

# SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT ( SKM )



**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN BANGKALAN**

**2020**

**Jl. Soekarno-Hatta No. 50**

**Telp. 031-3095331**

**BANGKALAN 69116**

**Web : [www.dispendukcapilbkl.com](http://www.dispendukcapilbkl.com)**

**eMail : [dispendukcapil@bangkalankab.go.id](mailto:dispendukcapil@bangkalankab.go.id)**

## KATA PENGANTAR

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

Dalam kesempatan ini Tim Penyusun menyampaikan terima kasih kepada semua pihak khususnya Sekretarian Daerah Kabupaten Bangkalan yang telah memberikan kepercayaan dan kesempatan kepada Tim Penyusun untuk melaksanakan penyusunan survei kepuasan masyarakat.

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

Hormat Kami,

CV. Mapah Karya Natar



## DAFTAR ISI

Kata Pengantar	.....			i
Daftar isi	.....			ii
 <b>Bab I Pendahuluan</b>				
1.1 Latar Belakang	.....	I	-	1
1.2 Tujuan	.....	I	-	3
1.3 Sasaran	.....	I	-	3
1.4 Manfaat	.....	I	-	4
1.5 Ruang Lingkup	.....	I	-	4
 <b>Bab II Tinjauan Teori</b>				
2.1 Pelanggan	.....	II	-	1
2.2 Pelayanan Publik	.....	II	-	2
2.3 Kualitas Pelayanan	.....	II	-	4
2.4 Kepuasan Masyarakat	.....	II	-	9
2.5 Survei Kepuasan Masyarakat	.....	II	-	13

### **Bab III Metodologi Penelitian**

3.1. Persiapan Survei .....	III - 1
3.2. Pengumpulan data .....	III - 4
3.3. Pengolahan Data .....	III - 5
3.4. Analisa Data .....	III - 7
3.5. Penyusunan Laporan .....	III - 7

<b>Bab IV Profil</b> .....	IV - 1
----------------------------	--------

<b>Bab V Pembahasan</b> .....	V - 1
-------------------------------	-------

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil .....	V - 1
--	-------

### **Bab VI Kesimpulan dan saran**

6.1. Kesimpulan .....	VI - 1
6.2. Saran .....	VI - 4

Daftar Pustaka

Lampiran

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1. LATAR BELAKANG**

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dimana pada pasal 1 menyebutkan bahwa "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik". Dalam melaksanakan pelayanan publik pemerintah membentuk Organisasi Penyelenggara. Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

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

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

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

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

Dari survey ini diharapkan dapat mengetahui bagaimana penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Bangkalan, sehingga pelayanan publik di

lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Bangkalan dapat berjalan efektif dan bertanggungjawab.

## **1.2. TUJUAN**

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat bertujuan untuk :

1. Mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat unit pelayanan publik Kabupaten Bangkalan
2. Mendapatkan feed back / umpan balik atas kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan (masyarakat) guna meningkatkan kualitas pelayanan unit pelayanan publik Kabupaten Bangkalan.

## **1.3 SASARAN**

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

1. Untuk mengetahui pencapaian kinerja pelayanan unit pelayanan publik Kabupaten Bangkalan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Penataan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.
3. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik terutama di Pemerintah Daerah Kabupaten Bangkalan.

## **1.4 MANFAAT**

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

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

### **2.1. RUANG LINGKUP**

Ruang lingkup kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik adalah pengukuran persepsi masyarakat selaku pengguna jasa dengan melakukan survey dan analisi terhadap kinerja pelayanan pada :

- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1. PELANGGAN**

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

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



## 2.2. PELAYANAN PUBLIK

Menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam melaksanakan pelayanan publik pemerintah membentuk Organisasi Penyelenggara. Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

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

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

Dipandang dari sisi masyarakat, tuntutan pelayanan terus mengalami perubahan yang didorong oleh arus globalisasi. Di samping itu tuntutan masyarakat mempunyai perbedaan



yang sangat dipengaruhi oleh tingkat kebutuhan dan nilai yang berlaku pada masing-masing individu maupun kelompok masyarakat. Hal ini membuka cakrawala baru bagi aparatur untuk semakin berperan secara lebih baik dalam membantu masyarakat memenuhi kebutuhannya. Merujuk Keputusan MENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan publik atau pelayanan umum adalah *"Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan."* Dengan demikian hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Dengan asas pelayanan publik :

1. Transparansi

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

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

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

4. Partisipatif

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

5. Kesamaan Hak

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



## 6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

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

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

1. Pelayanan Administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan publik misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.
2. Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh public, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
3. Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh public, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

### 2.3. KUALITAS PELAYANAN

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

Menurut Sinambela (2011:6) kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Sedangkan menurut Kasmir dan Pasolong (2011:133) mengatakan bahwa pelayanan yang



baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditentukan.

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

1. *Tangibles* (bukti langsung)

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

2. *Reliability* (kehandalan)

Kemampuan atau keandalan untuk menepati janji dengan akurat. Dimensi ini berkaitan dengan janji menyelesaikan sesuatu seperti penyelesaian pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan, penanganan keluhan, serta tuntutan pada kesalahan pencatatan.

3. *Responsiveness*(daya tanggap)

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

4. *Assurance*(jaminan)

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



- a. Komunikasi (*communication*), yaitu secara terus menerus memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti apa yang diinformasikan pegawai serta dengan cepat dan tanggap menyikapi keluhan dan komplain dari para pelanggan.
  - b. Kredibilitas (*credibility*), perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, believability atau sifat kejujuran, menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.
  - c. Keamanan (*security*), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang diterima. Tentunya pelayanan yang diberikan mampu memberikan suatu jaminan kepercayaan.
  - d. Kompetensi (*competence*) yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal.
  - e. Sopan santun (*courtesy*), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Jaminan akan kesopan-santunan yang ditawarkan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.
5. *Empaty* (empati)
- Kepedulian dan perhatian kepada pelanggan. Dimensi ini memuat diantaranya petugas memberikan perhatian khusus kepada pelanggan, serta petugas memahami kebutuhan spesifik dari pelanggannya.

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

1. Kinerja (*performance*), karakteristik operasi pokok dari produk inti.
2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.



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

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

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



### 1. Fungsional

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

### 2. Terpusat

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

### 3. Terpadu

#### a. Terpadu Satu Atap

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

#### b. Terpadu Satu Pintu

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

### 4. Gugus Tugas

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



## 2.4. KEPUASAN MASYARAKAT

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

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

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

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



Sarwono (1986) menyatakan bahwa di samping faktor-faktor yang berhubungan dengan manajemen pelayanan, kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh karakteristik pelanggan itu sendiri. Dengan pelayanan yang sama untuk kasus yang sama dapat terjadi kepuasan pelanggan yang berbeda. Hal ini tergantung pada latar belakang pelanggan itu sendiri. Faktor – faktor tersebut antara lain pangkat, tingkat ekonomi, kedudukan sosial, pendidikan, latar belakang budaya, sifat umum kesukuan, jenis kelamin, usia, sikap mental, pekerjaan, dan kepribadian seseorang.

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

Kepuasan pelanggan telah menjadi tolok ukur yang sangat penting di dalam bisnis. Secara umum kepuasan pelanggan akan memberikan keuntungan bagi organisasi karena berhubungan dengan loyalitas, kecuali ada faktor lain seperti situasi pasar yang monopolistik. Hal kedua yang sama pentingnya adalah bila kepuasan pelanggan disosialisasikan dengan baik di dalam organisasi, akan menjadi salah satu daya pendorong



untuk memfokuskan segenap personil dalam organisasi untuk lebih menyadari pentingnya melakukan layanan bermutu yang berujung pada pelanggan yang puas.

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

#### 1. Sistem keluhan dan saran

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

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

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



## *2. Ghost Shopping*

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

## *3. Lost Customer Analysis*

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

## 4. Survei Kepuasan Pelanggan

Umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan metode survei, baik melalui pos, telepon atau wawancara pribadi (Setiawan, 1990). Keuntungannya, tempat pelayanan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan juga sekaligus memberikan sinyal positif bahwa tempat pelayanan memberi perhatian kepada pelanggannya (Gerson, 2001, Supranto, 1997). Pengukuran dapat dilakukan dengan cara :

### *a. Directly Reported Satisfaction*

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



### *b. Derived Dissatisfaction*

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

### *c. Problem Analysis*

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

### *d. Importance Dissatisfaction Analysis*

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

## **2.5. SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Untuk mengukur kepuasan masyarakat perlu dilakukan survei kepuasan masyarakat. Survei kepuasan masyarakat menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 adalah "*Kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik*".

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah dasar untuk melakukan Survei Kepuasan



Masyarakat. Dalam peraturan ini mewajibkan penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.

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

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

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

3. Waktu Pelayanan

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

4. Biaya/Tarif \*)

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana\*\*)

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.



## 7. Perilaku Pelaksana\*\*)

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

## 8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

## 9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Catatan :

\*) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen).

Contoh : pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis

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

### **2.5.1. PELAKSANAAN**

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



### 2.5.2.1. MENYUSUN INSTRUMEN PENELITIAN

Menurut Suharsimi Arikunto (2000:134), instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya. Ibnu Hadjar (1996:160) berpendapat bahwa instrumen merupakan alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan informasi kuantitatif tentang variasi karakteristik variabel secara objektif. Instrumen pengumpul data menurut Sumadi Suryabrata (2008:52) adalah alat yang digunakan untuk merekam pada umumnya secara kuantitatif keadaan dan aktivitas atribut-atribut psikologis. Atribut-atribut psikologis itu secara teknis biasanya digolongkan menjadi atribut kognitif dan atribut non kognitif. Sumadi mengemukakan bahwa untuk atribut kognitif, perangsangnya adalah pertanyaan. Sedangkan untuk atribut non-kognitif, perangsangnya adalah pernyataan.

Dari beberapa pendapat ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian adalah alat bantu yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan informasi kuantitatif tentang variabel yang sedang diteliti.

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

- **Tes**

Tes adalah sederetan pertanyaan atau latihan atau alat lain yang digunakan untuk mengukur ketrampilan, pengukuran, inteligensi, kemampuan atau bakat yang dimiliki oleh individu atau kelompok.

- **Angket atau Kuesioner**

Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui.



- **Wawancara (*Interview*)**

Interviu digunakan oleh peneliti untuk menilai keadaan seseorang, misalnya untuk mencari data tentang variabel latar belakang murid, orang tua, pendidikan, perhatian, sikap terhadap sesuatu.

- **Observasi**

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

- **Skala Bertingkat (*Rating*)**

Rating atau skala bertingkat adalah suatu ukuran subyektif yang dibuat berskala. Walaupun skala bertingkat ini menghasilkan data yang kasar, tetapi cukup memberikan informasi tertentu tentang program atau orang. Instrumen ini dapat dengan mudah memberikan gambaran penampilan, terutama penampilan di dalam orang menjalankan tugas, yang menunjukkan frekuensi munculnya sifat-sifat. Di dalam menyusun skala, yang perlu diperhatikan adalah bagaimana menentukan variabel skala. Apa yang ditanyakan harus apa yang dapat diamati responden.

- **Dokumentasi**

Dokumentasi, dari asal kata dokumen, yang artinya barang-barang tertulis. Didalam melaksanakan metode dokumentasi, penelitian menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, dan sebagainya.

#### **2.5.2.2. MENENTUKAN BESARAN DAN TEKNIK PENARIKAN SAMPEL**

Sampel adalah sebagian dari populasi. Artinya tidak akan ada sampel jika tidak ada populasi. Populasi adalah keseluruhan elemen atau unsur yang akan kita teliti. Penelitian yang dilakukan atas seluruh elemen dinamakan sensus. Idealnya, agar hasil penelitiannya lebih



bisa dipercaya, seorang peneliti harus melakukan sensus. Namun karena sesuatu hal peneliti bisa tidak meneliti keseluruhan elemen tadi, maka yang bisa dilakukannya adalah meneliti sebagian dari keseluruhan elemen atau unsur tadi.

#### **2.5.2.2.1. MENENTUKAN BESARAN SAMPEL**

Dasar penentuan jumlah sampel dapat dilakukan antara lain :

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



**Tabel 2.1 Sampel Morgan dan Krejcie**

<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382



Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
210	136	1100	285	1000000	384

- Penentuan sampel menggunakan rumus *Slovin* sebagai berikut.

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

$n$  = *Number of samples*(jumlah sampel)

$N$  = *Total population*(jumlah seluruh anggota populasi)

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

Beberapa keterangan mengenai rumus Slovin yaitu :

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



d. Error tolerance (e) didasarkan atas pertimbangan peneliti.

Contoh :

$$N = 1000$$

$$\text{Taraf Signifikansi} = 5\%$$

maka :

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

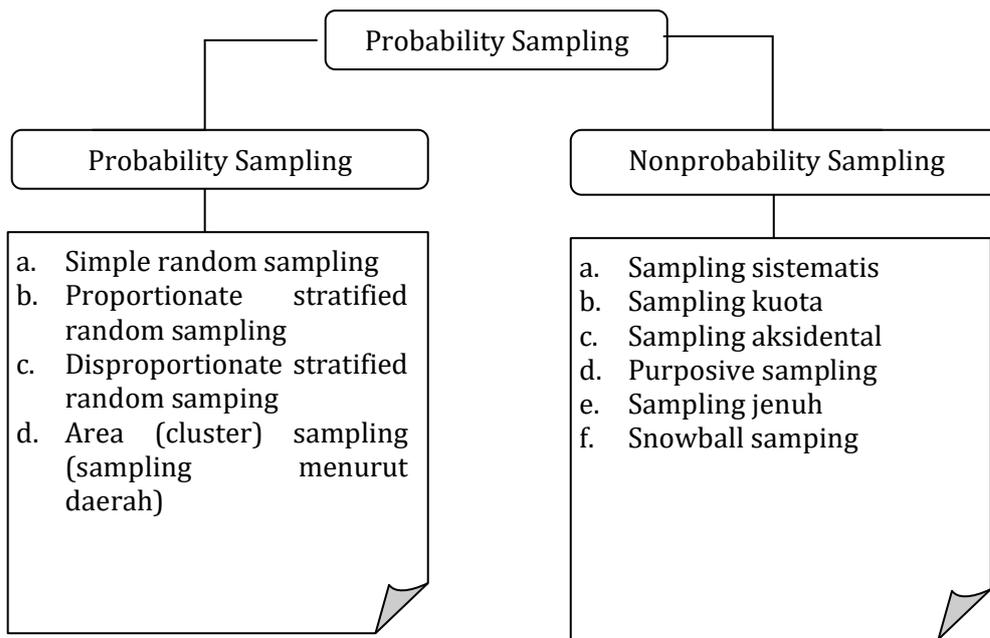
#### Catatan mengenai penggunaan rumus Slovin dan Tabel Krejcie-Morgan

- Penentuan ukuran sampel dengan memakai rumus Slovin dan Tabel Krejcie-Morgan hanya dapat digunakan untuk penelitian yang bertujuan mengukur proporsi populasi.
- Rumus Slovin dan Tabel Krejcie-Morgan, sama-sama mengasumsikan tingkat keandalan 95%. Perbedaannya, Slovin memakai pendekatan distribusi normal, sementara Krejcie dan Morgan menggunakan pendekatan distribusi chi kuadrat.
- Asumsi keragaman populasi yang dimasukkan dalam perhitungan adalah  $P(1-P)$ , dimana  $P=0,5$ , baik dalam Rumus Slovin maupun dalam Tabel Krejcie-Morgan.
- Slovin masih memberi kebebasan untuk menentukan nilai batas kesalahan atau galat pendugaan, sedangkan batas kesalahan yang diasumsikan dalam tabel Krejcie-Morgan adalah 5% ( $d=0,05$ ).

#### **2.5.2.2.2. TEKNIK SAMPLING**

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





**Gambar 2.1. Skema Teknik Sampling**

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

- *Probability Sampling*

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

- a. *Simple Random Sampling*

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

Dengan demikian setiap unit sampling sebagai unsur populasi yang terpicil memperoleh peluang yang sama untuk menjadi sampel atau untuk mewakili populasi. Cara demikian dilakukan bila anggota populasi dianggap homogen. Teknik



ini dapat dipergunakan bilamana jumlah unit sampling di dalam suatu populasi tidak terlalu besar. Misal, populasi terdiri dari 500 orang mahasiswa program S1 (unit sampling). Untuk memperoleh sampel sebanyak 150 orang dari populasi tersebut, digunakan teknik ini, baik dengan cara undian, ordinal, maupun tabel bilangan random. Teknik ini dapat digambarkan di bawah ini.

*b. Proportionate stratified random sampling*

Margono (2004: 126) menyatakan bahwa stratified random sampling biasa digunakan pada populasi yang mempunyai susunan bertingkat atau berlapis-lapis. Menurut Sugiyono (2001: 58) teknik ini digunakan bila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen. Dan berstrata secara proporsional. Suatu organisasi yang mempunyai pegawai dari berbagai latar belakang pendidikan, maka populasi pegawai itu berstrata. Misalnya jumlah pegawai yang lulus  $S_1 = 45$ ,  $S_2 = 30$ , STM = 800, ST = 900, SMEA = 400, SD = 300. Jumlah sampel yang harus diambil meliputi strata pendidikan tersebut yang diambil secara proporsional jumlah sampel.

*c. Disproportionate stratified random sampling*

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



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

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

▪ *Nonprobability Sampling*

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

a. Sampling Sistematis

Sugiyono (2001: 60) menyatakan bahwa sampling sistematis adalah teknik penentuan sampel berdasarkan urutan dari anggota populasi yang telah diberi nomor urut. Misalnya anggota populasi yang terdiri dari 100 orang. Dari semua anggota itu diberi nomor urut, yaitu nomor 1 sampai dengan nomor 100. Pengambilan sampel dapat dilakukan dengan nomor ganjil saja, genap saja, atau kelipatan dari bilangan tertentu, misalnya kelipatan dari bilangan lima. Untuk itu maka yang diambil sebagai sampel adalah 5, 10, 15, 20 dan seterusnya sampai 100.



#### b. Sampling Kuota

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

#### c. Sampling Aksidental

Sampling aksidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2001: 60). Menurut Margono (2004: 127) menyatakan bahwa dalam teknik ini pengambilan sampel tidak ditetapkan lebih dahulu. Peneliti langsung mengumpulkan data dari unit sampling yang ditemui. Misalnya penelitian tentang pendapat umum mengenai pemilu dengan mempergunakan setiap warga negara yang telah dewasa sebagai unit sampling. Peneliti mengumpulkan data langsung dari setiap orang dewasa yang dijumpainya, sampai jumlah yang diharapkan terpenuhi.



d. Sampling Purposive

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

e. Sampling Jenuh

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

f. Snowball Sampling

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



### 2.5.2.3. MENENTUKAN RESPONDEN

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

### 2.5.2.4. MELAKSANAKAN SURVEI

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain :

- Kuesioner dengan wawancara tatap muka

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada orang lain yang dijadikan responden untuk dijawabnya dengan wawancara langsung bertatap muka antara si penanya (pewawancara) dengan si penjawab (responden). Pewawancara membacakan pertanyaan dan kemudian mencatat jawaban yang diberikan oleh responden.

- Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat

Kuesioner adalah pertanyaan terstruktur yang diisi sendiri oleh responden. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan (responden) kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

- Kuesioner elektronik (*internet/e-survei*)

Kuesioner elektronik adalah pertanyaan terstruktur yang dapat dijalankan dengan *e-mail* atau dikelola dalam internet atau *Web*. Kuesioner elektronik, meliputi :

- a. Kuesioner *e-mail*, survei dituliskan ke dalam badan pesan *e-mail*, *e-mail* dikirim melalui internet. Responden mengetikkan jawaban terhadap pertanyaan baik yang bersifat tertutup maupun yang terbuka pada tempat yang ditentukan dan mengklik reply. Tanggapannya adalah data yang dimasukkan dan ditabulasikan.



b. Kuesioner internet/*Web* menggunakan *HTML*, bahasa *Web*, dan ditempatkan pada sebuah *Website*. Responden dapat direkrut melalui internet dari *database* responden potensial yang dikelola oleh perusahaan riset pemasaran atau mereka dapat direkrut melalui surat/telepon. Responden diminta mengunjungi sebuah lokasi *Web* tertentu untuk melakukan survei.

- Diskusi kelompok terfokus (FGD)

Diskusi kelompok terfokus adalah wawancara dari sekelompok kecil orang yang dipimpin oleh seorang narasumber atau moderator yang secara halus mendorong peserta untuk berani berbicara terbuka dan spontan tentang hal yang dianggap penting yang berhubungan dengan topik diskusi saat itu (Henning dan Coloumia, 1990). Diskusi kelompok dapat melibatkan 8-12 anggota yang telah dipilih berdasarkan kesamaan latarbelakang. Peserta diskusi adalah orang dari populasi sasaran terpilih secara acak sehingga dapat mewakili populasi sasaran. Fasilitator menggunakan petunjuk diskusi, mencatat proses diskusi dan kemudian memberikan komentar mengenai hasil pengamatannya.

- Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam

Wawancara mendalam adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (guide) wawancara di mana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama. Keunggulannya ialah memungkinkan peneliti mendapatkan jumlah data yang banyak, sebaliknya kelemahan ialah karena wawancara melibatkan aspek emosi, maka kerjasama yang baik antara pewawancara dan yang diwawancarai sangat



diperlukan. Teknik ini biasanya melekat erat dengan penelitian kualitatif (hariwijaya 2007: 73-74).

#### **2.5.2.5. MENGOLAH HASIL SURVEI**

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

Pengolahan data menurut Hasan (2006: 24) meliputi kegiatan :

➤ *Editing*

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

➤ *Coding* (Pengkodean)

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

➤ Pemberian Skor atau nilai

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

➤ Tabulasi

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



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

➤ **Analisa Data**

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

#### **2.5.2.6. PENYUSUNAN LAPORAN**

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



## **BAB III METODOLOGI PELAKSANAAN**

### **3.1. PERSIAPAN SURVEI**

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

#### **3.1.1. IDENTIFIKASI RUANG LINGKUP**

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

#### **3.1.2. PERSIAPAN BAHAN SURVEI**

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

##### **3.1.2.1. BAGIAN KUISISIONER**

1. Bagian Pertama

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

2. Bagian Kedua

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

### 3. Bagian Ketiga

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

#### 1. Persyaratan

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

#### 2. Prosedur

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

#### 3. Waktu Pelayanan

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

#### 4. Biaya/Tarif\*)

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

#### 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana\*\*)

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana\*\*)

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Catatan :

\*) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen).

Contoh : pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis

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

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

### **3.1.2.2. BENTUK JAWABAN**

Bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuisisioner berupa jawaban pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat puas sampai dengan tidak puas. Dengan skala *likert* 4 (empat) point yaitu :

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

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

### **3.2. PENGUMPULAN DATA**

Pengumpulan data dibagi menjadi dua bagian, yaitu data primer dan data sekunder. Data sekunder adalah data profil pelayanan Pemerintah Daerah Kabupaten Bangkalan Provinsi Jawa Timur. Dinamakan data sekunder karena data profil ini hanya digunakan sebagai data penunjang laporan.

Sedangkan data yang dikumpulkan dalam survei kepuasan masyarakat ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden melalui survey online dengan kuisisioner online (*e-survey*) dan kuisisioner manual (*offline*) serta *deep interview* kepada masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan di masing-masing unit pelayanan publik Pemerintah Daerah Kabupaten Bangkalan Provinsi Jawa Timur.

Responden dipilih secara acak dan untuk besaran sampel menggunakan Tabel Sampel Krejcie and Morgan.

### 3.3. PENGOLAHAN DATA

Setelah pelaksanaan tahapan pengumpulan data maka tahapan selanjutnya adalah pengolahan data. Sebelum data diolah, dilakukan proses pemeriksaan data hasil survei. Pemeriksaan data dilakukan dengan beberapa langkah, antara lain memeriksa kelengkapan dan kejelasan jawaban pada kuisisioner. Pengolahan data dilakukan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

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

N = bobot nilai per unsur

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

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

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

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

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

### 3.4. ANALISA DATA

Dari hasil pengolahan data akan dikategorikan sesuai dengan Tabel

**Tabel 3.2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00- 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,064 - 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,532 -4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

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

### 3.5. TAHAP PENYUSUNAN LAPORAN

Hasil pelaksanaan seluruh kegiatan yang telah dilakukan akan disusun dalam laporan akhir untuk diserahkan kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Bangkalan Provinsi Jawa Timur

**BAB IV**  
**PROFIL DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
**KABUPATEN BANGKALAN**

**4.1. Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi**

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bangkalan Nomor : 7 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Yang Selanjutnya Dijabarkan Kedalam Peraturan Bupati Bangkalan Nomor : 45 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan.

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Berdasarkan Peraturan Bupati Bangkalan Nomor : 45 Tahun 2016, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan mempunyai Tugas Pokok :

**“Membantu Bupati Melaksanakan Urusan Pemerintahan Yang Menjadi Kewenangan Daerah Bidang Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.”**

Sedangkan Fungsi dari Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan adalah :

1. Perumusan kebijakan daerah bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil
2. Pelaksanaan kebijakan daerah bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil
3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan daerah bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil
4. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan daerah bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil
5. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsi.

**Dalam pelaksanaan tugasnya Kepala** Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil **dibantu oleh seorang Sekretaris dan 4 (empat) Orang Kepala Bidang.** Adapun deskripsi **kerja** masing - masing adalah sebagai berikut :

#### **A. Sekretaris**

##### **a. Tugas**

Sekretaris mempunyai tugas memberikan pelayanan teknis dan administrasi kepada seluruh unit organisasi di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

##### **b. Fungsi**

Selain mempunyai tugas pokok sekretaris juga mempunyai fungsi :

1. Pelaksanaan penyusunan program kerja sekretariat;
2. Pengoordinasian penyusunan rencana, program, anggaran di bidang di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
3. Pembinaan dan pemberian dukungan administrasi yang meliputi ketatausahaan, kepegawaian, keuangan, kerumah tanggaan, kerjasama, hubungan masyarakat, arsip dan dokumentasi;
4. Pembinaan dan penataan organisasi dan tata laksana;
5. Koordinasi dan penyusunan peraturan perundang-undangan;
6. Pengelolaan barang milik daerah; dan
7. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dalam menjalankan fungsi diatas, Sekretariat yang dipimpin oleh Sekretaris dibantu oleh 3 (tiga) Sub Bagian, yaitu :

1. Sub. Bagian Perencanaan dan Evaluasi ;

Sub Bagian Perencanaan dan Evaluasi, mempunyai tugas :

- a. Menyusun rencana kegiatan dan anggaran Subbagian Perencanaan dan Evaluasi;
- b. Melakukan penyiapan bahan koordinasi dan penyusunan rencana, program di seluruh unit kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- c. Melakukan penyiapan bahan koordinas dan penyusunan anggaran di seluruh unit kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;

- d. Melakukan penyiapan bahan penyusunan pedoman teknis pelaksanaan kegiatan tahunan di seluruh unit kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- e. Penyiapan bahan penyusunan satuan biaya, daftar isian pelaksanaan anggaran, petunjuk operasional kegiatan, dan revisi anggaran;
- f. Melakukan pengumpulan, pengolahan dan penyajian data dan statistic bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- g. Melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan program dan kegiatan di seluruh unit kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- h. Melakukan penyusunan laporan kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- i. Melakukan penyusunan laporan dan pendokumentasian kegiatan Sub Bagian Perencanaan dan Evaluasi;
- j. Melaksanakan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dan Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran (DPPA);
- k. Menyusun dan melaksanakan Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP);
- l. Melaksanakan Sistem Pengendalian Intern (SPI); dan
- m. melakukan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris Dinas sesuai dengan tugasnya.

## 2. Sub. Bagian Keuangan;

Sub Bagian keuangan, mempunyai tugas :

- a. Menyusun rencana kegiatan dan anggaran Subbagian Keuangan;
- b. Melakukan urusan akuntansi, dan verifikasi keuangan;
- c. Melakukan urusan perbendaharaan pengelolaan Penerimaan daerah bukan pajak, pengujian dan penerbitan surat perintah membayar;
- d. Melakukan urusan gaji pegawai;
- e. Melakukan administrasi keuangan;
- f. Melakukan penyiapan pertanggungjawaban dan pengelolaan dokumen keuangan;
- g. Melakukan penyusunan laporan keuangan;

- h. Melakukan penyiapan bahan pemantauan tidak lanjut laporan hasil pengawasan dan penyelesaian tuntutan perbendaharaan dan ganti rugi;
- i. Melakukan penyusunan laporan dan pendokumentasian kegiatan Subbagian Keuangan;
- j. Melaksanakan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dan Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran (DPPA);
- k. Menyusun dan melaksanakan Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) ;
- l. Melaksanakan Sistem Pengendalian Intern (SPI); dan
- m. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris Dinas sesuai dengan tugasnya.

### 3. Sub. Bagian Umum dan Kepegawaian

Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, mempunyai tugas :

- a. Menyusun rencana kegiatan dan anggaran Subbagian Umum dan Kepegawaian;
- b. Melakukan urusan rencana kebutuhan dan usulan pengembangan Pegawai;
- c. Melakukan urusan mutasi, tanda jasa, kenaikan pangkat, kenaikan jabatan, pemberhentian dan pensiun pegawai;
- d. Melakukan urusan tata usaha kepegawaian, disiplin pegawai dan evaluasi kinerja pegawai;
- e. Melakukan urusan tata usaha dan kearsipan;
- f. Melakukan urusan rumah tangga, keamanan dan kebersihan;
- g. Melakukan pen)rusunan Rencana Kebutuhan Barang Unit (RKBU) dan Rencana Pemeliharaan Barang Unit (RPBU);
- h. Melakukan penyiapan bahan penatausahaan dan inventarisasi barang;
- i. Melakukan penyiapan bahan administrasi pengadaan, penyaluran, penghapusan dan pemindah tanganan barang milik Daerah;
- j. Melakukan penyiapan penrusunan laporan dan administrasi penggunaan peralatan dan perlengkapan kantor;
- k. Melakukan urusan kerja sama, hubungan masyarakat dan protokol;
- l. Melakukan evaluasi kelembagaan dan ketatalaksanaan;

- m. Melakukan telaahan dan penyiapan bahan penyusunan peraturan perundang-undangan;
- n. Melakukan penyusunan laporan dan pendokumentasian kegiatan Subbagian Umum dan Kepegawaian;
- o. Melaksanakan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dan Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran (DPPA);
- p. Menyusun dan melaksanakan Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP);
- q. Melaksanakan Sistem Pengendalian Intern (SPI); dan
- r. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris Dinas sesuai dengan tugasnya.

## **B. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk**

1. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasikan, mengendalikan dan mengevaluasi kegiatan bidang pelayanan pendaftaran penduduk.
2. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, mempunyai fungsi :
  - a. Pelaksanaan penyusunan program kerja Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk;
  - b. Penyusunan perencanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
  - c. Perumusan kebijakan teknis pendaftaran penduduk;
  - d. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
  - e. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
  - f. Pelaksanaan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk;
  - g. Pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pendaftaran penduduk;
  - h. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pendaftaran penduduk; dan
  - i. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dalam menjalankan fungsi diatas, Bidang Pelayanan dan Pendaftaran Penduduk dipimpin oleh Kepala Bidang dibantu oleh 3 (tiga) Seksi, yaitu :

## 1. Seksi Identitas Penduduk

Seksi Identitas Penduduk mempunyai tugas :

- a. Menyusun rencana kegiatan dan anggaran Seksi Identitas Penduduk;
- b. Melakukan penyiapan bahan perencanaan pendaftaran penduduk;
- c. Menyiapkan perumusan kebijakan teknis pendaftaran penduduk;
- d. Melaksanakan pembinaan pelayanan dan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk;
- e. Mengordinasikan pelayanan dan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk;
- f. Melaksanakan pelayanan dan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk;
- g. Melaksanakan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dan Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran (DPPA);
- h. Menyusun dan melaksanakan Standar Operasional Prosedur (SOP);
- i. Melaksanakan Sistem Pengendalian Intern (SPI); dan
- j. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugasnya.

## 2. Seksi Pindah Datang Penduduk

Seksi Pindah Datang Penduduk mempunyai tugas :

- a. Menyusun rencana kegiatan dan anggaran Seksi Pindah Datang Penduduk;
- b. Melakukan penyiapan bahan perencanaan Pindah Datang Penduduk;
- c. Menyiapkan perumusan kebijakan teknis Pindah Datang Penduduk;
- d. Melaksanakan pembinaan pelayanan dan penerbitan dokumen Pindah Datang Penduduk;
- e. Mengoordinasikan pelayanan dan penerbitan dokumen Pindah Datang Penduduk;
- f. Melaksanakan pelayanan dan penerbitan dokumen Pindah Datang Penduduk;
- g. Melaksanakan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dan Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran (DPPA);
- h. Menyusun dan melaksanakan Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP);

- i. Melaksanakan Sistem Pengendalian Intern (SPI); dan
- j. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugasnya.

### 3. Seksi Pendataan Penduduk

Seksi Pendataan Penduduk mempunyai tugas :

- a. Menyusun rencana kegiatan dan anggaran Seksi Pendataan Penduduk;
- b. Melakukan penyiapan bahan perencanaan pendataan penduduk;
- c. Menyiapkan perumusan kebijakan teknis pendataan penduduk;
- d. Melaksanakan pembinaan pendataan penduduk;
- e. Mengoordinasikan pendataan penduduk;
- f. Melaksanakan pendataan penduduk;
- g. Melaksanakan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dan Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran (DPPA);
- h. Menyusun dan melaksanakan Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP);
- i. Melaksanakan Sistem Pengendalian Intern (SPI); dan
- j. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugasnya.

### **C. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil**

1. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, mengoordinasikan, mengendalikan dan mengevaluasi kegiatan bidang pelayanan pencatatan sipil.
2. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, mempunyai tugas :
  - a. Pelaksanaan penyusunan program kerja bidang Pelayanan Pencatatan Sipil;
  - b. Penyusunan perencanaan pelayanan pencatatan sipil;
  - c. Perumusan kebijakan teknis pencatatan sipil;
  - d. Pelaksanaan pembinaan;
  - e. Koordinasi pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
  - f. Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
  - g. Pelaksanaan penerbitan dokumen pencatatan sipil;
  - h. Pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pencatatan sipil;

- i. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pencatatan sipil;
- j. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dalam menjalankan fungsi diatas, Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dipimpin oleh Kepala Bidang dibantu oleh 3 (tiga) Seksi, yaitu :

1. Seksi Kelahiran

Seksi kelahiran mempunyai tugas :

- a. Menyusun rencana kegiatan dan anggaran Seksi Kelahiran;
- b. Menyiapkan bahan perencanaan pelayanan pencatatan kelahiran;
- c. Menyiapkan perumusan kebijakan teknis pelayanan pencatatan kelahiran;
- d. Melaksanakan pembinaan pelayanan pencatatan kelahiran;
- e. Mengkoordinasikan pelayanan pencatatan kelahiran;
- f. Melaksanakan pelayanan pencatatan kelahiran;
- g. Melaksanakan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dan Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran (DPPA);
- h. Menyusun dan melaksanakan Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP);
- i. Melaksanakan Sistem Pengendalian Intern (SPI);
- j. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugasnya.

2. Seksi Perkawinan dan Perceraian

Seksi Perkawinan dan Perceraian mempunyai tugas :

- a. Menyusun rencana kegiatan dan anggaran Seksi Perkawinan dan Perceraian;
- b. Menyiapkan bahan perencanaan pelayanan pencatatan perkawinan dan perceraian;
- c. Menyiapkan perumusan kebijakan teknis pelayanan pencatatan perkawinan dan perceraian;
- d. Melaksanakan pembinaan pelayanan pencatatan perkawinan dan perceraian;
- e. Mengkoordinasikan pelayanan pencatatan perkawinan dan perceraian;
- f. Melaksanakan pelayanan pencatatan perkawinan dan perceraian;

- g. Melaksanakan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dan Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran (DPPA);
  - h. Menyusun dan melaksanakan Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP);
  - i. Melaksanakan Sistem Pengendalian Intern (SPI);
  - j. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugasnya.
3. Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian
- Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian mempunyai tugas :
- a. Menyusun rencana kegiatan dan anggaran Seksi Perubahan Status Anak, Kewarganegaraan dan Kematian;
  - b. Menyiapkan bahan perencanaan pelayanan pencatatan Perubahan Status Anak, Kewarganegaraan dan Kematian;
  - c. Menyiapkan perumusan kebijakan teknis pelayanan pencatatan Perubahan Status Anak, Kewarganegaraan dan Kematian;
  - d. Melaksanakan pembinaan pelayanan pencatatan Perubahan Status Anak, Kewarganegaraan dan Kematian;
  - e. Mengkoordinasikan pelayanan pencatatan Perubahan Status Anak, Kewarganegaraan dan Kematian;
  - f. Melaksanakan pelayanan pencatatan Perubahan Status Anak, Kewarganegaraan dan Kematian;
  - g. Melaksanakan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dan Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran (DPPA);
  - h. Menyusun dan melaksanakan Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP);
  - i. Melaksanakan Sistem Pengendalian Intern (SPI);
  - j. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugasnya.

#### **D. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan**

1. Bidang Pengelolaan Informasi Administasi Kependudukan mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasikan, mengendalikan dan

mengevaluasi kegiatan bidang pelayanan pengelolaan informasi administrasi kependudukan.

2. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, mempunyai tugas :
  - a. Pelaksanaan penyusunan program kerja Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan;
  - b. Menyusun perencanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi system informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
  - c. Perumusan kebijakan teknis pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi system informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi.
  - d. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi system informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi.
  - e. Pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi system informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi.
  - f. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan.
  - g. Fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dalam menjalankan fungsi diatas, Bidang Pengeloaan Informasi Administrasi Kependudukan dipimpin oleh Kepala Bidang dibantu oleh 3 (tiga) Seksi, yaitu :

1. Seksi Sistem informasi Administrasi Kependudukan  
Seksi Sistem informasi Administrasi Kependudukan, mempunyai tugas:
  - a. Menyusun rencana kegiatan dan anggaran Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;

- b. Melaksanakan pengelolaan bangunan jaringan komunikasi data kependudukan;
  - c. Melaksanakan pengelolaan Tempat Pengumpulan Data Kependudukan (TPDK) di kecamatan serta bank data di tingkat Daerah;
  - d. Melaksanakan penetapan Nomor Induk Kependudukan (NIK) berdasarkan database kependudukan;
  - e. Melaksanakan Pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) secara bertahap sesuai dengan kemampuan Pemerintah Daerah;
  - f. Melaksanakan jaminan perlindungan data dan dokumen kependudukan yang terekam dalam bank data;
  - g. Melaksanakan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dan Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran (DPPA);
  - h. Menyusun dan melaksanakan Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP);
  - i. Melaksanakan Sistem Pengendalian Intern (SPI);
  - j. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugasnya.
2. Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan
- Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan, mempunyai tugas:
- a. Menyusun rencana kegiatan dan anggaran Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan;
  - b. Mengumpulkan, mengolah data dan informasi, menginventarisasi permasalahan serta melaksanakan pemecahan permasalahan yang berkaitan dengan pengelolaan data dan informasi;
  - c. Menyiapkan bahan penyusunan kebijakan, bimbingan dan pembinaan serta petunjuk teknis yang berkaitan dengan pengolahan data dan informasi;
  - d. Mengkoordinasikan pengelolaan data Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK);
  - e. Melaksanakan bimbingan teknis bagi petugas perekaman data Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK);
  - f. Menyiapkan bank dan back up data kependudukan;
  - g. Menyiapkan tempat perekaman data kependudukan;

- h. Melaksanakan perekaman data hasil pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta pemuktahiran data penduduk menggunakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK);
  - i. Menyajikan dan melaksanakan sosialisasi data dan informasi kependudukan;
  - j. Melaksanakan perlindungan data pribadi penduduk pada bank data kependudukan;
  - k. Melaksanakan penyusunan profil kependudukan;4
  - l. Melaksanakan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dan Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran (DPPA);
  - m. Menyusun dan melaksanakan Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP);
  - n. Melaksanakan Sistem Pengendalian Intern (SPI);
  - o. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugasnya.
3. Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi, Informasi dan Komunikasi.
- Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi, Informasi dan Komunikasi, mempunyai tugas :
- a. Menyusun rencana kegiatan dan anggaran Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Tekno, Info dan Komunikasi;
  - b. Menyiapkan bahan perencanaan tata kelola teknologi informasi dan komunikasi serta sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
  - c. Menyiapkan bahan perumusan kebijakan teknis, tata kelola teknologi informasi dan komunikasi serta sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
  - d. Melaksanakan pembinaan tata kelola teknologi informasi dan komunikasi serta sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
  - e. Mengkoordinasikan tata kelola teknologi informasi dan komunikasi serta sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
  - f. Melaksanakan tata kelola teknologi informasi dan komunikasi serta sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;

- g. Melaksanakan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dan Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran (DPPA);
- h. Menyusun dan melaksanakan Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP);
- i. Melaksanakan Sistem Pengendalian Intern (SPI);
- j. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugasnya.

#### **E. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan**

1. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasikan, mengendalikan dan mengevaluasi kegiatan bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan;
2. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan mempunyai fungsi :
  - a. Pelaksanakan penyusunan program kerja Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan;
  - b. Penyusunan perencanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
  - c. Perumusan kebijakan teknis pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovaasi pelayanan administrasi kependudukan;
  - d. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
  - e. Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
  - f. Pelaksanaan kerja sama administrasi kependudukan;
  - g. Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
  - h. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
  - i. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dalam menjalankan fungsi diatas, Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan dipimpin oleh Kepala Bidang dibantu oleh 3 (tiga) Seksi, yaitu :

## 1. Seksi Kerjasama

Seksi Kerjasama mempunyai tugas :

- a. Menyusun rencana kegiatan dan anggaran Seksi Kerjasama;
- b. Menyiapkan bahan perencanaan kerja sama administrasi kependudukan;
- c. Menyiapkan bahan perumusan kebijakan teknis kerja sama administrasi kependudukan;
- d. Melaksanakan pembinaan kerja sama administrasi kependudukan;
- e. Pengkoordinasian kerja sama administrasi kependudukan;
- f. Melaksanakan kerja sama administrasi kependudukan;
- g. Melaksanakan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dan Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran (DPPA);
- h. Menyusun dan melaksanakan Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP);
- i. Melaksanakan Sistem Pengendalian Intern (SPI);
- j. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugasnya.

## 2. Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan

Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan, mempunyai tugas :

- a. Menyusun rencana kegiatan dan anggaran Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan;
- b. Menyusun Profil Perkembangan Kependudukan secara agregat dan kuantitatif, sehingga tampak jelas apa yang sedang berlangsung dan kondisi terakhir;
- c. Menyusun identifikasi kelompok dan segmen kependudukan;
- d. Menyusun identifikasi potensi penduduk yang dapat dijadikan asset pembangunan daerah dan nasional;
- e. Melaksanakan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dan Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran (DPPA);
- f. Menyusun dan melaksanakan Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP);
- g. Melaksanakan Sistem Pengendalian Intern (SPI);
- h. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugasnya.

### 3. Seksi Inovasi Pelayanan

Seksi Inovasi Pelayanan, mempunyai tugas :

- a. Menyusun rencana kegiatan dan anggaran Seksi Inovasi Pelayanan;
- b. Menyiapkan bahan perencanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- c. Menyiapkan bahan perumusan kebijakan teknis inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- d. Melaksanakan pembinaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- e. Mengkoordinasikan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- f. Melaksanakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- g. Melaksanakan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dan Dokumen Perubahan Pelaksanaan Anggaran (DPPA);
- h. Menyusun dan melaksanakan Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP);
- i. Melaksanakan Sistem Pengendalian Intern (SPI);
- j. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang sesuai dengan tugasnya.

#### **4.2. Sumber Daya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

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

Dengan mempertimbangkan situasi, kondisi dan potensi yang dimiliki oleh instansi tersebut serta mempertimbangkan arah kebijaksanaan pemerintah daerah Kabupaten Bangkalan, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki sumber daya sebagai berikut :

- a. Secara geografis dan ekonomis kondisi wilayah Kabupaten Bangkalan memiliki potensi untuk pengembangan Tehnologi informasi Kependudukan.

- b. Tersedianya sumber daya instansi yang berupa perangkat keras maupun lunak yang dapat memfasilitasi pengembangan program aplikasi Sistem Administrasi Kependudukan secara On-line.
- c. Terwujudnya peningkatan standart operasional Prosedur dan standart pelayanan publik demi terlaksananya pelayanan publik yang prima.
- d. Peningkatan kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan itu sendiri.
- e. Peningkatan kualitas sumber daya manusia sebagai pelaksana pelayanan publik.

Sumber Daya Manusia (SDM) / aparaturnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan saat ini berjumlah 101 orang yang terdiri dari 52 orang Pegawai Negeri Sipil (PNS), dan 49 orang Tenaga Harian Lepas (THL), dengan perincian sebagai berikut :

#### **A. Komposisi Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>NO</b>	<b>JENIS KELAMIN</b>	<b>JUMLAH ( ORANG )</b>
	<b>A. PEGAWAI NEGERI SIPIL ( PNS )</b>	
<b>1</b>	LAKI-LAKI	34
<b>2</b>	PEREMPUAN	18
	<b>JUMLAH</b>	52
	<b>B. THL</b>	
<b>1</b>	LAKI-LAKI	26
<b>2</b>	PEREMPUAN	23
	<b>JUMLAH</b>	49

#### **B. Komposisi Pegawai Berdasarkan Pendidikan**

NO.	TINGKAT PENDIDIKAN	JUMLAH (ORANG)
	<b>PNS</b>	
1	Pasca Sarjana ( S-2 )	10
2	Sarjana	26
3	Sarjana Muda	-
4	Diploma	2
5	SLTA	14
6	SLTP	-
7	SD	-
	<b>JUMLAH</b>	52
	<b>THL</b>	
1	Pasca Sarjana ( S-2 )	-
2	Sarjana	18
3	SLTA	31
4	SLTP	-
5	SD	-
	<b>JUMLAH</b>	49

### C. Komposisi Pegawai Berdasarkan Keikutsertaan Diklat

NO	JENIS DIKLAT	JUMLAH (ORANG)
1	Diklat Pim IV	11
2	Diklat Pim III	4
3	Diklat Pim II	1
	JUMLAH	16

### D. Komposisi Pegawai Berdasarkan Pangkat / Golongan

NO	PANGKAT / GOLONGAN	JUMLAH (ORANG)
1	Pembina Utama Madya ( IV/d )	-
	Pembina Utama Muda ( IV/c )	1
	Pembina Tingkat I ( IV/b )	1
	Pembina ( IV/a )	3
	<b>JUMLAH</b>	5
2	Penata Tingkat I ( III/d )	7
	Penata ( III/c )	14
	Penata Muda Tingkat I ( III/b )	8

	Penata Muda ( III/a )	7
	<b>JUMLAH</b>	3+6
<b>3</b>	Pengatur Tingkat I ( II/d )	-
	Pengatur ( II/c )	5
	Pengatur Muda Tingkat I ( II/b )	5
	Pengatur Muda ( II/a )	1
	<b>JUMLAH</b>	11
<b>4</b>	Juru Tingkat I ( I/d )	-
	Juru ( I/c )	-
	<b>JUMLAH</b>	52

## 5. Asset, sarana dan Prasarana

Sumberdaya lain yang diperlukan untuk mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan adalah tersedianya asset berupa sarana dan prasarana penunjang. Secara umum kondisi sarana dan prasarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan telah tercukupi, Namun untuk mendukung dinamika pelaksanaan tugas dan fungsi kedepan tentunya tetap dibutuhkan adanya penyesuaian-penyesuaian. Sampai dengan Tahun 2018 asset berupa sarana dan prasarana yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan adalah sebagai berikut :

Tabel Sarana dan Prasaran

NO	URAIAN	JUMLAH	KET
<b>1</b>	2	3	4
<b>1.</b>	Bangunan Kantor		
<b>2.</b>	Roda 4 (empat)	5	

3.	Roda Dua	13	
4.	Komputer PC	42	
5.	Notebook	7	
6.	Printer	10	
7.	AC/Alat Pendingin	14	
8.	Meja Kerja	22	
9.	Kursi Eselon I	1	
10.	Kursi Eselon II	5	
11.	Kursi Eselon IV	15	
12.	Almari	9	
13.	Meja Komputer		
14.	Meja Tamu	2	
15.	Televisi	2	
16.	Brankas	2	
17.	Mesin Absensi	1	
18.	Faximile	1	
19.	Telp	1	
20.	Tabung PMK		
21.	Kamera	3	

#### 4.3. Kinerja Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

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

##### 1. Kesederhanaan Pelayanan

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

##### 2. Kejelasan dalam Kepastian Masyarakat

Prinsip ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :

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

### 3. Keamanan dalam Pelayanan

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

### 4. Keterbukaan dalam Pelayanan

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

### 5. Efisiensi dalam Pelayanan

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

Mencegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja / instansi Pemerintah lain yang terkait.

### 6. Keadilan yang merata dalam Pelayanan

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

### 7. Ketetapan Waktu dan Pelayanan

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

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

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

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

#### A. Standar Pelayanan Minimal (SPM) Bidang Pemerintahan.

Untuk mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, Kewajiban dan kewenangan seluruh pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan dan dalam rangka mewujudkan system penyelenggaraan pemerintah yang baik serta terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik maka perlu ditetapkan Standart Pelayanan Minimal (SPM).

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

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

#### B. Standart Operasional Prosedur (SOP)

Salah satu aspek penting untuk mewujudkan birokrasi yang efektif, efisien, dan akuntabel dalam rangka perbaikan kinerja manajemen pemerintah / kualitas pelayanan publik adalah dengan memperbaiki proses penyelenggaraan administrasi

pemerintah melalui penyusunan dan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP).

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



**BAB. V**

**PEMBAHASAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

**5.6.1. Deskripsi Responden**

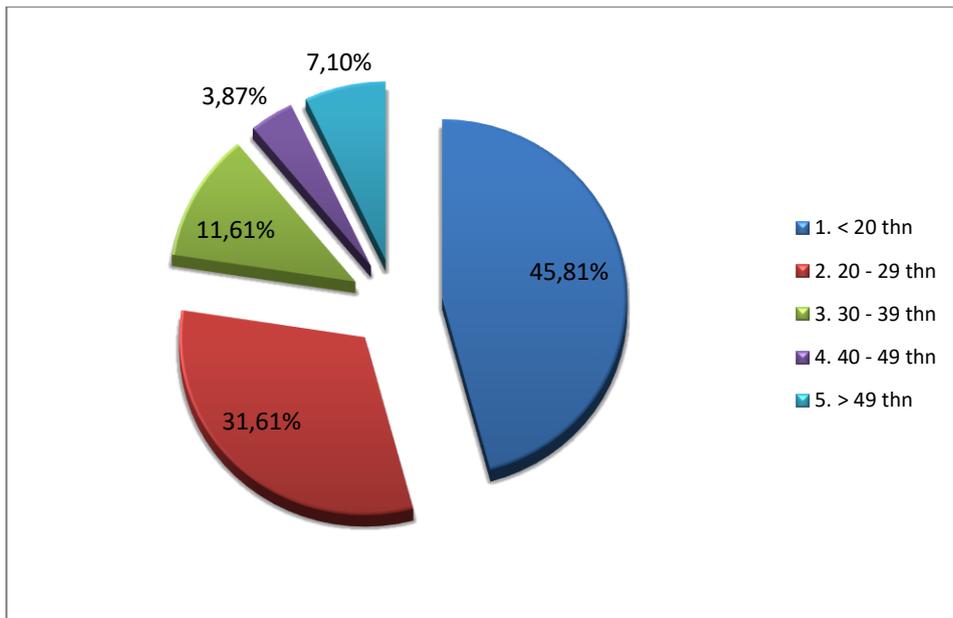
Pada survei kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tahun 2020, pengumpulan data dilaksanakan secara langsung kepada masyarakat yang mendapatkan layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan jumlah responden yang berhasil dihimpun sebanyak 215 responden.

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

**5.6.1.1. USIA**

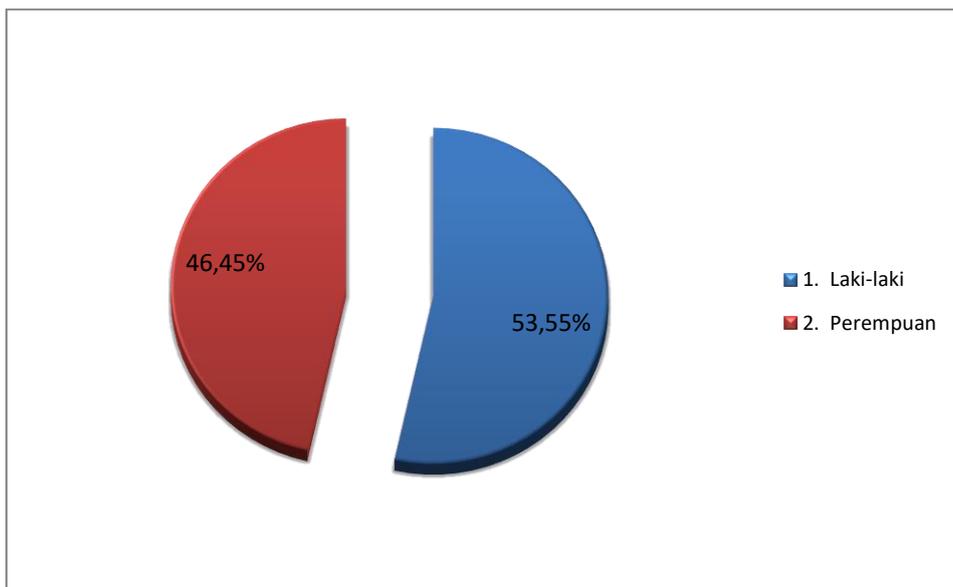
Umur/Usia dapat mencerminkan kematangan seseorang dalam berfikir dan memberikan tanggapan. Golongan umur yang berbeda dapat memberikan pendapat yang berbeda pula, karena dari tiap-tiap golongan umur akan memiliki tingkat aksesibilitas, pengetahuan, manfaat serta kepedulian yang berbeda terhadap pelayanan yang diterima. Usia <20 tahun mendominasi yaitu sebesar 45,81% dapat dilihat pada **Gambar 5.6.1.**





**Gambar 5.6.1 Karakteristik Responden berdasarkan Usia**

#### 5.6.1.2. JENIS KELAMIN



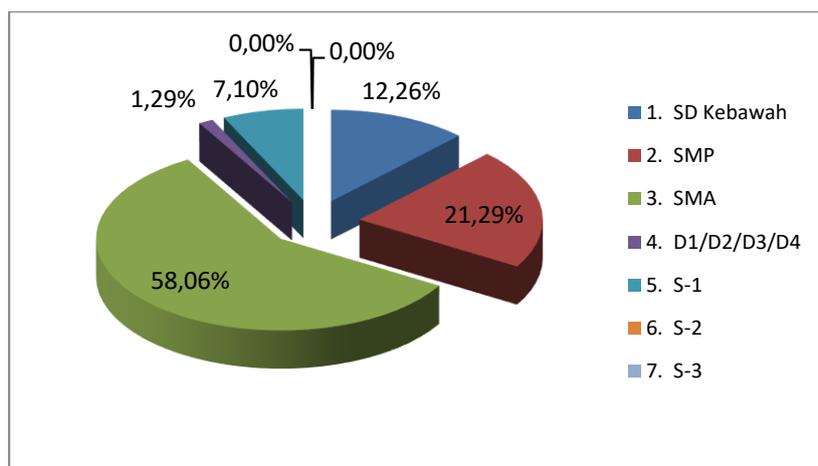
**Gambar 5.6.2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin**

Berdasarkan Gambar 5.6.2, teridentifikasi bahwa responden perempuan lebih dominan dari pada responden Laki-laki yaitu 53,55% dari seluruh responden.



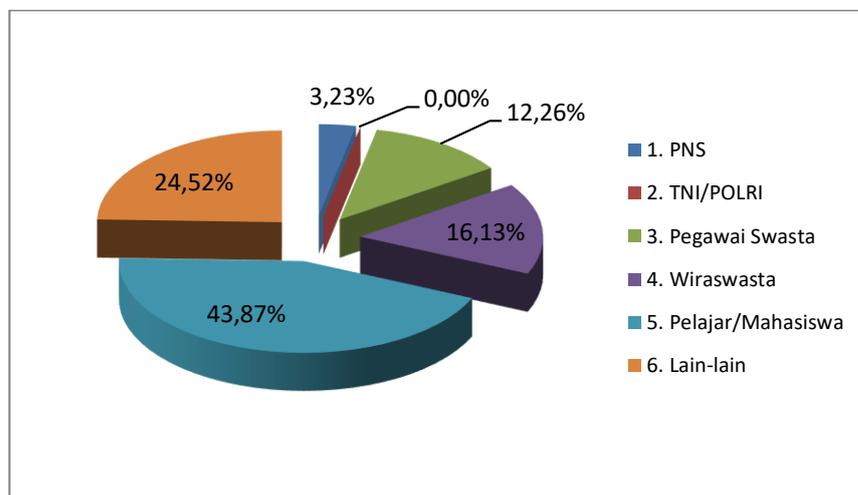
### 5.6.1.3. PENDIDIKAN TERAKHIR

Informasi tingkat pendidikan sangat penting dalam memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta pendapat dan ekspektasi masyarakat terhadap kinerja layanan. Pendidikan responden berkisar dari SD kebawah, SMP, SMA, Diploma, Sarjana hingga Pasca Sarjana. Sebagian besar dari responden berpendidikan SMA yaitu 58,06%. Hal ini dapat dilihat pada Gambar. 5.6.3.



Gambar 5.6.3 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

### 5.6.1.4. PEKERJAAN UTAMA



Gambar 5.6.4 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan Utama



Pekerjaan utama responden dikelompokkan antara lain PNS, TNI/POLRI, Pegawai Swasta, Wiraswasta, Pelajar/Mahasiswa, Ibu rumah tangga, dan lain-lain. Pekerjaan utama yang mendominasi dapat dilihat pada Gambar 5.6.4. Sebagian besar pekerjaan utama responden adalah Pelajar/Mahasiswa sebesar 43,87% dari seluruh responden.

Deskripsi responden merupakan karakteristik responden yang mewakili pelanggan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara keseluruhan, dengan mengetahui tipe mayoritas pelanggan diharapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat mempersiapkan strategi dan pelayanan yang spesifik.

### **5.6.2. Tingkat Kepuasan Masyarakat**

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) akan menampilkan kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang didasarkan pada indikator-indikator yang ada di Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan serta sarana dan prasarana.

Survei kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui bagaimana tanggapan pengguna layanan ini akan pelayanan yang telah diberikan kepadanya. Hasil survei kepuasan masyarakat ini digunakan sebagai tolak ukur dari kualitas pelayanan dengan melihat kualitas pelayanan pada masing-masing indikator/unsur pelayanan.

Hasil survei kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun



2020 mempunyai kategori **BAIK (B)**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang adalah **3,34** atau konversi sebesar **83,53** dapat dilihat pada Tabel 5.6.1.

**Tabel 5.6.1. Hasil Nilai Survei Kepuasan Masyarakat  
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

<b>Unsur</b>	<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>Nilai Unsur Pelayanan</b>	<b>Kualitas Pelayanan</b>
U1	Persyaratan	3,28	Baik
U2	Prosedur	3,24	Baik
U3	Waktu Pelayanan	2,98	Kurang Baik
U4	Biaya/Tarif	3,96	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,24	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,21	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,28	Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3,08	Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,80	Sangat Baik
<b>Nilai SKM</b>		<b>3,34</b>	<b>Baik</b>
		<b>83,53</b>	

Berdasarkan Tabel 5.6.1, sebagian besar unsur pelayanan mendapatkan nilai baik, bahkan unsur biaya/tarif dan penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai sangat baik yaitu sebesar 3,96 dan 3,80.

Selanjutnya untuk memberikan gambaran yang lebih lengkap dari setiap unsur survei kepuasan masyarakat yang meliputi persyaratan, prosedur, waktu layanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana serta pengaduan, saran dan masukan, maka akan dijelaskan secara lebih rinci.

#### **5.6.2.1. PERSYARATAN**



Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Sebelum mendapatkan pelayanan, responden diminta untuk memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan. Pada survei diajukan pertanyaan tentang kemudahan mendapatkan informasi dan kemudahan memenuhi persyaratan pelayanan. Hasil survei kepuasan masyarakat pada unsur persyaratan pelayanan mendapatkan nilai baik yaitu dengan nilai 3,28. Hal ini menunjukkan bahwa responden mudah mendapatkan informasi dan mudah untuk memenuhi persyaratan pelayanan.

#### **5.6.2.2. PROSEDUR**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan. Hasil survei kepuasan masyarakat pada periode ini mendapatkan nilai 3,24. Hal ini menunjukkan tahapan untuk mendapat pelayanan/alur pelayanan yang ditetapkan mudah untuk dilaksanakan.

#### **5.6.2.3. WAKTU PELAYANAN**

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Persepsi responden pada survei periode ini mendapatkan nilai kurang baik yaitu 2,98. Hal ini dikarenakan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dinilai lama sehingga responden menunggu cukup lama dan tidak tepat waktu, ribet, jam istirahat terlalu awal, tidak ada nomor antrian.



#### **5.6.2.4. BIAYA/TARIF**

Biaya / Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan / atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dengan masyarakat. Untuk mengantisipasi adanya pungutan liar, unsur pertanyaan ini menjadi penting guna mendeteksi adanya penyimpangan terhadap biaya/tarif yang telah ditetapkan. Hasil survei, biaya/tarif pelayanan mendapatkan nilai sangat baik yaitu 3,96. Hal ini menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah melaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

#### **5.6.2.5. PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN**

Produk spesifikasi jenis pelayanan merupakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hasil survei unsur produk spesifikasi pelayanan mendapatkan persepsi baik dengan nilai sebesar 3,24. Menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan peraturan dan harapan responden.

#### **5.6.2.6. KOMPETENSI PELAKSANA**

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana/petugas pelayanan yang meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman. Kompetensi pelaksana/petugas pelayanan mendapatkan nilai baik yaitu dengan nilai 3,21.

#### **5.6.2.7. PERILAKU PELAKSANA**

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Petugas dalam memberikan pelayanan sangat sopan dan ramah, hal ini ditunjukkan dengan nilai sangat baik yaitu sebesar 3,28.



### 5.6.2.8. SARANA DAN PRASARANA

Sarana dan prasarana merupakan penunjang dalam memberikan pelayanan. Sarana dan prasarana pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mendapat nilai baik yaitu 3,08 menunjukkan sarana dan prasarana telah memadai. Namun demikian untuk meningkatkan kepuasan masyarakat sebaiknya sarana prasarana pelayanan ditingkatkan dengan meninjau saran/masukan yang disampaikan responden dalam Tabel 5.6.2 Saran Responden.

### 5.6.2.9. PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai. Sarana penanganan pengaduan mendapatkan nilai sangat baik yaitu 3,80. Menunjukkan bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan telah dikelola dengan baik.

### 5.6.3. SARAN RESPONDEN

Selama pelaksanaan survei, kami selaku pelaksana kegiatan menampung saran dari responden dengan harapan aspirasi ini dapat diakomodir demi kemajuan bersama. Saran-saran yang telah disampaikan dapat digunakan untuk memperbaiki kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil lebih baik lagi untuk kedepannya. Berikut ini saran-saran yang disampaikan responden kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

**Tabel 5.6.2 Saran Responden**

No.	Saran	Jumlah	Persentase
1	Pelayanan perlu di tingkatkan	12	7,74%
2	Tempat duduk kurang	6	3,87%
3	Toilet, musholla, ruang tunggu diperbaiki dan dibersihkan	5	3,23%
4	Harus adil tidak membedakan, meskipun itu teman	2	1,29%



No.	Saran	Jumlah	Persentase
	pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil		
5	Pelayanan lebih tepat waktu	3	1,94%
6	Harusnya ditambah penguat suara supaya dengar saat dipanggil	2	1,29%
7	Ditambah nomor antrian ketika foto KTP	2	1,29%
8	Sistem 1 pintu pelayanan online	1	0,65%
9	Fasilitas di tambah	1	0,65%
10	Dicantumkan papan informasi mengenai berkas-berkas yang diperlukan, kurangnya penerapan protokol kesehatan di masa pandemi seperti ini, dan diperbaiki lagi sistem pengambilan nomor antrian	1	0,65%
11	Parkiran kurang nyaman	1	0,65%
12	Persyaratan lebih diperjelas lagi	1	0,65%
Total		37	23,87%



**BAB VI**  
**KESIMPULAN DAN SARAN**

**6.1. KESIMPULAN**

Telah dilakukan tahapan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada unit penyelenggara pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan dengan hasil sebagai berikut :

1. Dominasi karakteristik responden Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan

No.	Karakteristik	Survei Kepuasan Masyarakat	
		Uraian	Persentase
1.	Usia	< 20 Th	45,81 %
2.	Jenis Kelamin	Laki - Laki	53,55 %
3.	Pendidikan Terakhir	SMA	58,06 %
4.	Pekerjaan Utama	Pelajar/Mahasiswa	43,87 %

2. Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan Tahun 2020 adalah **3,34** atau konversi sebesar **83,53** dengan kategori **BAIK (B)** dengan nilai pelayanan kepada masyarakat mewakili Kabupaten Bangkalan bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada tahun 2020.
3. Berdasarkan hasil pengolahan data hasil Survei Kepuasan Masyarakat, terdapat:
  - a. Unsur tertinggi yang mendapat penilaian sangat baik yaitu unsur **Biaya/Tarif Pelayanan (3,96)** serta Penanganan pengaduan, saran dan masukan (3,80)
  - b. Unsur terendah, tidak ada yang mendapatkan penilaian kurang baik namun demikian **Waktu Pelayanan** dengan nilai **2,96** merupakan nilai terendah jika dibandingkan dengan unsur lainnya.

## **6.2. SARAN**

Saran untuk perbaikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan agar menjadi lebih baik dapat dilakukan beberapa hal sebagai berikut :

1. Unsur – unsur yang mendapatkan nilai sangat baik untuk dipertahankan serta unsur yang sudah baik untuk ditingkatkan terutama untuk unsur dengan nilai terendah dibandingkan unsur lainnya.
2. Saran – saran yang disampaikan responden sebaiknya ditinjau dan tindak lanjuti.
3. Survei Kepuasan sebaiknya dilakukan secara berkala setiap tahun untuk melihat konsistensi perbaikan dan komitmen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan kepada pelanggan.
4. Informasi terkait pelayanan publik perlu dibuat secara informatif.