasarkan Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan memiliki mutu pelayanan B atau baik. Untuk meningkatkan mutu pelayanan maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan dapat memperhatikan saran atau masukan dari masyarakat sebagai pelanggan organisasi, selain itu penanganan pengaduan dari masyarakat harus diperhatikan dan ditangani dengan tepat guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Perbaikan yang dapat dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan terkait penanganan pengaduan saran dan masukan adalah dengan menempatkan kotak saran agar masyarakat dapat menyampaikan kritik dan saran terkait pelayanan atau dapat dilakukan dengan memberikan survei koin pada masyarakat yang telah selesai menyelesaikan pelayanan/administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan.

4.2.10 Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Publik

Indeks kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel berikut:

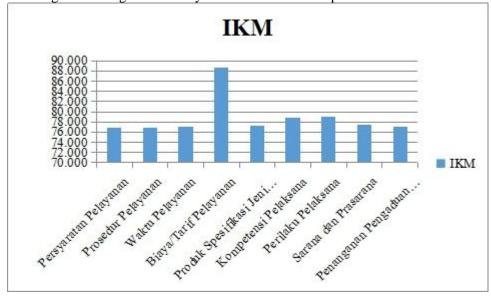
Tabel 28 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat/IKM pada Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Item	Item	X	Important Weight Factor	Weight Score
Persyaratan Pelayanan	P1	3,072	0,1111	0,3413
Prosedur Pelayanan	P2	3,075	0,1111	0,3417
Waktu Pelayanan	P3	3,081	0,1111	0,3424
Biaya/Tarif Pelayanan	P4 3,549		0,1111	0,3943
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	P5	3,091	0,1111	0,3434
Kompetensi Pelaksana	P6	3,150	0,1111	0,3501
Perilaku Pelaksana	P7	3,163	0,1111	0,3514
Sarana dan Prasarana	P8	3,081	0,1111	0,3424
Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	P9	3,098	0,1111	0,3443
Rata-rata		3,151		
Jumlah	_	28,361	1,000	3,151
Customer Satisfication	78,781			

Tabel 29 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat/IKM pada Masing-Masing Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Item	IKM
Persyaratan Pelayanan	76,803
Prosedur Pelayanan	76,886
Waktu Pelayanan	77,032
Biaya/Tarif Pelayanan	88,713
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	77,270
Kompetensi Pelaksana	78,762
Perilaku Pelaksana	79,073
Sarana dan Prasarana	77,456
Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	77,037

Bagan 15 Diagram Batang Unsur Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil



Berdasarkan table 28 diatas dapat diketahui bahwa nilai masing-masing unsur pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki hasil yang berbeda-beda akan tetapi perbedaan tiap unsur tidak cukup signifikan. Hasil tertinggi diperoleh pada parameter Biaya/Tarif Pelayanan dengan nilai 88,713 sehingga termasuk dalam kategori A. Unsur persyaratan pelayanan memperoleh nilai 76,803 atau baik. Unsur prosedur pelayanan memperoleh nilai 76,886 atau kurang baik. Unsur waktu pelayanan memperoleh nilai 77,032 atau kurang baik. Unsur Biaya/Tarif Pelayanan memperoleh nilai 88,713 atau sangat baik. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan memperoleh nilai 77,270 atau baik. Unsur kompetensi pelaksana memperoleh nilai 78,762 atau baik. Unsur perilaku pelaksana memperoleh nilai 79,073 atau baik. Unsur Sarana dan prasarana memperoleh nilai 77,456 atau baik. Unsur penanganan pengaduan saran dan masukan memperoleh nilai 77,037 atau baik. Berdasarkan analisis dari total sebanyak 9 (sembilan) terdapat 8 (delapan) unsur yang memiliki nilai baik, yaitu persyaratan pelayana, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, dan penanganan pengaduan saran dan masukan. Kemudian 1 (satu) unsur dalam kategori sangat baik yaitu Biaya/Tarif Pelayanan.

Nilai IKM secara keseluruhan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Bangkalan tahun 2019 sebesar 78,781 masuk pada kategori B atau baik. Hasil ini menunjukan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan sudah baik dalam memberikan pelayanan publik dan untuk meningkatkan kinerja organisasi maka dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat melalui perbaikan berkelanjutan. Peningkatan kualitas layanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan juga meningkatkan kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan serta sebagai upaya peningkatan berkelanjutan. Perbaikan berkelanjutan yang dimaksud adalah melakukan perbaikan pada unsur-unsur yang memiliki nilai baik secara bertahap dan menetapkan indikator keberhasilan pelayanan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diberikan terhadap hasil pelaksanaan survei kepuasan masyarakat

adalah sebagai berikut:

1. Beberapa yang menjadi catatan pada hasil survei adalah perlunya sosialisasi kepada

masyarakat mengenai pelayanan yang disedikan oleh Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan, hal ini meliputi persyaratan pelayanan, prosedur

pelayanan, waktu pelayanan, Biaya/tariff pelayanan, produk spesifikasi jenis pelayanan,

kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan saran dan masukan serta

sarana dan prasarana. Unsur Kepuasan Masyarakat yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan

adalah persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, produk spesifikasi

jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana serta sarana dan prasarana. Poin

kelebihan yang harus dipertahankan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Bangkalan adalah Biaya/Tarif Pelayanan.

2. Hasil survei Kepuasan Masyarakat secara keseluruhan di Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan mendapatkan nilai 3,151 atau 78,781 yang berarti

mutu pelayanan B (Baik). Dengan peningkatan kinerja yang terus menerus, diharapkan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan dapat memperbaiki

kekurangan-kekurangan yang ada sehingga mampu melayani masyarakat dengan pelayanan

yang terbaik dan pada tahun selanjutnya hasil survei akan mengalami peningkatan.

5.2 Rekomendasi

Rekomendasi yang dapat diberikan untuk perbaikan kinerja Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan adalah sebagai berikut:

a. Diperlukan tindak lanjut yang dapat dipantau dan diukur terkait pelayanan yang diberikan

oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan

58

- b. Melakukan evaluasi secara berkala terkait tindak lanjut perbaikan yang dilakukan, hal ini dapat dilakukan melalui rapat bulanan.
- c. Melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala sebagai perbandingan untuk hasil survei selanjutnya dan sebagai salah satu tolak ukur keberhasilan peningkatan kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan.
- d. Saat penyelenggaran survei, enumerator menemukan adanya kegiatan "calo" untuk kepengurusan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan.
- e. Pengadaan kursi diruang tunggu, untuk memberikan kenyamanan pemohon dalam menunggu.

LAMPIRAN

DOKUMENTASI































DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANGKALAN GEOANFIEld ABSENSI SURVEYOR **TAHUN 2019**



TANDA TANGAN PIHAK DISPENDUK	ri .		4.	,	60	1	, , , ,		10.	
TANDA TAN	H		3.		5.		2		66	
JUMILAH SAMPEL YANG DIDAPAT	74	4	27	9	-	303	27	23	69	
NAMA SURVEYOR	MIFTAKUL FAUZANNAH	MIFTAKUL FAUZAMNAH	MIETAKUL FAUZAHMAH	MIFTAKUL FAUZAMMAH	MIETAKUL FAUZANNAH	MIFTAKUL FAUZAHNAH	MIETAKUL FAUZAHNAH	MIFTAKUL FAUZAHMAH	MIFTAKUL FAUZAHMAH	
HARITANGGAL	Story of April 2013	Selata of April 2019	place that a now-	Keets in April 2013	Steel to have some	Sate, 15 April 2019	Calnea 16 south 2319	Seem and Profession MIFTAKUL	Toloso 23 April 2019 MIFTAKUL	
ON	7	2	m	4	S	9	7	00	6	10

Penanggungjawab Kegiatan,

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANGKALAN (COANTIE) SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) ABSENSI SURVEYOR **TAHUN 2019**

TANDA TANGAN PIHAK DISPENDUK	2. 1		4.		6.		8	S	10.	
TANDA TANGA	1.		3.		5.	+			1	4
JUMLAH SAMPEL YANG DIDAPAT	26	20	22	23	20	20	1.9	26	26	
NAMA SURVEYOR	ACH ROSYIDI	HCH-ROSYIDI	ACH. ROSYIDI	ACH ROSKIDI	MCH. ROSYIDI	ACH. ROSYIDI	ACH. ROSTIDI	ACH. ROSYIDI	ACH. ROSYIDI	
HARITANGGAL	SENTIN SOLD	SELASA B. APRIL ZOIS	RABU 10-APRIL 2018	1.1. 19071 2019		2019	16 April 2019	22 April 2010	23 Want 200	
9	н	2	3	4	S	9	7	00	0	10

Penanggungjawab Kegiatan,