

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA
MOJOKERTO

**SEMESTER II
TAHUN 2020**

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga dapat terselesaikannya Laporan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto Tahun 2020. Pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tujuan dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto kepada masyarakat khususnya para pemohon layanan administrasi kependudukan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya secara berkesinambungan.

Kami menyadari bahwa laporan ini belum sempurna sehingga kritik, saran, dan masukan yang konstruktif sangat diharapkan demi kesempurnaannya. Kami berharap semoga laporan ini bermanfaat dan menjadi masukan dalam pengambilan kebijakan terhadap penyelenggaraan kegiatan sekaligus sebagai bahan evaluasi bagi peningkatan kegiatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto mendatang. Ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus disampaikan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto dan seluruh Staf atas tenaga dan pikirannya sehingga laporan ini dapat disusun tepat waktu sebagaimana yang diharapkan.

Mojokerto, Desember 2020
Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data
t.t.d
Lulus Imaniati, SH.Msi

DAFTAR ISI

Halaman

| | |
|---|----|
| Kata Pengantar | i |
| Daftar Isi | ii |
| I. PENDAHULUAN | 4 |
| 1.1. Latar Belakang | 4 |
| 1.2. Dasar Hukum | 4 |
| 1.3. Maksud dan Tujuan | 5 |
| 1.4. Sasaran | 5 |
| 1.5. Prinsip | 6 |
| 1.6. Ruang Lingkup | 6 |
| 1.7. Manfaat | 7 |
| II. METODOLOGI PENELITIAN SURVEI | 11 |
| 2.1. Definisi Survei | 8 |
| 2.2. Metode dan Unsur Survei | 8 |
| 2.3. Langkah-langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat | 9 |
| 2.4. Langkah-langkah Pengolahan Data | 12 |
| 2.5. Perangkat Pengolahan Data | 13 |
| 2.6. Laporan Hasil Penyusunan Survei | 14 |
| 2.7. Penyusunan Jadwal | 15 |
| III. PEMBAHASAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT | 16 |
| 3.1. Penetapan Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat | 16 |
| 3.2. Jumlah Responden | 17 |
| 3.3. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data | 17 |
| 3.4. Indeks Setiap Unsur Pelayanan | 17 |
| 3.5. Karakteristik Responden | 19 |
| 3.6. Kuisisioner Tentang Pelayanan | |
| 3.7. Pendapat Responden Tentang Pelayanan | 23 |
| 3.8. Rencana Tindak Lanjut | 26 |
| IV. PENUTUP | 27 |
| 4.1. Kesimpulan | 27 |
| 4.2. Rekomendasi | 2 |
| V. LAMPIRAN | |
| I. SK SKM | 2 |
| II. IKM Semester I Tahun 2020 | 2 |
| III. Dokumentasi Kegiatan | 2 |
| IV. Tabel Rekapitulasi Responden | 2 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, seperti yang tercantum pada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana mekanisme survei berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, sebagaimana telah diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomer 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, khususnya di lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto.

Dalam rangka usaha meningkatkan mutu pelayanan, diperlukan adanya perubahan-perubahan, terutama restrukturisasi tim strategi pelayanan. Strategi ini diharapkan dapat mendongkrak peningkatan kinerja pegawai yang akhirnya akan menghasilkan *outcome* yang memuaskan yang dapat dilihat dari hasil survei, untuk itu perlu dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat.

1.2. Dasar Hukum

Dasar hukum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto adalah:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sebagaimana telah diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Walikota Nomor 77 Tahun 2018 Tentang Penerbitan Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian dan Kartu Identitas Anak Secara Terpadu Berbasis Online.
6. Peraturan Walikota Nomor 75 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto.

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun survei kepuasan masyarakat untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Survei masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang melaksanakan survei.

Tujuan dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto kepada masyarakat khususnya para pemohon layanan administrasi kependudukan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya secara berkesinambungan.

1.4. Sasaran

Sasaran penyusunan survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara layanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.5. Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip, sebagai berikut:

1. **Transparan**

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. **Partisipatif**

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. **Akuntabel**

Hal-hal yang diatur dalam survei kepuasan masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. **Berkesinambungan**

Survei kepuasan masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. **Keadilan**

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas dan mental.

6. **Netralitas**

Dalam melakukan survei kepuasan masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

1.6. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penyusunan survei kepuasan masyarakat penyelenggara pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto, meliputi Metode survei dan unsur survei, langkah-langkah penyusunan survei kepuasan masyarakat, langkah-langkah pengolahan data, perangkat pengolah data, laporan hasil penyusunan survei, penyusunan jadwal, pembahasan hasil survei kepuasan masyarakat dan rencana tindak lanjut, kesimpulan dan saran masukan dari survei.

1.7. Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara 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. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah dan Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN SURVEI

2.1. Definisi Survei

Survey merupakan teknik riset dengan memberi batas yang jelas atas data, penyelidikan, peninjauan dapat juga dikatakan sebagai suatu pencarian data untuk menemukan suatu nilai dengan batasan tertentu sehingga bisa dikatakan SKM adalah pengukuran secara komprehensif tentang kepuasan masyarakat yang diproses dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan pelayanan publik.

Pada dasarnya pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Survei Periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulan (triwulan), 6 bulanan (semester) atau 1 (satu) tahun sekali.

2.2. Metode dan Unsur Survei

Metode yang digunakan untuk melakukan survei kepuasan masyarakat menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran *Skala Likert*. *Skala Likert* merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang sering digunakan dalam riset berupa survei. Pada *skala likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Unsur survei kepuasan masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 unsur yaitu:

1. Persyaratan Pelayanan

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Pelayanan

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Pelayanan Gratis

Semua pelayanan administrasi kependudukan diberikan kepada masyarakat tanpa biaya/tidak membayar/gratis

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tata cara pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan sesuai dengan standar yang berlaku.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah 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) dan prasarana benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3. Langkah-langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

Angka indeks yang didapatkan merupakan angka persepsi masyarakat terhadap layanan dari pemerintah yang mengukur tingkat kualitas pelayanan:

2.3.1. Penetapan Pelaksana

Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, yang terdiri dari Pengarah, Pelaksana (ketua dan anggota sebagai surveyor sebanyak 3 orang).

2.3.2. Penyiapan Bahan Survei

a. Kuesioner

Dalam penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir (**Lampiran I**) pada lampiran ini.

b. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Judul kuisisioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

Bagian II : Identitas responden meliputi: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat ditambahkan kolom waktu/jam responden saat survei.

Bagian III : Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

c. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban pernyataan dari setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuisisioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari yang sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/tidak puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) **tidak baik** diberi nilai persepsi **1**;
- 2) **kurang baik** diberi nilai persepsi **2**;
- 3) **baik** diberi nilai persepsi **3**; dan
- 4) **sangat baik** diberi nilai persepsi **4**.

2.3.3. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Penetapan Responden

Cara menentukan jumlah responden/sampel penelitian menggunakan tabel atau rumus cukup bervariasi. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. Responden dipilih

secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari **Krejcie dan Morgan (Lampiran II)**, dengan rumus:

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

dimana :

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,
taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Responden

Lokasi dan pengumpulan data responden dilakukan di lokasi Gedung GMSC Lt II di ruang pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto pada waktu jam layanan sedang berlangsung atau jam kerja layanan.

2.3.4. Pelaksanaan Pengumpulan Data

2. Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

3. Pengisian Pengumpulan Kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua (2) cara sebagai berikut :

a. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan ditempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri, walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

b. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:

1) Unit Pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif. Untuk mengurangi subyektif hasil penyusunan survei, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.

- 2) Unit Independen yang sudah berpengalaman, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif.

2.4. Langkah-Langkah Pengolahan Data

Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut :

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

N : bobot nilai per unsur

Contoh : Jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (Sembilan) unsur, maka bobot nilai rata-rata tertimbang adalah 0,11

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonservasikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

SKM Unit Pelayanan X 25

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

- Menambah unsur yang dianggap relevan; dan
- Memberikan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

| Nilai Persepsi | Nilai Interval (NI) | Nilai Interval Konversi (NIK) | Mutu Pelayanan (x) | Kinerja Unit Pelayanan (y) |
|----------------|---------------------|-------------------------------|--------------------|----------------------------|
| 1 | 1,00–2,5996 | 25,00–64,99 | D | Tidak Baik |
| 2 | 2,60-3,064 | 65,00-76,60 | C | Kurang Baik |
| 3 | 3,0644-3,532 | 76,61-88,30 | B | Baik |
| 4 | 3,5324-4,00 | 88,31-100,00 | A | Sangat Baik |

2.5. Perangkat Pengolahan Data

a. Pengolahan dengan komputer

Data *entry* dan penghitungan survey dapat dilakukan dengan program komputer/system data base (Microsoft Excel 2010).

b. Pengolahan Secara Manual

1) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 9, dimana dari 9 pertanyaan tersebut, mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.

2) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata perunsur pelayanan dan nilai survei per unsur pelayanan, sebagai berikut:

a) Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan.

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Hal ini dilakukan karena ada tiga unsur yang harus dinilai menggunakan dua hingga tiga pertanyaan. Tujuan penggunaan dua hingga empat pertanyaan pada beberapa unsur, agar nilai survei pada beberapa unsur sesuai dengan kondisi di lapangan (pelayanan yang diberikan di lapangan). Untuk mendapatkan nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan tersebut dikaitkan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b) Nilai Survei Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut pertanyaan tersebut dijumlahkan.

c) Nilai Indeks Pelayanan

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

d) Pengujian Kualitas Data

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

2.6. Laporan Hasil Penyusunan Survei

Hasil Akhir kegiatan penyusunan survei kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut :

1. Survei setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan survei kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbangan yang sama, yaitu 0,11. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 2. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

| No | Unsur SKM | Nilai Unsur SKM |
|----|--------------------------------------|-----------------|
| 1. | Persyaratan | a |
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | b |
| 3. | Waktu Penyelesaian | c |
| 4. | Pelayanan Gratis | d |
| 5. | Produk Spesifikasi Jenis Layanan | e |
| 6. | Kompetensi Pelaksana | f |
| 7. | Perilaku Pelaksana | g |
| 8. | Penanganan Pengaduan, Saran& Masukan | h |
| 9. | Sarana dan Prasarana | i |

Maka untuk mengetahui nilai survei unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = X$$

Nilai survei adalah Nilai Indeks (X)

Dengan demikian, nilai survei unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = x 25 =

(lihat Tabel 1, Nilai Interval Konversi)

b. Mutu pelayanan (lihat Tabel 1, Mutu Layanan)

2. Kinerja unit pelayanan (lihat Tabel 1)

3. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

2.7. Penyusunan Jadwal

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3. Jadwal Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

| No | Kegiatan | Tanggal Pelaksanaan |
|----|-----------------------------|----------------------------------|
| 1 | Persiapan | 6 (enam) hari kerja |
| 2 | Pengumpulan Data/Survei IKM | 46 (empat puluh enam) hari kerja |
| 3 | Pengolahan Data Indeks | 10 (sepuluh) hari kerja |
| 4 | Penyusunan dan Pelaporan | 10 (sepuluh) hari kerja |

BAB III

PEMBAHASAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Metode yang digunakan untuk melakukan survei kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran *skala Likert*. Pada *skala likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Adapun unsur survei kepuasan masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 unsur yaitu:

1. Persyaratan Pelayanan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif*)
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana**)
7. Perilaku Pelaksana**)
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9. Sarana dan Prasarana

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto, diperoleh hasil sebagai berikut:

3.1. Penetapan Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan persiapan penyusunan laporan survei kepuasan masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dimulai dari tanggal 28 Juli sampai dengan 20 Desember 2020, dilaksanakan pada jam kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini:

Tabel 4. Jadwal Pelaksanaan SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Mojokerto

| No | Kegiatan | Tanggal Pelaksanaan |
|----|-----------------------------|----------------------------------|
| 1 | Persiapan | 10 Juli s.d 17 Juli 2020 |
| 2 | Pengumpulan Data/Survei IKM | 10 Agustus s.d 12 Oktober 2020 |
| 3 | Pengolahan Data Indeks | 26 Oktober s.d 06 November 2020 |
| 4 | Penyusunan dan Pelaporan | 01 Desember s.d 15 Desember 2020 |

3.2. Jumlah Responden

Jumlah responden/sampel penelitian menggunakan tabel atau rumus cukup bervariasi. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari **Krejcie dan Morgan**. Pada survei kepuasan masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto menggunakan rumus tabel pengambilan sampel yang cukup populer yaitu Tabel Krejcie dan Morgan.

Berdasarkan kunjungan permohonan layanan online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto setiap bulan rata-rata berkisar antara 3.000 s.d 4.000, baik yang akan mengajukan layanan, layanan konsultasi maupun layanan pengambilan dokumen administrasi kependudukan yang telah terbit. Untuk itu jika dengan memperhatikan tabel Krejcie dan Morgan (terlampir pada **Lampiran II**), menyebutkan bahwa apabila populasi (N) berkisar 3.000 responden/pemohon perizinan, maka dibutuhkan sampel (n) sebanyak 450 responden untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survei.

3.3. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Responden

Lokasi dan pengumpulan data diambil dari responden/sampel/pemohon layanan administrasi kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto Gedung GMSC Lt. II yang dilaksanakan pada tanggal 10 Agustus s.d 12 Oktober 2020

Berdasarkan jadwal yang telah ditentukan, survei kepuasan masyarakat dilaksanakan mulai dari tanggal 10 Agustus s.d 12 Oktober di Gedung GMSC Lt. II kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto

3.4. Indeks Setiap Unsur Pelayanan

a) Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan.

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden (**Lampiran III**). Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden sebanyak 450 responden.

Hasil survei diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan

| Nomor | Unsur Pelayanan | Nilai Unsur Pelayanan |
|-------|---------------------------------------|-----------------------|
| 1 | Persyaratan | 3.59 |
| 2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 3.45 |
| 3 | Waktu Penyelesaian | 3.53 |
| 4 | Pelayanan Gratis | 3.92 |
| 5 | Produk Spesifikasi Jenis Layanan | 3.41 |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 3.65 |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 3.62 |
| 8 | Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan | 3.85 |
| 9 | Sarana dan Prasarana | 3.46 |
| | Jumlah Rata-rata | 3.57 |
| | Nilai Indeks SKM | 89,30 |

Dari tabel hasil rata-rata setiap unsur pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan pendapat responden yang menyatakan bahwa :

- **Produk Spesifikasi Jenis Layanan** mempunyai **nilai unsur pelayanan rendah, yaitu 3,41**
- **Pelayanan Gratis** mempunyai **nilai unsur pelayanan tinggi, yaitu 3,92**
- **Unsur pelayanan lainnya** mempunyai **nilai unsur diatas nilai 3**, yaitu menyatakan hasilnya baik, meliputi :
 - Persyaratan
 - Sistem Mekanisme dan Prosedur
 - Waktu Penyelesaian
 - Kompetensi Pelaksana
 - Perilaku Pelaksana
 - Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
 - Sarana dan Prasarana

b) Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut dikaitkan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,59 \times 0,11) + (3,45 \times 0,11) + (3,53 \times 0,11) + (3,92 \times 0,11) + (3,41 \times 0,11) + (3,65 \times 0,11) + (3,62 \times 0,11) + (3,85 \times 0,11) + (3,46 \times 0,11) = \mathbf{3,57}$$

Dengan demikian **nilai indeks pelayanan** diperoleh **3,57**.

b) Nilai Survei Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut dijumlahkan, sebagai berikut:

- **Nilai SKM** setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,57 \times 25 = 89,30$
- **Mutu Pelayanan** termasuk kategori **A**.
- **Kinerja unit pelayanan** adalah **Sangat Baik**.

Lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 6. Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

| Nilai Persepsi | Nilai Interval (NI) | Nilai Interval Konversi (NIK) | Mutu Pelayanan (x) | Kinerja Unit Pelayanan (y) |
|----------------|---------------------|-------------------------------|--------------------|----------------------------|
| 1 | 1,00–2,5996 | 25,00–64,99 | D | Tidak Baik |
| 2 | 2,60-3,064 | 65,00-76,60 | C | Kurang Baik |
| 3 | 3,0644-3,532 | 76,61-88,30 | B | Baik |
| 4 | 3,5324-4,00 | 88,31-100,00 | A | Sangat Baik |

3.5. Karakteristik Responden

Karakteristik reponden hasil survei kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto dibedakan menjadi 4 (empat), yaitu karakteristik berdasarkan jenis kelamin, karakteristik berdasarkan usia, karakteristik berdasarkan Pendidikan dan karakteristik berdasarkan Pekerjaan

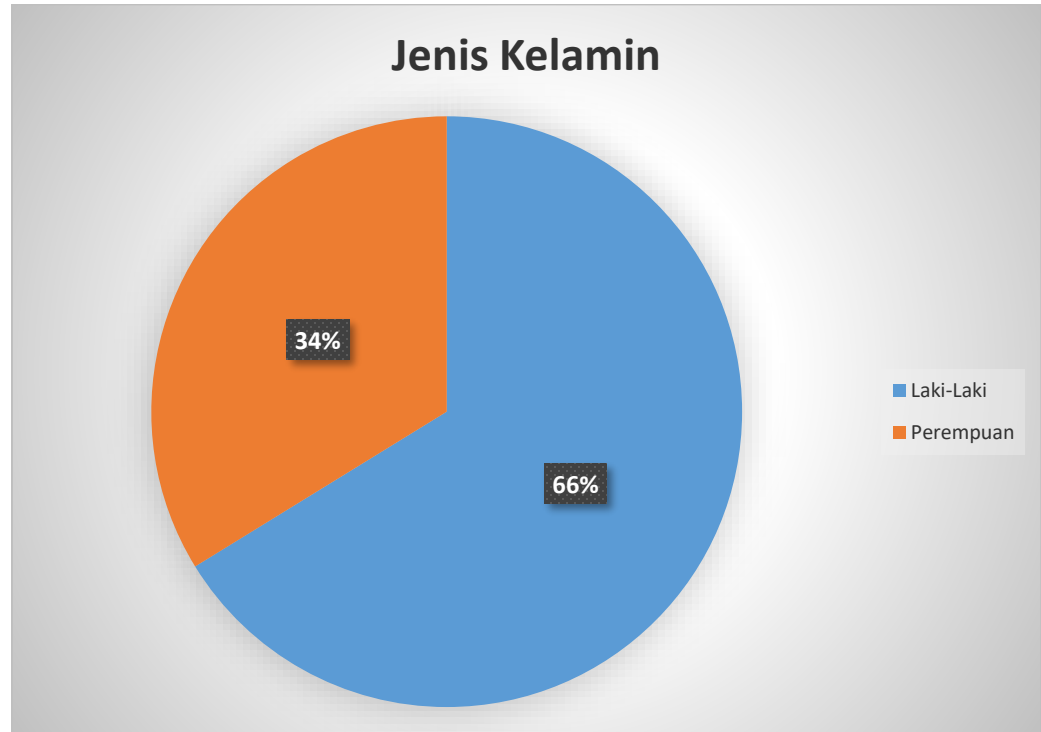
3.5.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin dibagi kedalam dua kelompok, yaitu laki-laki dan perempuan, dimana bertujuan untuk mengetahui seberapa banyak responden yang melakukan pengajuan layanan administrasi kependudukan dilihat dari gendernya, yaitu laki-laki dan perempuan. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 7 berikut ini.

Tabel 7. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| Nomor | Jenis Kelamin | Jumlah Responden |
|-------|---------------|------------------|
| 1 | Laki-Laki | 298 |
| 2 | Perempuan | 152 |
| | Jumlah | 450 |

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan permohonan layanan administrasi kependudukan mayoritas dilakukan oleh laki-laki, yaitu jumlah responden laki-laki sebanyak 298 orang sedangkan perempuan sebanyak 152 orang dan responden. Hasil responden tersebut dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Responden berdasarkan Jenis Kelamin

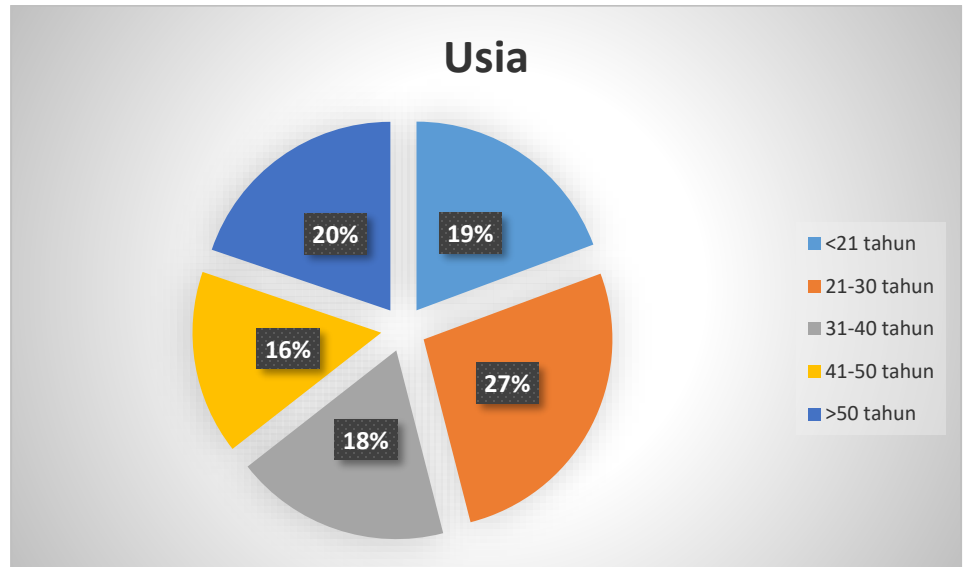
3.5.2. Responden Berdasarkan Umur

Responden berdasarkan umur dibagi menjadi 6 (enam) kelompok, yaitu kelompok umur dibawah 20 tahun, kelompok 21 s.d 30 Tahun, kelompok 31 s.d 40 tahun, kelompok 41 s.d 50 tahun, kelompok 51 tahun keatas. Jumlah responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel 8 dibawah ini:

Tabel 8. Responden Berdasarkan Umur

| Nomor | Umur | Jumlah Responden |
|-------|-------------------|------------------|
| 1 | ≤ 21 Tahun | 87 |
| 2 | 21 s.d 30 Tahun | 120 |
| 3 | 31 s.d 40 Tahun | 83 |
| 4 | 41 s.d 50 Tahun | 71 |
| 5 | ≥ 50 Tahun Keatas | 89 |
| | Jumlah | 450 |

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan permohonan layanan administrasi kependudukan mayoritas dilakukan oleh kelompok umur 21 s.d 30 tahun sebanyak 120 orang, dan kelompok umur ≤ 21 tahun paling sedikit yaitu 87 orang dan adapula kelompok umur ≥ 51 tahun keatas sebanyak 89 orang. Hasil responden tersebut dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 2. Responden berdasarkan Usia

3.5.3. Responden Berdasarkan Pendidikan

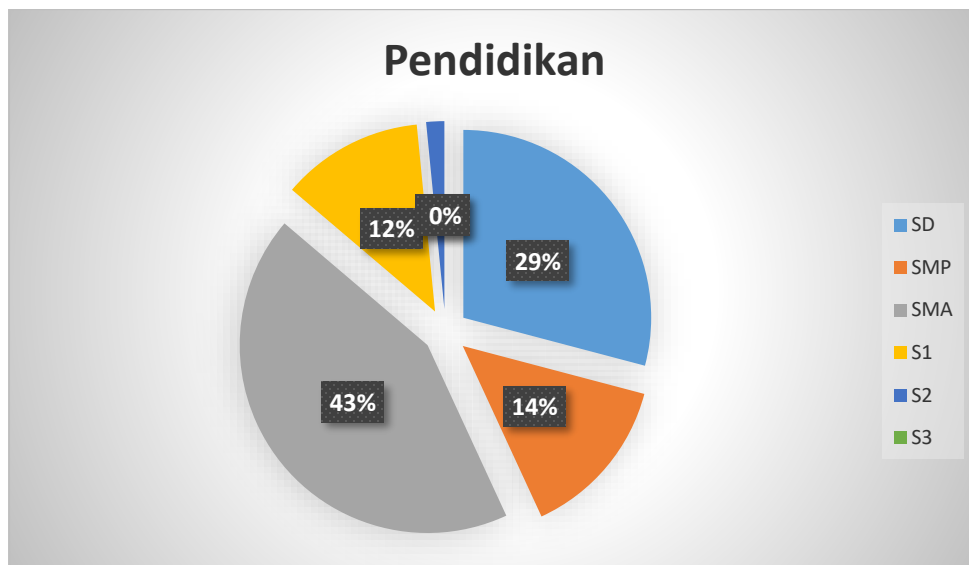
Responden berdasarkan jenis pendidikan dibagi menjadi 6 (enam) kelompok, yaitu kelompok SD, SMP, SMU, D3, S1 dan S2. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 9 dibawah ini:

Tabel 9. Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan

| Nomor | Pendidikan | Jumlah Responden |
|---------------|------------|------------------|
| 1 | SD | 131 |
| 2 | SMP | 63 |
| 3 | SMA | 194 |
| 4 | D-III | - |
| 5 | S1 | 55 |
| 6 | S2 | 7 |
| Jumlah | | 450 |

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan permohonan layanan administrasi kependudukan mayoritas dilakukan oleh kelompok

yang berpendidikan SMA, yaitu sebanyak 194 orang dan kelompok berpendidikan D-III tidak ada. Hasil responden tersebut dapat dilihat pada gambar 3.



Gambar 3. Responden berdasarkan Jenis Pendidikan

3.5.4. Berdasarkan Jenis Pekerjaan

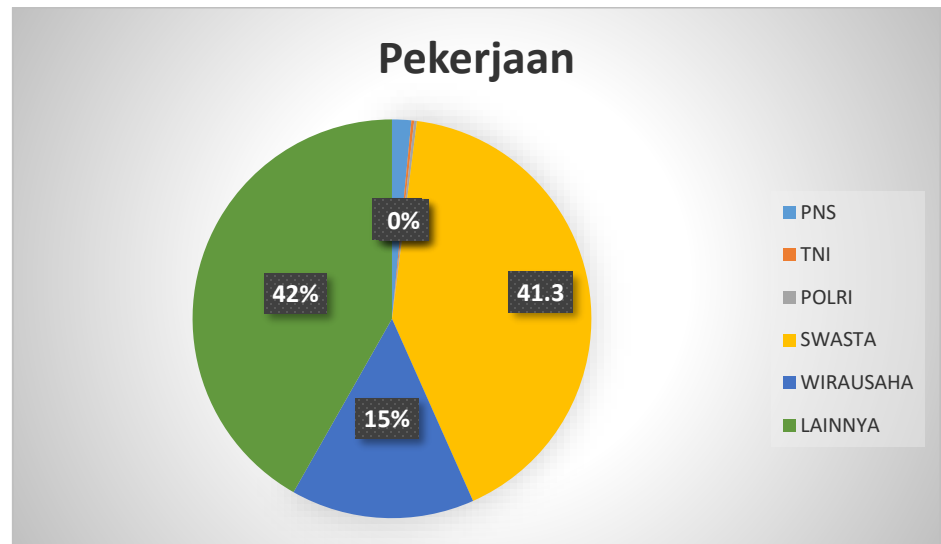
Responden berdasarkan jenis pekerjaan dibagi menjadi 6 (tiga) kelompok, yaitu kelompok PNS, TNI, POLRI, Swasta, Wirausaha dan lainnya. Jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada tabel 10 dibawah ini:

Tabel 10. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

| Nomor | Pekerjaan | Jumlah Responden |
|---------------|-----------|------------------|
| 1 | PNS | 7 |
| 2 | TNI | 1 |
| 3 | POLRI | 1 |
| 4 | Swasta | 186 |
| 5 | Wirausaha | 67 |
| 6 | Lainnya | 188 |
| Jumlah | | 450 |

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pengajuan layanan administrasi kependudukan mayoritas mempunyai pekerjaan selain PNS/TNI/Polri/Swasta/Wirausaha sebagai, yaitu

sebanyak 188 orang dan kelompok Polri sebanyak 1 orang. Hasil responden tersebut dapat dilihat pada gambar 4.



Gambar 4. Responden berdasarkan jenis pekerjaan

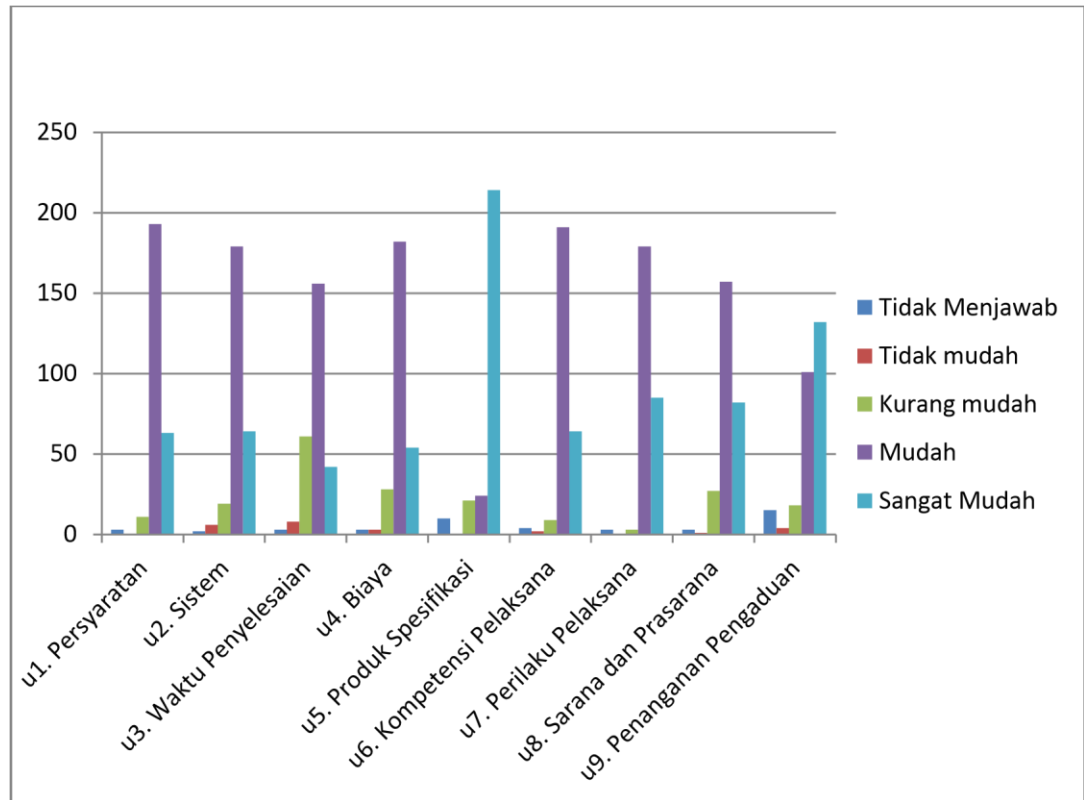
3.5. Pendapat Responden Tentang Pelayanan

Pemohon layanan administrasi kependudukan yang diminta untuk mengisi kuisioner survei kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Semester II Tahun 2020 sebanyak 450 orang. Adapun pendapat dari responden-responden telah dirangkum dapat dilihat pada tabel 12 dibawah ini:

Tabel 12.
Jawaban Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Semester II Tahun 2020

| | | | | |
|---|------------|--|--|------------|
| 1. Bagaimana pendapat Saudara Kesesuaian tentang pelayanan pelayanannya Persyaratan pelayanan dengan ijin | P *) | | 6. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan | P *) |
| a. Tidak Sesuai | 1 | | a. Tidak Sesuai | 0 |
| b. Kurang sesuai | 8 | | b. Kurang sesuai | 0 |
| c. Sesuai | 167 | | c. Sesuai | 159 |
| d. Sangat sesuai | 274 | | d. Sangat sesuai | 291 |
| 2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? | | | 7. Bagaimana Pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan | |
| a. Tidak Sesuai | 0 | | a. Tidak Sesuai | 0 |
| b. Kurang sesuai | 4 | | b. Kurang sesuai | 0 |
| c. Sesuai | 240 | | c. Sesuai | 173 |
| d. Sangat sesuai | 260 | | d. Sangat sesuai | 277 |
| 3. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kecepatan waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan | | | 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang fasilitas penanganan pengaduan pengguna layanan | |
| a. Tidak Sesuai | 0 | | a. Tidak Sesuai | 2 |
| b. Kurang sesuai | 4 | | b. Kurang sesuai | 5 |
| c. Sesuai | 202 | | c. Sesuai | 50 |
| d. Sangat sesuai | 244 | | d. Sangat sesuai | 393 |
| 4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ? | | | 9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana | |
| a. Tidak Sesuai | 0 | | a. Tidak Sesuai | 0 |
| b. Kurang sesuai | 0 | | b. Kurang sesuai | 2 |
| c. Sesuai | 38 | | c. Sesuai | 236 |
| d. Sangat sesuai | 412 | | d. Sangat sesuai | 212 |
| 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan | | | Saran Perbaikan | |
| a. Tidak Sesuai | 1 | | | |
| b. Kurang sesuai | 4 | | | |
| c. Sesuai | 256 | | | |
| d. Sangat sesuai | 189 | | | |

Adapun tabel diatas dapat dijabarkan dalam bentuk grafik seperti pada gambar 6 dibawah ini:



Gambar 6. Jawaban Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto Tahun 2020

Berdasarkan gambar diatas dapat dirangkum sebagai berikut:

- Persyaratan pelayanan Administrasi Kependudukan dipahami;
- Kemudahan prosedur pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto belum optimal;
- Kecepatan waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan Administrasi Kependudukan;
- Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan Administrasi Kependudukan gratis;
- Produk hasil pelayanan Administrasi Kependudukan yang diterbitkan belum sepenuhnya memenuhi ketepatan mutu pelayanan yang dijanjikan;
- Kemampuan petugas kompeten dalam melayani ;

- Petugas dalam pelayanan pelayanan Administrasi Kependudukan bersikap sopan dan ramah;
- Kualitas sarana dan prasarana sudah baik; dan
- Fasilitas penanganan pengaduan pengguna layanan pelayanan Administrasi Kependudukan sudah dikelola dengan baik.

3.7. Rencana Tindak Lanjut

Dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, diprioritaskan pada unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu:

- a. **Produk Spesifikasi Jenis Layanan dengan nilai unsur pelayanan 3, 41**
- b. **Unsur Sistem Mekanisme dan Prosedur dengan nilai unsur pelayanan 3,45**
- c. **Unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai unsur pelayanan 3,46**

merupakan unsur yang paling dikeluhkan masyarakat. Hal ini perlu mendapatkan prioritas perbaikan. Dikarenakan kurangnya pemahaman terhadap produk spesifikasi jenis layanan , sistem mekanisme dan prosedur serta sarana dan prasarana yang ada oleh pengguna layanan. Oleh karena itu perlu, unsur-unsur ini meskipun berstatus **SANGAT BAIK** masih perlu kiranya ditingkatkan guna meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna layanan.

BAB IV

PENUTUP

4.1. KESIMPULAN

Dari hasil survei kepuasan masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto pada Semester II Tahun 2020 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Jumlah responden dalam survei kepuasan masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto Semester II Tahun 2020 sebanyak **450 orang**;
2. Karakteristik responden yang mengajukan layanan administrasi kependudukan **mayoritas laki-laki berumur antara 21 s.d 30 tahun, dengan latar belakang pendidikan SMA dan berprofesi pekerjaan selain PNS/TNI/Polri/Swasta/Wirausaha**;
3. Unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu **unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan dengan nilai unsur pelayanan adalah 3,41**, dimana dalam memberikan pelayanan masih belum memenuhi harapan masyarakat.
4. Nilai Indeks Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto Tahun 2020 adalah **3,57** dengan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi mendapatkan nilai **89,30** dan Mutu Pelayanan termasuk kategori **A** dengan hasil Kinerja unit pelayanan adalah **Sangat Baik**.

4.2. REKOMENDASI

Walaupun mendapat persepsi **SANGAT BAIK** dari masyarakat, masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian yaitu di **Produk Spesifikasi Jenis Layanan** atau produk layanan yang diberikan dan diterima dianggap belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat selaku pengguna layanan. Oleh karena itu disampaikan rekomendasi dalam membantu kinerja dan pelayanan kepada masyarakat, antara lain

- a. Perlu intensitas sosialisasi terkait jenis layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat;
- b. Fasilitas dialog/serap aspirasi untuk dapat memotret kebutuhan masyarakat akan pentingnya dokumen administrasi kependudukan;
- c. Kegiatan penyusunan Indeks SKM perlu terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

LAMPIRAN 1 : KUISIONER TENTANG PELAYANAN

Tanggal Survei :

Jam Survei : 08.00 – 12.00

13.00 – 17.00

I. PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia :tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang Diterima :.....(misal: KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

| | | | |
|--|------------------------------|---|------------------------------|
| 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai | P *) 1 2 3 4 | 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai | P *) 1 2 3 4 |
| 2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai | 1 2 3 4 | 7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai | 1 2 3 4 |
| 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai | 1 2 3 4 | 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai | 1 2 3 4 |
| 4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai | 1 2 3 4 | 9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai | 1 2 3 4 |
| 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai | 1 2 3 4 | ~ Terimakasih Atas Kerjasama Anda~ | |

LAMPIRAN 2 : TABEL SAMPEL MORGAN DAN KREJCIE

| Populasi (N) | Sampel (n) | Populasi (N) | Sampel (n) | Populasi (N) | Sampel (n) |
|-----------------|---------------|-----------------|---------------|-----------------|---------------|
| 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 |

LAMPIRAN 3 : INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER II TAHUN 2020

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MOJOKERTO
TAHUN 2020**

| NILAI IKM | | | DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL | | | | | |
|------------------|---------------------------------------|------------------------|--|--------------|--------------------------------|----------|----------------|----------------|
| 89,30 | | | RESPONDEN | | | | | |
| | | | JUMLAH | : | 450 ORANG | | | |
| | | | JENIS KELAMIN | : | LAKI-LAKI PEREMPUAN | = = | 298 152 | ORANG ORANG |
| | | | PENDIDIKAN | : | SD SMP | = = | 131 63 | ORANG ORANG |
| NO. | UNSUR PELAYANAN | NILAI RATA-RATA | | | | | | |
| U1 | Persyaratan | 3.59 | | SMA D-III | = = | 194 0 | ORANG ORANG | |
| U2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 3.45 | | S-1 | = | 55 | ORANG | |
| U3 | Waktu Penyelesaian | 3.53 | | S-2 | = | 7 | ORANG | |
| U4 | Pelayanan Gratis | 3.92 | | S-3 | = | 0 | ORANG | |
| U5 | Produk Spesifikasi Jenis Layanan | 3.41 | Periode Survei | : | 10 Agustus s.d 12 Oktober 2020 | | | |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 3.65 | | | | | | |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 3.62 | | | | | | |
| U8 | Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan | 3.85 | | | | | | |
| U9 | Sarana dan Prasarana | 3.46 | | | | | | |

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN
UNIT KERJA KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN KAMI BAGI MASYARAKAT**

LAMPIRAN 4 : TABEL REKAPITULASI RESPONDEN

REKAPITULASI RESPONDEN

| | | | |
|--|----------------------------------|---|----------------------------------|
| 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai | P *) 1 8 167 274 | 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai | P *) 0 0 159 291 |
| 2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai | 0 4 240 206 | 7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai | 0 0 173 277 |
| 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai | 0 4 202 244 | 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai | 2 5 50 393 |
| 4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai | 0 0 38 412 | 9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai | 0 2 236 212 |
| 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai | 1 4 256 189 | ~ Terimakasih Atas Kerjasama Anda~ | |