

LAPORAN AKHIR

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MOJOKERTO
2021**



**PEMERINTAH KABUPATEN MOJOKERTO
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**
Jl. RA. Basuni No. 23 Telp. 0321-322336
MOJOKERTO

KATA PENGANTAR

Kami panjatkan rasa syukur atas karunia dan limpahan Rahmat Tuhan YME sehingga kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto Tahun 2021 ini dapat berjalan dengan baik. Kami juga menyampaikan terimakasih atas kerjasama dari semua unsur dan masyarakat yang memberikan penilaian terhadap survei kepuasan masyarakat.

Didalam Permenpan Dan RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik bahwa Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Hasil survei masyarakat yang dilakukan mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat 85,61 yaitu kategori mutu pelayanan Baik.

Laporan Akhir Survei Kepuasan Masyarakat ini memuat analisa hasil survei dan rekomendasi untuk melakukan peningkatan berkelanjutan dalam rangka pelayanan publik.

Demikian laporan ini dibuat, semoga bermanfaat dan dapat digunakan sebagai pedoman peningkatan kinerja dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan prima terhadap masyarakat.

Kediri, 31 Nopember 2021
CV DAHA SINERGI

UDDY SUHERMAN

DAFTAR ISI

BAB I	PENDAHULUAN	Hal
	1.1. Latar Belakang	1
	1.2. Dasar Hukum	3
	1.3. Maksud dan Tujuan	3
	1.4. Sasaran	3
	1.5. Ruang Lingkup	4
	1.6. Manfaat	4
BAB II	KERANGKA DASAR	
	2.1. Pengertian Umum	6
	2.2. Unsur Survey Kepuasan Masyarakat	7
	2.3. Konsep Pelayanan Publik	8
	2.4. Konsep Kepuasan Pelanggan	9
	2.5. Penentuan Ukuran Sampel Dengan Krejcie And Morgan	13
BAB III	METODE PELAKSANAAN	
	3.1. Metodologi Pekerjaan	17
	3.2. Metode Analisa Data	21
BAB IV	GAMBARAN UMUM ORGANISASI PERANGKAT DAERAH	
	4.1. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto	23
BAB V	HASIL SURVEY DAN PEMBAHASAN	
	5.1. Penentuan Sampel Responden	29
	5.2. Data Responden	32
	5.3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat	34
	5.4. Nilai Indeks Kepuasan Per Pelayanan	36
	5.5. Trend Nilai Kepuasan per Pelayanan	53
BAB VI	PENUTUP	
	6.1. Rekomendasi	56
	6.2. Kesimpulan	57

LAMPIRAN :

Tabulasi Data Kuisisioner

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan

Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana diatur didalam pedoman ini.

Sesuai amanat Permenpan RB No. 14 Tahun 2017 Tentang Survei Kepuasan Masyarakat, Pengukuran kepuasan masyarakat merupakan acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai layanan yang telah diterima. Hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat upaya pencapaian sasaran terhadap kinerja aparatur sipil negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Setelah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan

masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi instansi, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan kabupaten/Kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi suatu agenda yang harus segera diterapkan oleh semua instansi penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya mengukur kinerja dan kualitas pelayanan publik secara terus-menerus dan berkelanjutan. Dalam bagian pengantar keputusan tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, MENPAN menyatakan : *Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan.* Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Kementerian PAN menetapkan kebijakan tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap unit pelayanan instansi pemerintah. Instrumen IKM ini juga diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan Publik.

Salah satu indikasi pemerintahan yang baik (*good governance*) ialah keikutsertaan/partisipasi (*participation*) masyarakat dalam menentukan kebijakan publik yang akan diambil oleh pemerintah sebagai fasilitator dan dinamisator/agen pembangunan. Partisipasi masyarakat juga sangat dibutuhkan dalam menilai (*evaluation*) atau umpan balik (*feed back*) terhadap semua bentuk pelaksana/aplikasi atau penerapan (*implementation*) dan kebijakan-kebijakan publik yang diambil. Khusus dalam fungsi pelayanan publik, partisipasi masyarakat sangat signifikan dibutuhkan/ digunakan dalam rangka perbaikan secara terus-menerus terhadap kualitas pelayanan itu sendiri. Kegiatan “Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)” dilaksanakan diharapkan dapat menjawab tuntutan akan perbaikan secara berkesinambungan terhadap kualitas pelayanan publik.

1.2. DASAR HUKUM

Adapun dasar hukum dalam Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini adalah :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional.
3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat
4. Keputusan Menteri Pendayaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor:63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
5. Permenpan & RB No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
6. Peraturan Menteri PAN RB No. 14 Tahun 2017 Tentang Survei Kepuasan Masyarakat

1.3. MAKSUD DAN TUJUAN

Pengukuran Survei kepuasan masyarakat dimaksudkan untuk mengetahui sejauhmana penilaian masyarakat terhadap pelayanan di Instansi Pemerintah. Tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka penetapan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit saat ini.

1.4. SASARAN

Adapun sasaran dari Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah :

1. Meningkatkan pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
4. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

5. Untuk penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.
6. Menumbuhkan kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

1.5. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto ini pada jenis layanan yang meliputi :

1. Pelayanan KK (Kartu Keluarga)
2. Pelayanan KTP (Kartu Tanda Penduduk)
3. Pelayanan KIA (Kartu Identitas Anak)
4. Pelayanan Pindah Datang
5. Pelayanan Akta Kelahiran
6. Pelayanan Akta Kematian
7. Pelayanan Akta Perkawinan
8. Pelayanan SKTT WNA (Surat Keterangan Tempat Tinggal WNA)

1.6. MANFAAT

Dengan tersedianya data Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu di ambil dan upaya yang perlu dilakukan.
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkungan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkungan Pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;

6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.

BAB II

KERANGKA DASAR

2.1. PENGERTIAN UMUM

1. **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)** adalah kegiatan untuk menggali informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
2. **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
3. **Penyelenggara Pelayanan Publik** adalah instansi pemerintah.
4. **Instansi Pemerintah** adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
5. **Pelayanan Publik** adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
6. **Unit Pelayanan Publik** adalah unit/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerimaan pelayanan.
7. **Pemberi Pelayanan Publik** adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
8. **Penerima Pelayanan Publik** adalah orang, masyarakat, lembaga, instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. **Kepuasan Pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. **Responden** adalah penerimaan pelayanan publik yang pada saat ini pencacahan

sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan.

2.2. UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Unsur–unsur yang tertuang dalam kuisisioner yang dipakai untuk Survei kepuasan masyarakat (sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017. Kuisisioner mencakup Unsur yang “*relevant, valid*” dan “*reliable*” dan merupakan unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survei kepuasan masyarakat, yaitu :

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

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

3. Waktu 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 dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. 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 bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda tidak bergerak (gedung).

2.3. KONSEP PELAYANAN PUBLIK

Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Penertiban Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum, yang telah direvisi menjadi Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka yang dimaksud dengan pelayanan umum adalah “*segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan*”.

Pelayanan merupakan kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Dalam pelayanan yang disebut konsumen (*customer*) adalah masyarakat yang mendapat manfaat dari aktivitas yang dilakukan organisasi atau petugas dari organisasi pemberi

layanan tersebut.

Pelayanan hanya dirasakan, dan oleh sebab itu pelayanan memiliki karakteristik sebagai berikut:

- (a) Pelayanan sifatnya tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi;
- (b) Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindak sosial; dan
- (c) Produk dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Dengan demikian secara mudah (awam) dapat dipahami bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan (*whatever enhances customer satisfaction*).

Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat berupa fisik, non-fisik, ataupun administratif. Karenanya, pemerintah dalam melaksanakan fungsinya sebagai pemberi/penyedia pelayanan kepada masyarakatnya bisa dalam bentuk pelayanan fisik, nonfisik, ataupun administratif.

Pelayanan umum/publik yang dilakukan oleh pemerintah dapat dikelompokkan dalam 3 (tiga) bentuk pelayanan, yaitu:

1. *Environmental Service*, misalnya dalam penyediaan sarana dan prasarana, antara lain: jalan, jembatan, taman, kebersihan, dan sebagainya, serta pelayanan yang diberikan terhadap *personal service*, antara lain pelayanan pendidikan dan kesehatan, keagamaan, dan sebagainya.
2. *Development Services*, yang bersifat *enabling* dan *facilitating*, atau penyediaan sarana dan prasarana guna meningkatkan pertumbuhan perekonomian misalnya.
3. *Protective Services*, yang bersifat pemberian pelayanan keamanan dan perlindungan.

2.4. KONSEP KEPUASAN PELANGGAN

Kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan harapan pelanggan. Sebuah institusi perlu mengetahui beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan. Faktor - faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan di antaranya adalah sebagai berikut :

1. Kebutuhan dan keinginan, yaitu berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan oleh pelanggan saat pelanggan sedang mencoba melakukan transaksi dengan pemberi layanan publik.
2. Pengalaman masa lalu (terdahulu) ketika mengkonsumsi produk dan layanan, baik dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
3. Pengalaman teman-teman, cerita teman pelanggan tentang kualitas produk dan layanan perusahaan yang akan didapat oleh pelanggan.
4. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran atau persepsi yang timbul dari image periklanan dan pemasaran yang akan dilakukan oleh perusahaan.

Kotler menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya, sedangkan Wilkie mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. (Tjiptono,1997). Kepuasan merupakan tingkat perasaan konsumen yang diperoleh setelah konsumen melakukan/menikmati sesuatu. Dengan demikian dapat diartikan bahwa kepuasan konsumen merupakan perbedaan antara yang diharapkan konsumen (nilai harapan) dengan situasi yang diberikan perusahaan di dalam usaha memenuhi harapan konsumen.

Keadaan ini dapat digambarkan apabila nilai harapan = nilai persepsi maka pelanggan puas; apabila nilai harapan < nilai persepsi maka konsumen sangat puas; nilai harapan > nilai persepsi maka konsumen tidak puas. Nilai harapan dibentuk melalui pengalaman masa lalu, komentar atau saran dari pengguna dan informasi dari pesaing. Adapun nilai persepsi adalah kemampuan perusahaan di dalam melayani memuaskan konsumen.

Kinerja yang diharapkan adalah yang paling sering digunakan dalam penelitian karena logis dalam proses evaluasi alternatif yang dibahas. Ketidakpuasan konsumen terhadap suatu jasa pelayanan karena tidak sesuai dengan yang diharapkan dapat berdampak negatif terhadap keberhasilan jasa pelayanan tersebut (Eagel,1995). Perusahaan banyak menggunakan berbagai cara untuk mempertahankan salah satunya adalah memastikan kualitas produk dan jasa memenuhi harapan konsumen. Pemenuhan harapan akan menciptakan kepuasan konsumen. Konsumen yang terpuaskan akan menjadi pelanggan, mereka akan (Kotler,1996) :

1. Melakukan pembelian ulang
2. Mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain.
3. Kurang memperhatikan merek ataupun iklan produk pesaing
4. Membeli produk yang lain dari perusahaan yang sama

Terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut.

1. Sistem keluhan dan saran, artinya setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis, menyediakan kartu komentar, menyediakan saluran telepon.
2. Survei kepuasan pelanggan, artinya kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Dengan melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya. Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, di antaranya sebagai berikut :
 - a. *Directly reported satisfaction*, yaitu pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan, puas, netral, puas, dan sangat puas.
 - b. *Derived dissatisfaction*, yaitu pertanyaan yang menyangkut besarnya harapan pelanggan terhadap atribut.
 - c. *Problem analysis*, artinya pelanggan yang dijadikan responden untuk mengungkapkan dua hal pokok, yaitu (i) masalah-masalah yang mereka

hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan (ii) saran-saran untuk melakukan perbaikan.

- d. *Importance-performance analysis*, artinya dalam teknik ini responden dimintai untuk me-ranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan pentingnya elemen.
3. *Ghost shopping*, artinya metode ini dilaksanakan dengan cara memperkerjakan beberapa orang (*Ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian *Ghost shopper* menyampaikan temuan-temuan mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.
 4. *Lost customer analysis*, artinya perusahaan menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok dan diharapkan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut.

Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk. Suatu produk dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya. Aspek mutu suatu produk dapat diukur. Pengukuran tingkat kepuasan erat hubungannya dengan mutu produk (barang atau jasa). Di samping itu, pengukuran aspek mutu bermanfaat bagi pimpinan bisnis, yaitu (i) untuk mengetahui dengan baik bagaimana jalannya proses bisnis; (ii) mengetahui di mana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus-menerus untuk memuaskan pelanggan; (iii) menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah ke perbaikan. Salah satu cara untuk mengukur sikap pelanggan ialah dengan menggunakan kuesioner. Perusahaan harus mendesain kuesioner kepuasan pelanggan yang secara akurat dapat memperkirakan persepsi pelanggan tentang mutu barang atau jasa. Penggunaan kuesioner kepuasan pelanggan harus benar-benar dapat mengukur dengan tepat persepsi dan sikap pelanggan.

2.5. PENENTUAN UKURAN SAMPEL DENGAN KREJCIE AND MORGAN

Salah satu pertanyaan yang sering diajukan oleh para peneliti ketika akan melakukan suatu penelitian adalah, “berapa besar ukuran sampel yang sebaiknya harus diambil, agar sampel tersebut dapat merepresentasikan populasinya”. Peneliti sering dihadapkan pada beberapa alternatif pilihan metode, teknik, cara-cara, maupun rumus-rumus untuk menentukan ukuran sampel, namun tidak tahu mana yang sebaiknya harus mereka pilih.

Secara umum, penentuan ukuran sampel dapat dikelompokkan dalam dua macam pendekatan, yaitu: (1) pendekatan statistika, dan (2) pendekatan non statistika. Pada pendekatan non statistika, subyektifitas peneliti dianggap terlampau besar dalam menentukan ukuran sampel, sehingga terlihat ada kecenderungan preferensi untuk lebih memilih pendekatan statistika. Masalah yang kemudian muncul adalah kurangnya pemahaman terhadap pendekatan statistika, sementara dalam buku statistika khususnya buku-buku mengenai teknik sampling, begitu banyak rumus yang tersedia, sehingga untuk sebagian orang menjadi membingungkan. Guna mengatasi hal itu, seyogyanya para peneliti membaca kembali buku-buku statistika dan sampling. Namun seperti halnya tersebut jarang dilakukan, sebab ada stigma bahwa statistika itu rumit dan jelimet, sehingga perlu pengorbanan waktu dan pemikiran yang tidak sedikit untuk memahaminya. Misalnya, rumus sederhana untuk penentuan ukuran sampel yang dikembangkan oleh Slovin dapat ditemui pada tulisan Husein Umar (2004) dalam bukunya yang berjudul “Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis” terbitan Raja Grafindo Persada. Bahkan dalam buku Sugiyono (2001) yang berjudul “Statistik Nonparametrik untuk Penelitian” terbitan Alfabeta tersedia tabel penentuan ukuran sampel yang dikenal dengan nama Tabel Krejcie-Morgan, sehingga pengguna tidak usah lagi repot-repot menghitung, sebab berdasarkan tabel itu, ukuran sampel (n) bisa langsung diketahui hanya dengan mengetahui ukuran populasinya (N).

Dalam suatu penelitian, seringkali kita tidak dapat mengamati seluruh individu dalam suatu populasi. Hal ini dapat dikarenakan jumlah populasi yang amat besar, cakupan wilayah penelitian yang cukup luas, atau keterbatasan biaya penelitian. Untuk itu, kebanyakan penelitian menggunakan sampel. Sampel adalah bagian dari populasi yang

digunakan untuk menyimpulkan atau menggambarkan populasi. Pemilihan sampel dengan metode yang tepat dapat menggambarkan kondisi populasi sesungguhnya yang akurat, dan dapat menghemat biaya penelitian secara efektif.

Secara umum, terdapat dua pendekatan dalam metode pemilihan sampel. Yakni *probability sampling* dan *nonprobability sampling*. Dalam metode *probability sampling*, seluruh unsur (misalnya: orang, rumah tangga) dalam suatu populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih dalam sampel. Dalam metode ini, cara pemilihan sampel harus dilakukan secara acak (*random*). Demikian pula dengan jumlah sampel minimum, harus dihitung secara matematis berdasarkan probabilitas.

Sebaliknya, dalam metode *nonprobability sampling*, unsur populasi yang dipilih sebagai sampel tidak memiliki kesempatan yang sama, misalnya karena ketersediaan (contoh: orang yang sukarela sebagai responden), atau karena dipilih peneliti secara subyektif. Sebagai akibatnya, penelitian tersebut tidak dapat menggambarkan kondisi populasi yang sesungguhnya.

Pertanyaan dalam seringkali diajukan dalam metode pengambilan sampel adalah berapa jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian. Sampel yang terlalu kecil dapat menyebabkan penelitian tidak dapat menggambarkan kondisi populasi yang sesungguhnya. Sebaliknya, sampel yang terlalu besar dapat mengakibatkan pemborosan biaya penelitian

Menentukan Jumlah Sampel, pemilihan sampel dengan metode yang tepat dapat menggambarkan kondisi populasi sesungguhnya yang akurat, dan dapat menghemat biaya penelitian secara efektif. Idealnya, sampel haruslah benar-benar menggambarkan atau mewakili karakteristik populasi yang sebenarnya. Karena data yang diperoleh dari sampel harus dapat digunakan untuk menaksir populasi, maka dalam mengambil sampel dari populasi tertentu kita harus benar-benar bisa mengambil sampel yang dapat mewakili populasinya atau disebut sampel representatif. Sampel representatif adalah sampel yang memiliki ciri karakteristik yang sama atau relatif sama dengan ciri karakteristik populasinya. Tingkat kerepresentatifan sampel yang diambil dari populasi tertentu sangat tergantung pada jenis sampel yang digunakan, ukuran sampel yang diambil, dan cara pengambilannya.

Konsep Tabel Krejcie and Morgan sangat sederhana, mudah digunakan, sebab secara fungsional hanya terdiri dari dua kolom penting yaitu kolom untuk ukuran populasi (N) dan kolom untuk ukuran sampel (n). Sayangnya pada buku-buku metodologi penelitian maupun statistika yang mengutip karya Krejcie dan Morgan tersebut sering tidak mencantumkan keterangan yang rinci

Agar dapat menjawab secara gamblang, bagaimana caranya Tabel Krejcie-Morgan dibuat, mau tidak mau harus ditelusuri dari rumus dasarnya. Penelusuran yang penulis lakukan terhadap sumber aslinya, pada akhirnya dapat menemukan rumus yang digunakan oleh Krejcie dan Morgan seperti tergambar dalam rumus (2) berikut ini:

Rumus Krejcie dan Morgan:
$$n = \frac{\chi^2 \cdot N \cdot P(1-P)}{(N-1) \cdot d^2 + \chi^2 \cdot P(1-P)}$$

dimana:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

χ^2 = nilai Chi kuadrat

P = proporsi populasi

d = galat pendugaan

Berdasarkan pada perhitungan di atas, dapat diketahui beberapa keterangan mengenai Tabel Krejcie-Morgan sebagai berikut: (1) Tabel Krejcie-Morgan dapat dipakai untuk menentukan ukuran sampel, hanya jika penelitian bertujuan untuk yang menduga proporsi populasi. (2) Asumsi tingkat keandalan 95%, karena menggunakan nilai Chi Kuadrat = 3,841 yang artinya memakai alfa=0,05 pada derajat bebas 1. (3) Asumsi keragaman populasi yang dimasukkan dalam perhitungan adalah P(1-P), dimana P=0,5. (4) Asumsi nilai galat pendugaan 5% (d=0,05).

Berdasarkan pengkajian oleh para ahli dapat diambil beberapa kesimpulan yaitu:

- (1) Penentuan ukuran sampel dengan memakai rumus Tabel Krejcie-Morgan hanya dapat digunakan untuk penelitian yang bertujuan mengukur proporsi populasi.

- (2) Tabel Krejcie-Morgan, sama-sama mengasumsikan tingkat keandalan 95%. Perbedaannya, memakai pendekatan distribusi normal, sementara Krejcie dan Morgan menggunakan pendekatan distribusi c^2 .
- (3) Asumsi keragaman populasi yang dimasukkan dalam perhitungan adalah $P(1-P)$, dimana $P=0,5$, baik dalam Tabel Krejcie-Morgan.
- (4) Semua masih memberi kebebasan untuk menentukan nilai batas kesalahan atau galat pendugaan, sedangkan batas kesalahan yang diasumsikan dalam tabel Krejcie-Morgan adalah 5% ($d=0,05$).

BAB III

METODE PELAKSANAAN

3.1. METODOLOGI PEKERJAAN

Tahapan-tahapan pelaksanaan pekerjaan yang dilaksanakan konsultan dalam Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mengembangkan Kuisisioner

Langkah persiapan yang dilakukan oleh konsultan antara lain :

1. Menyusun instrumen survei
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel
3. Menentukan responden

Survei kepuasan masyarakat diawali dengan mengembangkan metode Survei yang akan dilaksanakan, apabila menggunakan kuisisioner, maka harus dikembangkan kuisisioner sesuai dengan tugas pokok dan fungsi instansi penyelenggara pelayanan.

Kuisisioner merupakan daftar pertanyaan yang akan digunakan oleh periset untuk memperoleh data dari sumbernya secara langsung melalui proses komunikasi atau dengan mengajukan pertanyaan.

Kuisisioner Terstruktur Yang Terbuka

Tingkat struktur dalam kuisisioner adalah tingkat standarisasi yang diterapkan pada suatu kuisisioner. Pada kuisisioner terstruktur yang terbuka dimana pertanyaan-pertanyaan diajukan dengan susunan kata-kata dan urutan yang sama kepada semua responden ketika mengumpulkan data.

Contoh:

Apakah anda merasa bahwa Negara kita membutuhkan lebih banyak atau lebih sedikit peraturan perundang-undangan mengenai antipolusi?

- o Membutuhkan lebih banyak

- o Membutuhkan lebih sedikit
- o Tidak lebih maupun kurang
- o Tidak memberikan pendapat

Pertanyaan diatas merupakan contoh yang baik tentang pertanyaan terstruktur yang terbuka, karena: pertama, tujuannya jelas, pertanyaan diatas berusaha untuk menentukan sikap subjek terhadap peraturan perundang-undangan antipolusi dengan cara yang langsung. Kedua, pertanyaan diatas menggunakan format yang sangat terstruktur, para responden dibatasi untuk memilih salah satu diantara empat jawaban.

Kuesioner Tak Terstruktur Yang Terbuka

Kuesioner tak terstruktur yang terbuka dimana tujuan studi adalah jelas tetapi respon atau jawaban atas pertanyaan yang diajukan bersifat terbuka. Perhatikan pertanyaan berikut:

“Bagaimana pendapat anda mengenai polusi dan perlunya lebih banyak lagi peraturan perundang-undangan antipolusi?”

Pertanyaan diatas mempunyai tujuan yang jelas. Selanjutnya pewawancara mencoba untuk membuat subjek berbicara dengan bebas mengenai sikapnya terhadap polusi. Hal ini merupakan pertanyaan dengan tujuan terbuka, dan seringkali berakhir dengan wawancara yang sangat tidak terstruktur.

Kuesioner Tidak Terstruktur Yang Tersamar

Kuesioner tidak terstruktur yang tersamar berlandaskan pada riset motivasi. Para periset telah mencoba untuk mengatasi keengganan responden untuk membahas perasaan mereka dengan cara mengembangkan teknik-teknik yang terlepas dari masalah kepedulian dan keinginan untuk membuka diri. Teknik tersebut dikenal dengan metode proyektif. Kekuatan utama dari metode proyektif adalah untuk menutupi tujuan utama riset dengan menggunakan stimulus yang disamarkan.

Metode proyektif merupakan cara yang digunakan untuk menggambarkan kuesioner yang mengandung stimulus yang memaksa para subjek untuk menggunakan emosi, kebutuhan, motivasi, sikap, dan nilai-nilai yang

dimilikinya sendiri dalam memberikan suatu jawaban atau respon.

Stimulus yang paling sering digunakan adalah asosiasi kata, kelengkapan kalimat, dan bercerita atau penuturan cerita.

Kuesioner Terstruktur Yang Tersamar

Kuesioner terstruktur yang tersamar merupakan teknik yang paling jarang digunakan dalam riset pemasaran. Kuesioner ini dikembangkan sebagai cara untuk menggabungkan keunggulan dari penyamaran dalam mengungkapkan motif dan sikap dibawah sadar dengan keunggulan struktur pengkodean serta tabulasi jawaban.

Sebagai contoh, salah satu teori menyatakan bahwa pengetahuan, persepsi, dan ingatan individu akan suatu subjek disesuaikan oleh sikapnya terhadap subjek tersebut.

Jadi untuk mendapatkan informasi mengenai sikap seseorang apabila pertanyaan langsung akan menghasilkan jawaban yang bias, teori ini menyarankan agar kita hanya menanyakan hal-hal yang mereka ketahui, bukan apa pendapat mereka. Jadi dapat disimpulkan bahwa pengetahuan yang lebih banyak mungkin mencerminkan kekuatan dan arah dari suatu sikap.

2. Penyiapan Bahan

Dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan kuisisioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat. Kuisisioner sesuai terdiri atas :

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap nilai-nilai pelayanan yang dinilai.

3. Pelaksanaan Pengukuran

Metode pengukuran yang dilakukan dengan berpedoman pada aturan yang ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan

Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017. Dengan menetapkan variable pertanyaan didalam kuisisioner terlebih dahulu sebelum dilaksanakan Survei.

a. Pelaksanaan Survei

Survei dilakukan pada badan usaha atau masyarakat penerima layanan. Pengisian kuisisioner dilakukan oleh masyarakat dengan didampingi oleh Surveior IKM. Berdasarkan data yang diperoleh, Survei dilakukan dengan cara Mendatangi alamat rumah responden/masyarakat sekitar.

b. Pengolahan Data

Data Kepuasan Masyarakat yang menunjukkan persepsi masyarakat terhadap kinerja (performance) unit kerja pemberi pelayanan publik Indeks Kepuasan Masyarakat, Yaitu nilai yang menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan masing – masing unit kerja.

4. Pelaporan

a. Presentasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Setelah dilakukan analisa data sesuai dengan hasil Survei dilapangan, maka dilakukan paparan pada unit kerja terkait.

b. Pelaporan

Laporan pengukuran IKM dibuat untuk dijadikan bahan pertimbangan dalam melakukan perbaikan pelayanan kepada masyarakat

3.2. METODE ANALISA DATA

1. Metode Perhitungan Rata-Rata

Analisa Data dilakukan dengan perhitungan indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan pedoman dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara.

Berdasarkan pengembangan kuisisioner yang telah dilakukan, maka bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1,

kurang baik diberi nilai persepsi 2,

baik diberi nilai persepsi 3,

sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Contoh: Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelitbelit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

Nilai IKM / Survei Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap x unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang (A)} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{x}$$

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

$$\text{Nilai IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times A$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut : Nilai x 25

TABEL INTERVAL NILAI SKM

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1.00-1.75	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	1.76-2.50	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	2.51-3.25	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3.26-4.00	88,31–100,00	A	Sangat Baik

BAB IV

GAMBARAN UMUM

ORGANISASI PERANGKAT DAERAH

4.1. Gambaran Umum Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto melaksanakan program daerah pelayanan KK, KTP dan Akta Pencatatan Sipil bagi seluruh masyarakat Kabupaten Mojokerto. Perhatian akan memberikan pelayanan semata-mata untu kepuasan masyarakat itu sangatlah penting mengingat kepuasan masyarakat merupakan tolok ukur dari keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Sampai saat ini kualitas pelayanan masyarakat yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari kelancaran pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto.

Geografis Kabupaten Mojokerto yang terletak sebagai penyangga Ibukota Propinsi Jawa Timur mempunyai batas wilayah :

- Sebelah Utara : Kabupaten Lamongan dan Kabupaten Gresik
- Sebelah Timur : Kabupaten Mojokerto dan Kabupaten Pasuruan
- Sebelah Selatan : Kota Batu
- Sebelah Barat : Kabupaten Jombang
- Tengah : Kota Mojokerto

Jarak tempuh dari ibukota propinsi yaitu Surabaya 56 km, dengan jumlah penduduk pengguna layananan kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan luas wilayah Kabupaten Mojokerto adalah 969.360 km' yang terbagi dalam wilayah:

- 18 Kecamatan
- 299 Desa
- 5 Kelurahan

Susunan Organisasi

Susunan organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto sesuai dengan Peraturan Bupati Mojokerto Nomor 67 Tahun 2016, yaitu:

1. Satu orang Kepala Dinas
2. Satu orang Sekretaris, yang membawahi 3 (tiga) Sub Bagian, yaitu: (1) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian (2) Sub Bagian Perencanaan, dan (3) sub Bagian Keuangan.
3. Empat orang Kepala Bidang, yaitu (1) Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, (2) Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, (3) Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan (4) Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan.
4. Kelompok Jabatan Fungsional Tertentu.
5. Masing-masing Kepala Bidang membawahi 3 seksi yaitu:
 - Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran dan Penduduk membawahi Seksi Identitas Penduduk, Seksi Pindah Datang Penduduk, dan Seksi Pendataan Penduduk.
 - Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, mempunyai Seksi Kelahiran, seksi Perkawinan dan Perceraian dan Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian.
 - Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, membawahi: Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan, dan Seksi Tata Kelola dan Sumber daya Manusia Teknologi, Informasi dan Komunikasi.
 - Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, membawahi: Seksi Kerjasama, Seksi Pemanfaatan data dan Dokumen Kependudukan dan Seksi Inovasi Pelayanan.
6. Kelompok jabatan fungsional.

Tugas Fungsi dan Struktur Organisasi

Tugas Pokok Fungsi

Tugas pokok dan fungsi personil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagaimana diatur dalam Peraturan Bupati Mojokerto Nomor 67 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto :

1. Kepala Dinas mempunyai tugas memimpin, mengkoordinasikan dan mengendalikan seluruh kegiatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
2. Sekretariat mempunyai tugas tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan sebagian tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengkoordinasikan bidang-bidang dan memberikan pelayanan administratif serta teknis yang meliputi urusan umum, kepegawaian, perencanaan dan keuangan.
3. Sekretariat mempunyai fungsi :
 - a. pelaksanaan koordinasi dan penyusunan rencana program, kegiatan dan anggaran;
 - b. pelaksanaan pengelolaan dan pembinaan urusan administrasi umum, kepegawaian dan keuangan;
 - c. pelaksanaan urusan ketatausahaan, kerumahtanggaan, tata laksana dan hubungan masyarakat;
 - d. pelaksanaan koordinasi penataan organisasi;
 - e. pelaksanaan evaluasi dan penyusunan laporan; dan
 - f. pelaksanaan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.
4. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan sebagian tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meliputi identitas penduduk, pindah datang penduduk dan pendataan penduduk.
5. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai fungsi:
 - a. perumusan perencanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
 - b. perumusan bahan kebijakan teknis pendaftaran penduduk;
 - c. pelaksanaan pembinaan dan koordinasi internal dan lintas sektoral dalam

- pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
 - d. pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
 - e. pelaksanaan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk;
 - f. pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pendaftaran penduduk;
 - g. pelaksanaan pengendalian, evaluasi dan penyusunan laporan; dan
 - h. pelaksanaan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.
6. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan sebagian tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meliputi kelahiran, perkawinan dan perceraian serta perubahan status anak, kewarganegaraan dan kematian
7. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi:
- a. perumusan perencanaan pelayanan pencatatan sipil;
 - b. perumusan bahan kebijakan teknis pencatatan sipil;
 - c. pelaksanaan pembinaan dan koordinasi internal dan lintas sektoral dalam pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
 - d. pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
 - e. pelaksanaan penerbitan dokumen pencatatan sipil;
 - f. pelaksanaan pendokumentasian dan pemeliharaan dokumen hasil pelayanan pencatatan sipil;
 - g. pelaksanaan pengendalian, evaluasi dan penyusunan laporan; dan
 - h. pelaksanaan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.
8. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan sebagian tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi, informasi dan komunikasi.
9. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai fungsi:

- a. perumusan perencanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
- b. perumusan bahan kebijakan teknis pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
- c. pelaksanaan pembinaan dan koordinasi internal dan lintas sektor dalam pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
- d. pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
- e. pelaksanaan pengendalian, evaluasi dan penyusunan laporan; dan
- f. pelaksanaan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

10. Bidang Pemanfaatan dan Inovasi Pelayanan mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan sebagian tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meliputi kerjasama, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan.

11. Bidang Pemanfaatan dan Inovasi Pelayanan mempunyai

fungsi:

- a. Perumusan perencanaan kerjasama, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- b. Perumusan bahan kebijakan teknis kerjasama, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- c. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi internal dan lintas sektoral dalam

- pelaksanaan kerjasama, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- d. Pelaksanaan dan fasilitasi pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
 - e. Pelaksanaan kerja sama administrasi kependudukan;
 - f. Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
 - g. Pelaksanaan pengendalian, evaluasi dan penyusunan laporan; dan
 - h. Pelaksanaan tugas-tugas kedinasan lain yang di berikan oleh Kepala Dinas.

BAB V

HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN

5.1. PENETUAN SAMPEL RESPONDEN

Salah satu penentuan ukuran sampel dalam Survei yaitu dengan memakai pendekatan statistika yang praktis dan sederhana. Dengan pendekatan para ahli statistika yang telah dipublikasikan, maka salah satu yang dipakai adalah pendekatan Krejcie and Morgan, sehingga pengguna tidak usah lagi repot-repot menghitung, sebab berdasarkan tabel itu, ukuran sampel (n) bisa langsung diketahui hanya dengan mengetahui ukuran populasinya (N).

Sampel yang terlalu kecil dapat menyebabkan penelitian tidak dapat menggambarkan kondisi populasi yang sesungguhnya. Sebaliknya, sampel yang terlalu besar dapat mengakibatkan pemborosan biaya penelitian.

Adapun metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel dengan menggunakan rumus Krejcie and Morgan, sebagai berikut:

Rumus Krejcie dan Morgan:
$$n = \frac{\chi^2 \cdot N \cdot P(1 - P)}{(N - 1) \cdot d^2 + \chi^2 \cdot P(1 - P)}$$

dimana:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

χ^2 = nilai Chi kuadrat

P = proporsi populasi

d = galat pendugaan

Untuk menggunakan rumus ini, pertama ditentukan berapa batas toleransi kesalahan. Batas toleransi kesalahan ini dinyatakan dengan persentase. Semakin kecil toleransi kesalahan, semakin akurat sampel menggambarkan populasi. Misalnya, penelitian dengan batas kesalahan 5% berarti memiliki tingkat akurasi 95%.

Dalam metode Krejcie and Morgan telah dipermudah dengan penetapan table untuk mempermudah dalam penetapan jumlah responden.

N	S	N	S	N	S	N	S	N	S
10	10	100	80	280	162	800	260	2800	338
15	14	110	86	290	165	850	265	3000	341
20	19	120	92	300	169	900	269	3500	246
25	24	130	97	320	175	950	274	4000	351
30	28	140	103	340	181	1000	278	4500	351
35	32	150	108	360	186	1100	285	5000	357
40	36	160	113	380	181	1200	291	6000	361
45	40	180	118	400	196	1300	297	7000	364
50	44	190	123	420	201	1400	302	8000	367
55	48	200	127	440	205	1500	306	9000	368
60	52	210	132	460	210	1600	310	10000	373
65	56	220	136	480	214	1700	313	15000	375
70	59	230	140	500	217	1800	317	20000	377
75	63	240	144	550	225	1900	320	30000	379
80	66	250	148	600	234	2000	322	40000	380
85	70	260	152	650	242	2200	327	50000	381
90	73	270	155	700	248	2400	331	75000	382
95	76	270	159	750	256	2600	335	100000	384

Note: "N" is population size
 "S" is sample size.

Untuk Survei Kepuasan Masyarakat, pada masa pandemi yang jumlah pemohonnya menurun dan pertimbangan teknis, maka ditetapkan jumlah responden = 200 responden.

Responden adalah personal yang secara sampling dipilih untuk mengisi kuisisioner yang diedarkan, mereka merupakan personal yang pernah menerima pelayanan publik. Pengumpulan data dilakukan oleh Surveyor melalui wawancara terhadap responden atau responden diberi penjelasan awal kemudian mereka dapat mengisi kuisisioner yang diberikan. Wawancara dilakukan dilokasi pelayanan dan atau pada lokasi masyarakat sebagai pelanggan.

Pengambilan Sampel

Dalam proses Survei kepuasan masyarakat, dilakukan pelaksanaan pengambilan sampel secara simple random sampling dan area sampling. Dengan pemberlakuan ini, diharapkan nilai dari Survei kepuasan masyarakat sudah mewakili populasi dengan tingkat eror 5%. Responden adalah masyarakat yang telah merasakan pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.

Pengambilan data ke responden dilakukan secara online maupun secara offline, yaitu

dengan cara menyampaikan link form kuisioner ke nomor telepon pemohon sesuai data yang masuk ke proses pelayanan. Untuk survei secara offline atau langsung, dilakukan dengan membagikan kuisioner ke pemohon yang datang ke kantor atau penyampaian form kuisioner ke alamat pemohon.

5.2. DATA RESPONDEN

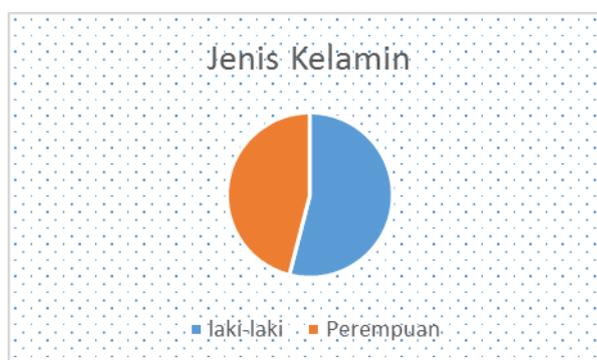
5.2.1. JENIS KELAMIN

Dari pelaksanaan Survei kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, dipaparkan jenis kelamin responden sebagai berikut :

Tabel 5.1. Prosentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH	PROSENTASE
1	Laki-laki	108	55%
2	Perempuan	92	46%

Dengan grafik sebagai berikut :



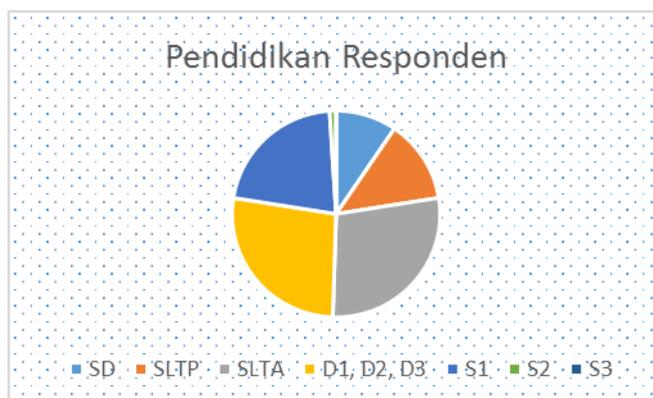
Dari tabel 5.1. Menunjukkan bahwa responden laki-laki berjumlah lebih banyak dibanding responden perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa pengurusan pelayanan administrasi kependudukan secara umum dilakukan oleh gender laki-laki.

5.2.2. PENDIDIKAN TERAKHIR

Tabel 5.2. Prosentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

NO	PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH	PROSENTASE
1	SD	19	10%
2	SLTP	26	13%
3	SLTA	56	28%
4	D1, D2, D3	54	27%
5	S1	43	22%
6	S2	2	1%
7	S3	0	0%

Dengan grafik sebagai berikut :



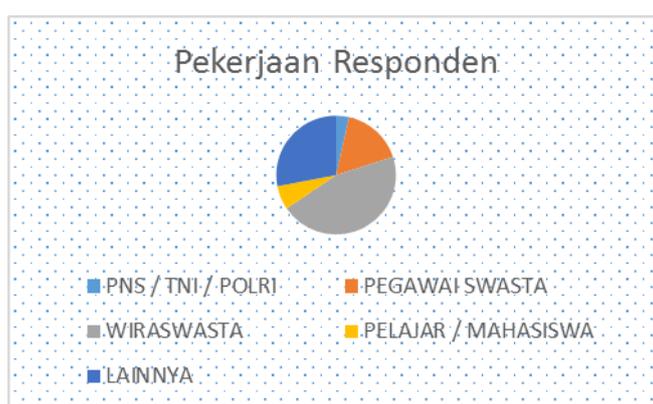
Dari tabel 5.2. menunjukkan bahwa hasil Survei memberikan informasi kelompok pendidikan responden didominasi oleh responden dengan pendidikan terakhir SLTA dengan nilai 56%.

5.2.3. PEKERJAAN UTAMA

Tabel 5.3. Prosentase Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

NO	PEKERJAAN	JUMLAH	PROSENTASE
1	PNS / TNI / POLRI	7	2%
2	PEGAWAI SWASTA	33	9%
3	WIRASWASTA	91	24%
4	PELAJAR / MAHASISWA	13	3%
5	LAINNYA	56	15%

Dengan grafik sebagai berikut :



Dari Tabel 5.3. menunjukkan bahwa hasil Survei memberikan informasi kelompok pekerjaan paling banyak adalah wiraswasta sebesar 24% sesuai jenis pemohon untuk pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto.

5.3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai Kepuasan Masyarakat berdasarkan sampling responden sebanyak 200 orang, secara keseluruhan untuk kepuasan atas pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil adalah sebagai berikut :

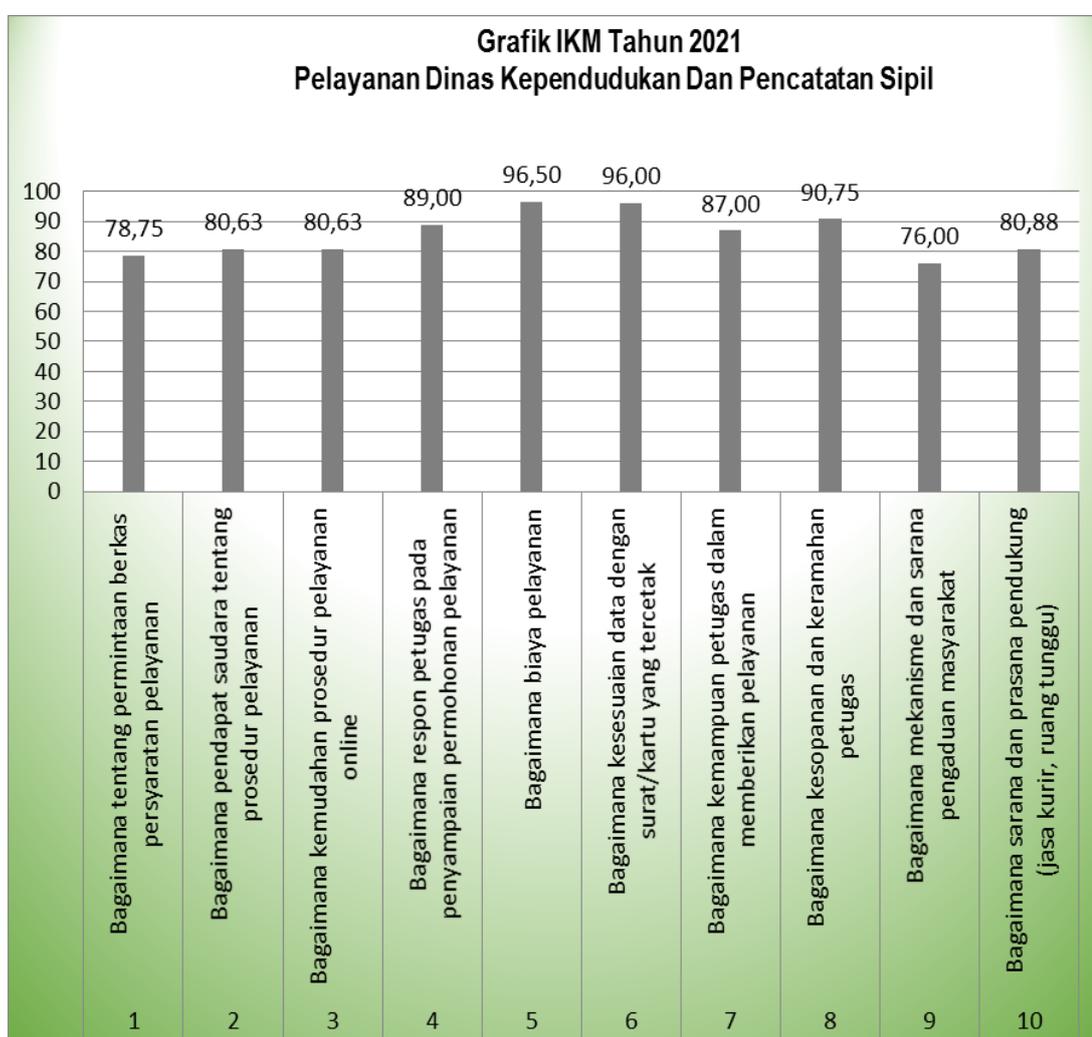
No. Unsur	UNSUR PELAYANAN	NILAI
1.	Bagaimana tentang permintaan berkas persyaratan pelayanan secara online terhadap standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh Instansi ini	78,75
2.	Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan Dispendukcapil dimasa pandemi dengan media online	80,63
3.	Bagaimana kemudahan prosedur pelayanan dimasa Pandemi dengan media online	80,63
4.	Bagaimana Respon petugas pada saat saudara menyampaikan permohonan pelayanan dimasa pandemi ini	89,00
5.	Pelayanan di Dispendukcapil GRATIS, apakah ada biaya tambahan dalam mendapatkan pelayanan	96,50
6.	Bagaimana kesesuaian data anda pada surat/kartu yang tercetak anda dengan data yang dimasukkan. (KK, KTP, KIA, Pindah datang, Akta kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, SKTT WNA)	96,00
7.	Bagaimana kemampuan petugas layanan dalam memberikan penjelasan layanan	87,00
8.	Bagaimana kesopanan dan keramahan petugas dalam komunikasi di WA atau dalam memberikan pelayanan (khusus pelayanan ke Dinas)	90,75
9.	Apakah tersedia mekanisme dan sarana pengaduan masyarakat, misalnya : kotak saran, petugas penerima pengaduan, via media elektronik, sosmed, WA	76,00
10.	Bagaimana kecukupan sarana dan prasana dalam pelayanan (jasa kurir, ruang tunggu)	80,88
	NILAI KEPUASAN MASYARAKAT	85,61

Dengan nilai dan interval mutu pelayanan adalah sebagai berikut :

Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
76,61 – 88,30	B	Baik
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Dari tabel diatas, nilai Survei Kepuasan Masyarakat dalam kategori kinerja pelayanan **BAIK**.

Untuk penilaian per unsur pelayanan secara grafik digambarkan sebagai berikut :



Dari grafik diatas menunjukkan bahwa nilai tertinggi atau sangat baik adalah tentang kategori Biaya Pelayanan dan Produk Pelayanan

Berdasarkan jawaban responden, dapat diartikan bahwa masyarakat sangat puas dalam mendapatkan pelayanan publik dengan biaya yang gratis dan produk

pelayanan yang diterima sesuai data yang dimasukkan.

Untuk nilai paling rendah adalah pada unsur Mekanisme dan Sarana Pengaduan Masyarakat, hal ini menunjukkan bahwa masyarakat masih belum terbiasa dengan prosedur pelayanan secara online. Hal ini disebabkan prosedur pelayanan Online, sehingga masyarakat yang kebingungan secara teknis sehingga perlu layanan konsultasi yang jelas bahkan petugas menuntun per langkah dalam penyampaian berkas pelayanan ke petugas.

5.4. NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER PELAYANAN

5.4.1. Nilai Kepuasan Pelayanan KK

Berdasarkan hasil penilaian responden, untuk kepuasan atas pelayanan tersebut adalah sebagai berikut :

No. Unsur	UNSUR PELAYANAN	NILAI
1.	Bagaimana tentang permintaan berkas persyaratan pelayanan secara online terhadap standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh Instansi ini	79,17
2.	Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan Dispendukcapil dimasa pandemi dengan media online	88,33
3.	Bagaimana kemudahan prosedur pelayanan dimasa Pandemi dengan media online	82,50
4.	Bagaimana Respon petugas pada saat saudara menyampaikan permohonan pelayanan dimasa pandemi ini	91,67
5.	Pelayanan di Dispendukcapil GRATIS, apakah ada biaya tambahan dalam mendapatkan pelayanan	100,00
6.	Bagaimana kesesuaian data anda pada surat/kartu yang tercetak anda dengan data yang dimasukkan. (KK, KTP, KIA, Pindah datang, Akta kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, SKTT WNA)	95,83
7.	Bagaimana kemampuan petugas layanan dalam memberikan penjelasan layanan	85,83
8.	Bagaimana kesopanan dan keramahan petugas dalam komunikasi di WA atau dalam memberikan pelayanan (khusus pelayanan ke Dinas)	93,33

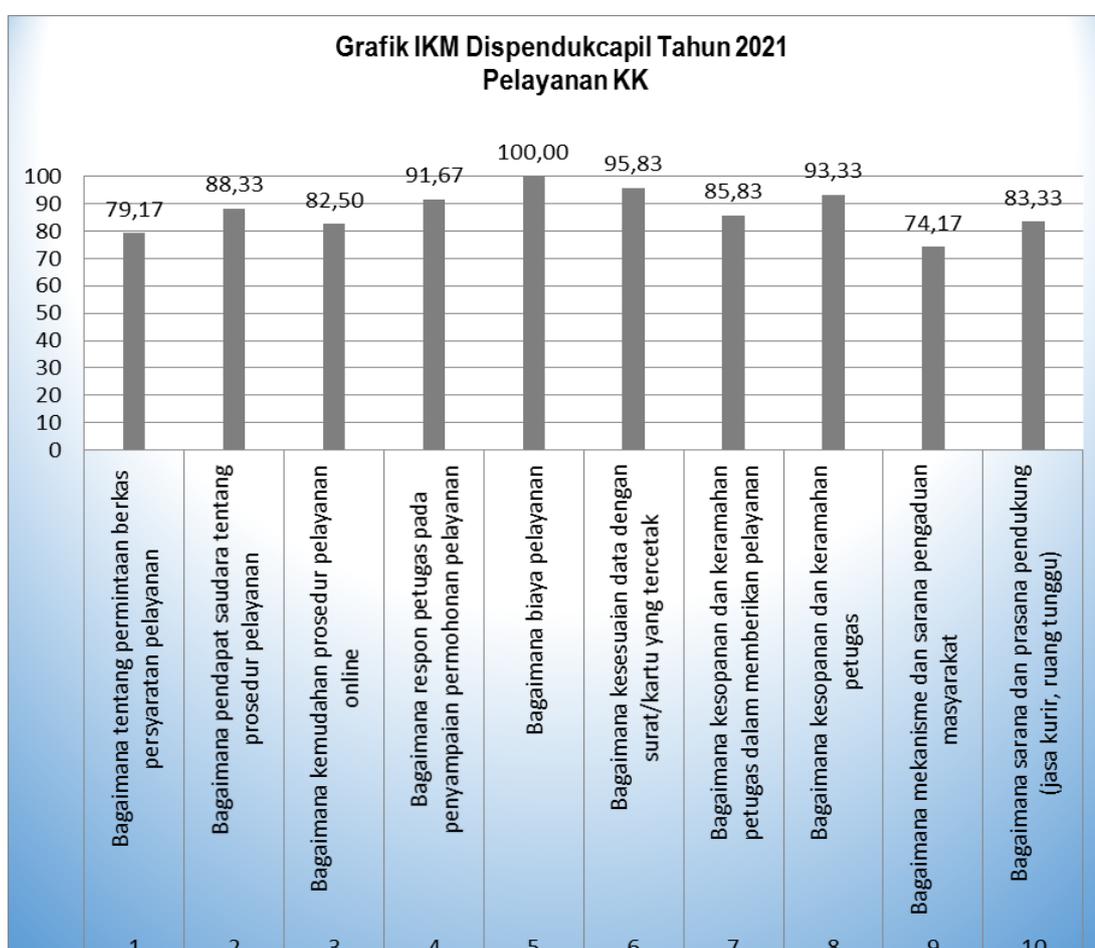
9.	Apakah tersedia mekanisme dan sarana pengaduan masyarakat, misalnya : kotak saran, petugas penerima pengaduan, via media elektronik, sosmed, WA	74,17
10.	Bagaimana kecukupan sarana dan prasana dalam pelayanan (jasa kurir, ruang tunggu)	83,33
NILAI KEPUASAN MASYARAKAT		87,42

Dengan nilai dan interval mutu pelayanan adalah sebagai berikut :

Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
76,61 – 88,30	B	Baik
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Dari tabel diatas, nilai Survei Kepuasan Masyarakat dalam kategori kinerja pelayanan **BAIK**.

Untuk penilaian per unsur pelayanan secara grafik digambarkan sebagai berikut :



Dari grafik diatas menunjukkan bahwa nilai tertinggi adalah tentang kategori Biaya/Tarif Pelayanan dan Produk Layananan.

Berdasarkan jawaban responden terdapat diatas, dapat diartikan bahwa masyarakat mendapatkan pelayanan publik dengan hasil produk layanan sesuai, dokumen yang diterbitkan sudah benar baik secara tekstual maupun kontennya dan biaya yang dikenakan dalam mendapatkan pelayanan adalah gratis.

Untuk nilai paling rendah adalah pada unsur Mekanisme & Sarana Pengaduan Masyarakat dan Persyaratan Pelayanan, hal ini menunjukkan bahwa masyarakat masih belum terbiasa dengan prosedur pelayanan secara online. Hal ini didukung dengan unsur Persyaratan Pelayanan yang mendapat nilai juga rendah dalam survei tahun ini. Masyarakat yang perlu pembiasaan secara teknis dan perlu layanan konsultasi untuk pelayanan maupun menyampaikan pengaduan yang jelas bahkan dituntun per langkah dalam penyampaian berkas pelayanan ke petugas.

5.4.2. Nilai Kepuasan Pelayanan KTP

Berdasarkan hasil penilaian responden, untuk kepuasan atas pelayanan tersebut adalah sebagai berikut :

No. Unsur	UNSUR PELAYANAN	NILAI
1.	Bagaimana tentang permintaan berkas persyaratan pelayanan secara online terhadap standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh Instansi ini	77,08
2.	Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan Dispendukcapil dimasa pandemi dengan media online	76,67
3.	Bagaimana kemudahan prosedur pelayanan dimasa Pandemi dengan media online	77,92
4.	Bagaimana Respon petugas pada saat saudara menyampaikan permohonan pelayanan dimasa pandemi ini	87,08
5.	Pelayanan di Dispendukcapil GRATIS, apakah ada biaya tambahan dalam mendapatkan pelayanan	97,92
6.	Bagaimana kesesuaian data anda pada surat/kartu yang tercetak anda dengan data yang dimasukkan. (KK, KTP, KIA, Pindah datang, Akta kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, SKTT WNA)	95,83
7.	Bagaimana kemampuan petugas layanan dalam memberikan penjelasan layanan	85,42

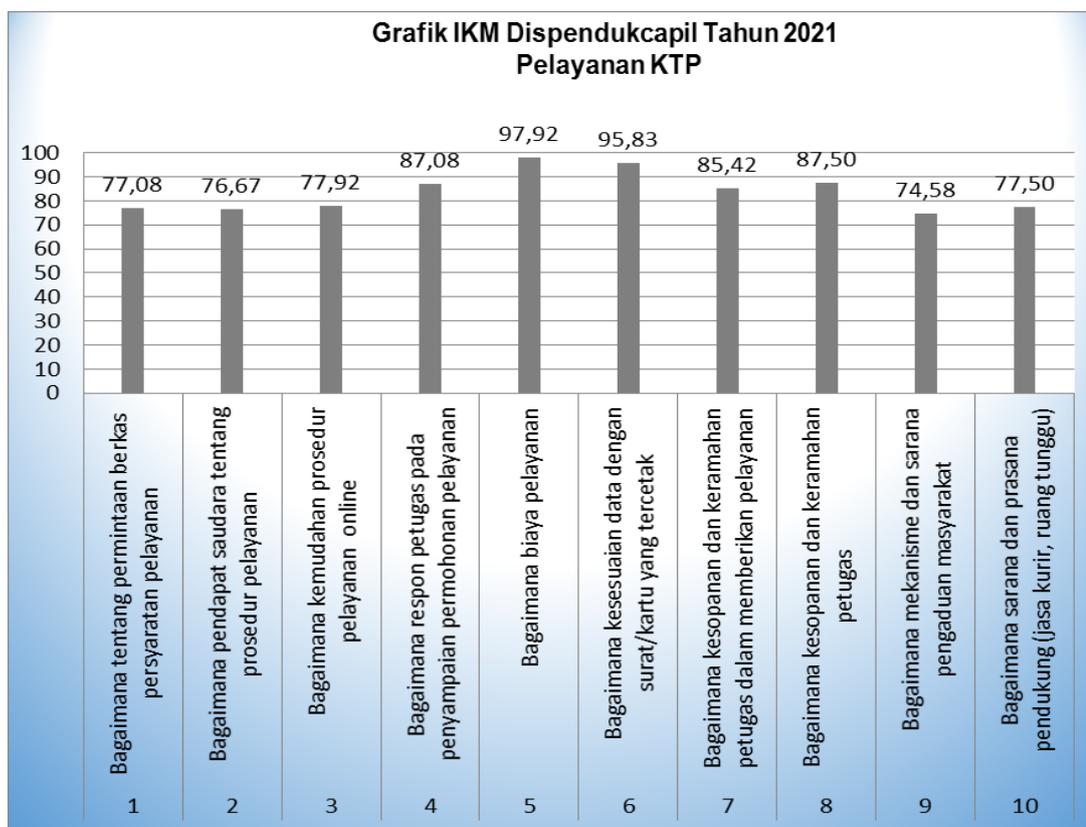
8.	Bagaimana kesopanan dan keramahan petugas dalam komunikasi di WA atau dalam memberikan pelayanan (khusus pelayanan ke Dinas)	87,50
9.	Apakah tersedia mekanisme dan sarana pengaduan masyarakat, misalnya : kotak saran, petugas penerima pengaduan, via media elektronik, sosmed, WA	74,58
10.	Bagaimana kecukupan sarana dan prasana dalam pelayanan (jasa kurir, ruang tunggu)	77,50
NILAI KEPUASAN MASYARAKAT		83,75

Dengan nilai dan interval mutu pelayanan adalah sebagai berikut :

Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
76,61 – 88,30	B	Baik
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Dari tabel diatas, nilai Survei Kepuasan Masyarakat dalam kategori kinerja pelayanan **BAIK**.

Untuk penilaian per unsur pelayanan secara grafik digambarkan sebagai berikut :



Dari grafik diatas menunjukkan bahwa nilai tertinggi adalah tentang kategori Produk Layanan dan Biaya/Tarif Pelayanan.

Berdasarkan jawaban responden terdapat diatas, dapat diartikan bahwa masyarakat mendapatkan pelayanan publik dengan hasil produk layanan sesuai, dokumen yang diterbitkan sudah benar baik secara tekstual maupun kontennya dan biaya yang dikenakan dalam mendapatkan pelayanan adalah gratis.

Untuk nilai paling rendah adalah pada unsur Mekanisme & Sarana Pengaduan Masyarakat dan Prosedur Pelayanan, hal ini menunjukkan bahwa masyarakat masih belum terbiasa dengan prosedur pelayanan secara online. Masyarakat yang perlu pembiasaan secara teknis dan perlu layanan konsultasi untuk pelayanan maupun menyampaikan pengaduan yang jelas bahkan dituntun per langkah dalam penyampaian berkas pelayanan ke petugas.

5.4.3. Nilai Kepuasan Pelayanan KIA

Berdasarkan hasil penilaian responden, untuk kepuasan atas pelayanan tersebut adalah sebagai berikut :

No. Unsur	UNSUR PELAYANAN	NILAI
1.	Bagaimana tentang permintaan berkas persyaratan pelayanan secara online terhadap standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh Instansi ini	77,50
2.	Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan Dispendukcapil dimasa pandemi dengan media online	80,00
3.	Bagaimana kemudahan prosedur pelayanan dimasa Pandemi dengan media online	79,38
4.	Bagaimana Respon petugas pada saat saudara menyampaikan permohonan pelayanan dimasa pandemi ini	86,25
5.	Pelayanan di Dispendukcapil GRATIS, apakah ada biaya tambahan dalam mendapatkan pelayanan	94,38
6.	Bagaimana kesesuaian data anda pada surat/kartu yang tercetak anda dengan data yang dimasukkan. (KK, KTP, KIA, Pindah datang, Akta kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, SKTT WNA)	95,00
7.	Bagaimana kemampuan petugas layanan dalam memberikan penjelasan layanan	86,88
8.	Bagaimana kesopanan dan keramahan petugas dalam komunikasi di WA atau dalam memberikan pelayanan (khusus pelayanan ke Dinas)	90,00
9.	Apakah tersedia mekanisme dan sarana pengaduan masyarakat, misalnya : kotak saran, petugas penerima pengaduan, via media elektronik, sosmed, WA	77,50
10.	Bagaimana kecukupan sarana dan prasana dalam pelayanan (jasa kurir, ruang tunggu)	80,63
	NILAI KEPUASAN MASYARAKAT	84,75

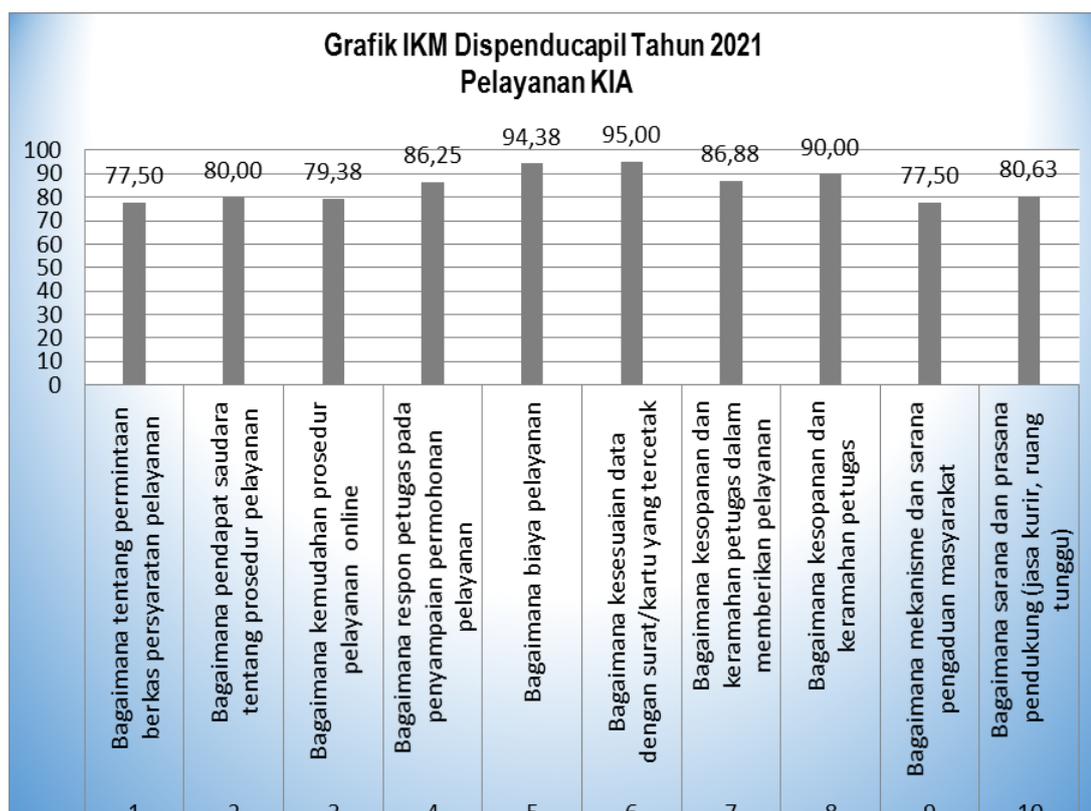
Dengan nilai dan interval mutu pelayanan adalah sebagai berikut :

Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
-----------	----------------	------------------------

25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
76,61 – 88,30	B	Baik
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Dari tabel diatas, nilai Survei Kepuasan Masyarakat dalam kategori kinerja pelayanan **BAIK**.

Untuk penilaian per unsur pelayanan secara grafik digambarkan sebagai berikut :



Dari grafik diatas menunjukkan bahwa nilai tertinggi adalah tentang kategori Biaya/Tarif Pelayanan dan Produk Layananan.

Berdasarkan jawaban responden terdapat diatas, dapat diartikan bahwa masyarakat mendapatkan pelayanan publik dengan hasil produk layanan sesuai, dokumen yang diterbitkan sudah benar baik secara tekstual maupun kontennya dan biaya yang dikenakan dalam mendapatkan pelayanan adalah gratis.

Untuk nilai paling rendah adalah pada unsur Mekanisme dan Sarana Pengaduan Masyarakat dan Persyaratan Pelayanan, hal ini menunjukkan bahwa masyarakat masih belum terbiasa dengan prosedur pelayanan secara online. Hal ini didukung dengan unsur Persyaratan Pelayanan yang mendapat nilai juga rendah dalam survei

tahun ini.

5.4.4. Nilai Kepuasan Pelayanan Pindah Datang

Berdasarkan hasil penilaian responden, untuk kepuasan atas pelayanan tersebut adalah sebagai berikut :

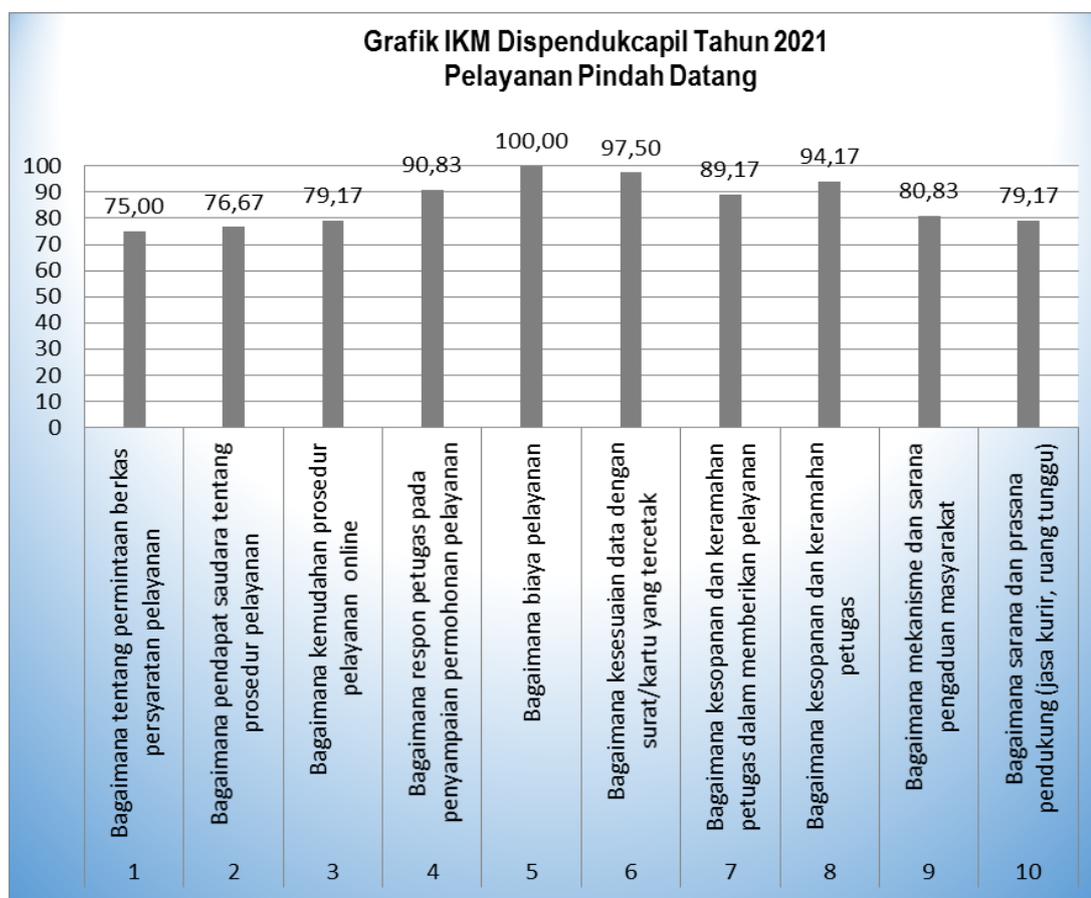
No. Unsur	UNSUR PELAYANAN	NILAI
1.	Bagaimana tentang permintaan berkas persyaratan pelayanan secara online terhadap standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh Instansi ini	75,00
2.	Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan Dispendukcapil dimasa pandemi dengan media online	76,67
3.	Bagaimana kemudahan prosedur pelayanan dimasa Pandemi dengan media online	79,17
4.	Bagaimana Respon petugas pada saat saudara menyampaikan permohonan pelayanan dimasa pandemi ini	90,83
5.	Pelayanan di Dispendukcapil GRATIS, apakah ada biaya tambahan dalam mendapatkan pelayanan	100,00
6.	Bagaimana kesesuaian data anda pada surat/kartu yang tercetak anda dengan data yang dimasukkan. (KK, KTP, KIA, Pindah datang, Akta kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, SKTT WNA)	97,50
7.	Bagaimana kemampuan petugas layanan dalam memberikan penjelasan layanan	89,17
8.	Bagaimana kesopanan dan keramahan petugas dalam komunikasi di WA atau dalam memberikan pelayanan (khusus pelayanan ke Dinas)	94,17
9.	Apakah tersedia mekanisme dan sarana pengaduan masyarakat, misalnya : kotak saran, petugas penerima pengaduan, via media elektronik, sosmed, WA	80,83
10.	Bagaimana kecukupan sarana dan prasana dalam pelayanan (jasa kurir, ruang tunggu)	79,17
	NILAI KEPUASAN MASYARAKAT	86,25

Dengan nilai dan interval mutu pelayanan adalah sebagai berikut :

Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
76,61 – 88,30	B	Baik
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Dari tabel diatas, nilai Survei Kepuasan Masyarakat dalam kategori kinerja pelayanan **BAIK**.

Untuk penilaian per unsur pelayanan secara grafik digambarkan sebagai berikut :



Dari grafik diatas menunjukkan bahwa nilai tertinggi adalah tentang kategori Biaya Pelayanan dan Produk Layananan.

Berdasarkan jawaban responden terdapat diatas, dapat diartikan bahwa masyarakat mendapatkan pelayanan publik dengan hasil produk layanan sesuai, dokumen yang diterbitkan sudah benar baik secara tekstual maupun kontennya dan biaya yang dikenakan dalam mendapatkan pelayanan adalah gratis.

Untuk nilai paling rendah adalah pada unsur Persyaratan Pelayanan dan Prosedur Pelayanan, hal ini menunjukkan bahwa masyarakat masih belum terbiasa dengan

prosedur pelayanan secara online.

5.4.5. Nilai Kepuasan Pelayanan Akta Kelahiran

Berdasarkan hasil penilaian responden, untuk kepuasan atas pelayanan tersebut adalah sebagai berikut :

No. Unsur	UNSUR PELAYANAN	NILAI
1.	Bagaimana tentang permintaan berkas persyaratan pelayanan secara online terhadap standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh Instansi ini	85,00
2.	Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan Dispendukcapil dimasa pandemi dengan media online	83,75
3.	Bagaimana kemudahan prosedur pelayanan dimasa Pandemi dengan media online	86,25
4.	Bagaimana Respon petugas pada saat saudara menyampaikan permohonan pelayanan dimasa pandemi ini	91,25
5.	Pelayanan di Dispendukcapil GRATIS, apakah ada biaya tambahan dalam mendapatkan pelayanan	85,00
6.	Bagaimana kesesuaian data anda pada surat/kartu yang tercetak anda dengan data yang dimasukkan. (KK, KTP, KIA, Pindah datang, Akta kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, SKTT WNA)	96,25
7.	Bagaimana kemampuan petugas layanan dalam memberikan penjelasan layanan	88,75
8.	Bagaimana kesopanan dan keramahan petugas dalam komunikasi di WA atau dalam memberikan pelayanan (khusus pelayanan ke Dinas)	91,25
9.	Apakah tersedia mekanisme dan sarana pengaduan masyarakat, misalnya : kotak saran, petugas penerima pengaduan, via media elektronik, sosmed, WA	70,00
10.	Bagaimana kecukupan sarana dan prasana dalam pelayanan (jasa kurir, ruang tunggu)	83,75
	NILAI KEPUASAN MASYARAKAT	86,13

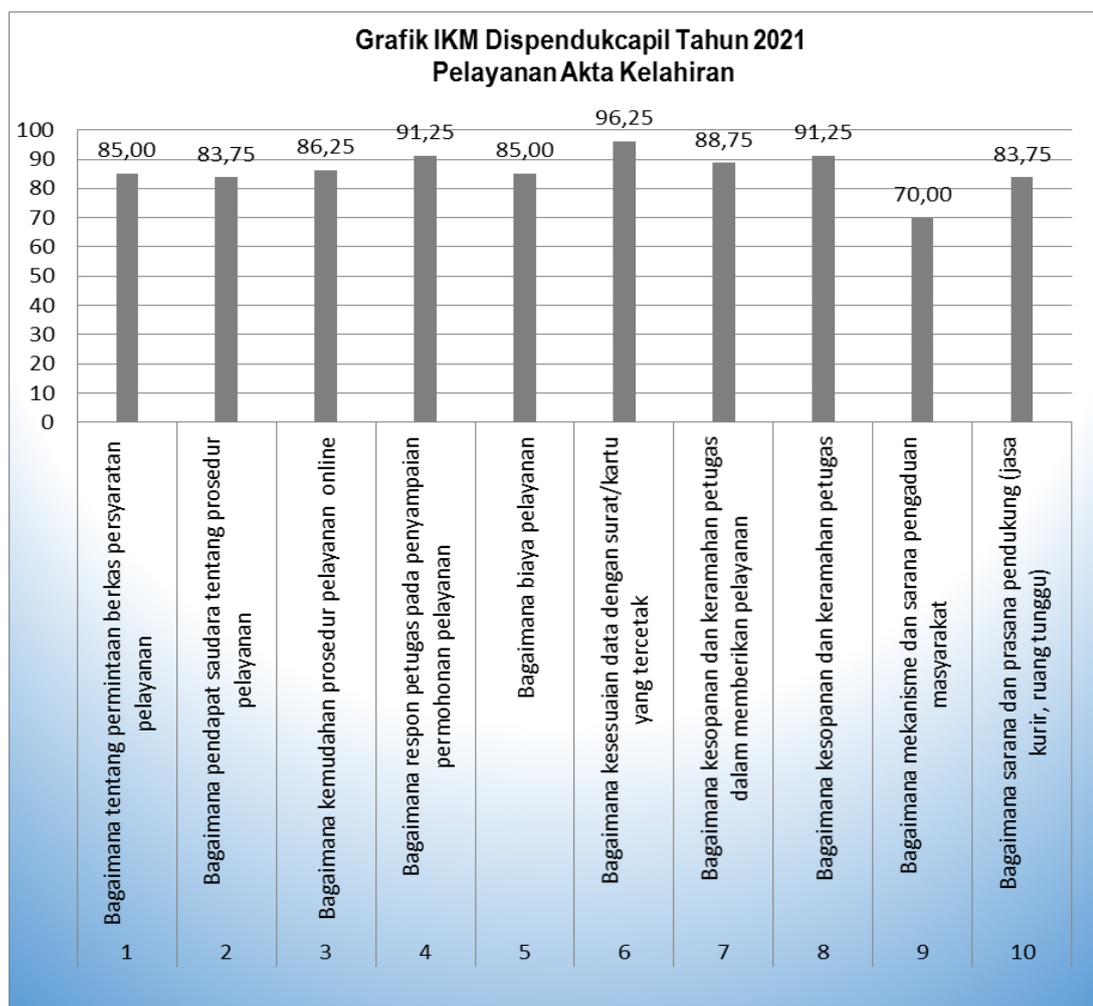
Dengan nilai dan interval mutu pelayanan adalah sebagai berikut :

Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik

65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
76,61 – 88,30	B	Baik
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Dari tabel diatas, nilai Survei Kepuasan Masyarakat dalam kategori kinerja pelayanan **BAIK**.

Untuk penilaian per unsur pelayanan secara grafik digambarkan sebagai berikut :



Dari grafik diatas menunjukkan bahwa nilai tertinggi adalah tentang kategori Biaya Pelayanan dan Produk Layanan.

Berdasarkan jawaban responden terdapat diatas, dapat diartikan bahwa masyarakat mendapatkan pelayanan publik dengan hasil produk layanan sesuai, dokumen yang diterbitkan sudah benar baik secara tekstual maupun kontennya dan biaya yang dikenakan dalam mendapatkan pelayanan adalah gratis.

Untuk nilai paling rendah adalah pada unsur Mekanisme dan Sarana Pengaduan

Masyarakat, hal ini menunjukkan bahwa masyarakat masih belum terbiasa dengan prosedur pelayanan secara online. Dan masyarakat membutuhkan wadah untuk melakukan konsultasi dalam pemenuhan persyaratan pelayanan.

5.4.6. Nilai Kepuasan Pelayanan Akta Kematian

Berdasarkan hasil penilaian responden, untuk kepuasan atas pelayanan tersebut adalah sebagai berikut :

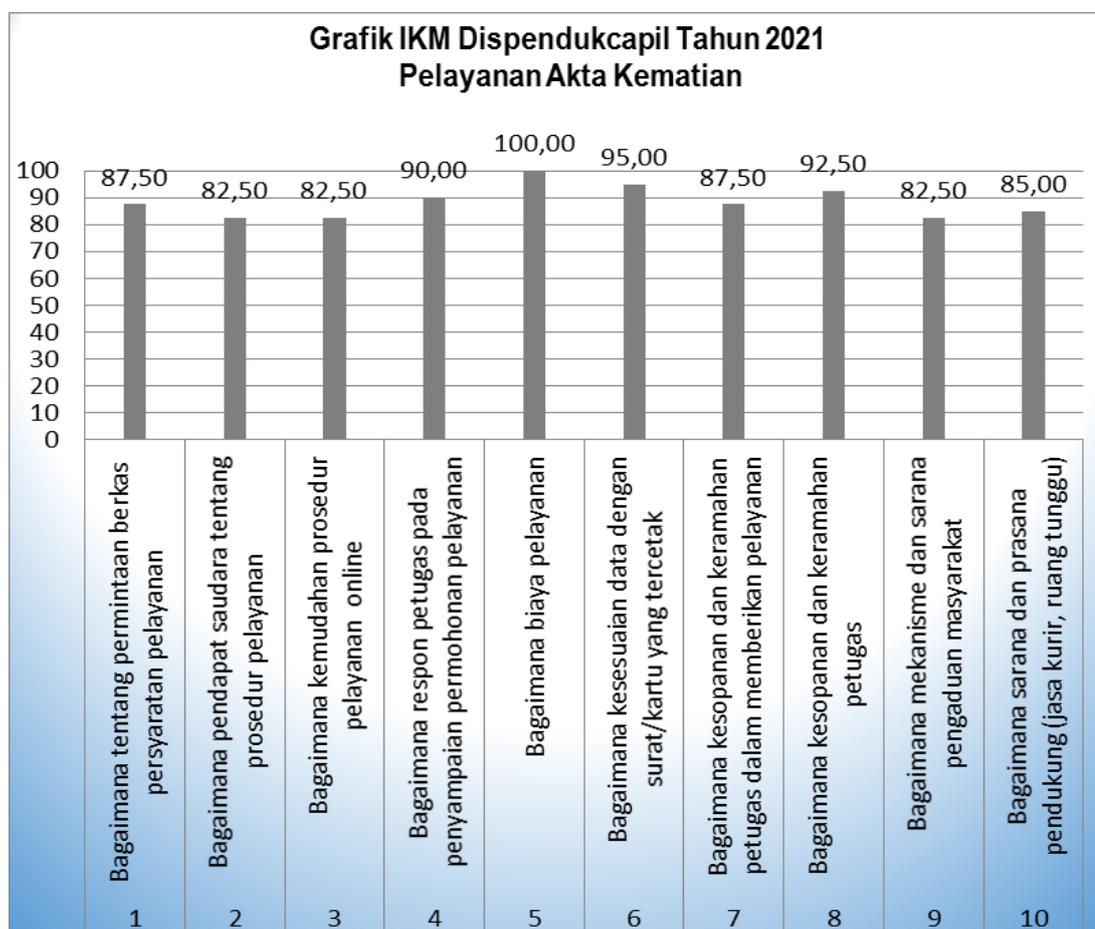
No. Unsur	UNSUR PELAYANAN	NILAI
1.	Bagaimana tentang permintaan berkas persyaratan pelayanan secara online terhadap standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh Instansi ini	87,50
2.	Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan Dispendukcapil dimasa pandemi dengan media online	82,50
3.	Bagaimana kemudahan prosedur pelayanan dimasa Pandemi dengan media online	82,50
4.	Bagaimana Respon petugas pada saat saudara menyampaikan permohonan pelayanan dimasa pandemi ini	90,00
5.	Pelayanan di Dispendukcapil GRATIS, apakah ada biaya tambahan dalam mendapatkan pelayanan	100,00
6.	Bagaimana kesesuaian data anda pada surat/kartu yang tercetak anda dengan data yang dimasukkan. (KK, KTP, KIA, Pindah datang, Akta kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, SKTT WNA)	95,00
7.	Bagaimana kemampuan petugas layanan dalam memberikan penjelasan layanan	87,50
8.	Bagaimana kesopanan dan keramahan petugas dalam komunikasi di WA atau dalam memberikan pelayanan (khusus pelayanan ke Dinas)	92,50
9.	Apakah tersedia mekanisme dan sarana pengaduan masyarakat, misalnya : kotak saran, petugas penerima pengaduan, via media elektronik, sosmed, WA	82,50
10.	Bagaimana kecukupan sarana dan prasana dalam pelayanan (jasa kurir, ruang tunggu)	85,00
	NILAI KEPUASAN MASYARAKAT	88,50

Dengan nilai dan interval mutu pelayanan adalah sebagai berikut :

Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
76,61 – 88,30	B	Baik
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Dari tabel diatas, nilai Survei Kepuasan Masyarakat dalam kategori kinerja pelayanan **SANGAT BAIK**.

Untuk penilaian per unsur pelayanan secara grafik digambarkan sebagai berikut :



Dari grafik diatas menunjukkan bahwa nilai tertinggi adalah tentang kategori Biaya Pelayanan dan Produk Layananan.

Berdasarkan jawaban responden terdapat diatas, dapat diartikan bahwa masyarakat mendapatkan pelayanan publik dengan hasil produk layanan sesuai, dokumen yang diterbitkan sudah benar baik secara tekstual maupun kontennya dan biaya yang dikenakan dalam mendapatkan pelayanan adalah gratis.

Untuk nilai paling rendah adalah pada unsur Prosedur Pelayanan dan Mekanisme dan Sarana Pengaduan Masyarakat, hal ini menunjukkan bahwa masyarakat masih belum

terbiasa dengan prosedur pelayanan yang dilakukan secara online. Dan masyarakat membutuhkan wadah untuk melakukan konsultasi dalam pemenuhan persyaratan pelayanan.

5.4.7. Nilai Kepuasan Pelayanan Akta Perkawinan

Berdasarkan hasil penilaian responden, untuk kepuasan atas pelayanan tersebut adalah sebagai berikut :

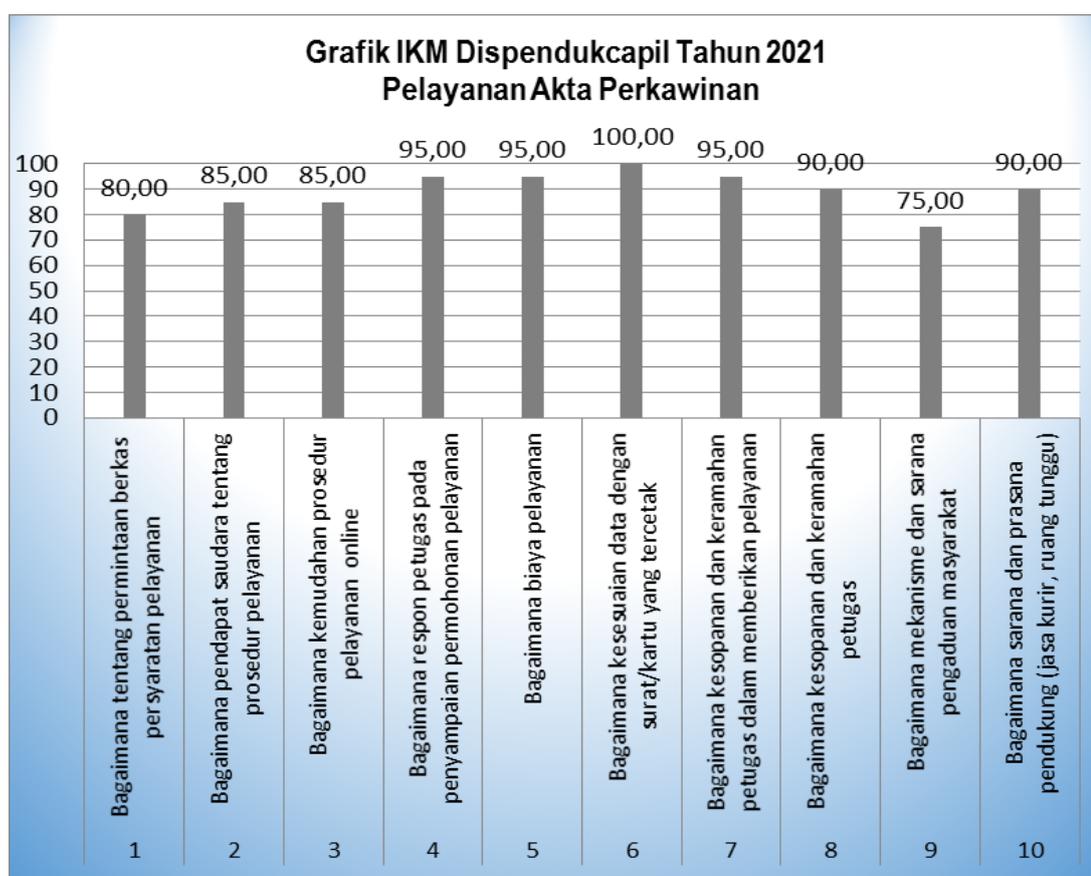
No. Unsur	UNSUR PELAYANAN	NILAI
1.	Bagaimana tentang permintaan berkas persyaratan pelayanan secara online terhadap standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh Instansi ini	80,00
2.	Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan Dispendukcapil dimasa pandemi dengan media online	85,00
3.	Bagaimana kemudahan prosedur pelayanan dimasa Pandemi dengan media online	85,00
4.	Bagaimana Respon petugas pada saat saudara menyampaikan permohonan pelayanan dimasa pandemi ini	95,00
5.	Pelayanan di Dispendukcapil GRATIS, apakah ada biaya tambahan dalam mendapatkan pelayanan	95,00
6.	Bagaimana kesesuaian data anda pada surat/kartu yang tercetak anda dengan data yang dimasukkan. (KK, KTP, KIA, Pindah datang, Akta kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, SKTT WNA)	100,00
7.	Bagaimana kemampuan petugas layanan dalam memberikan penjelasan layanan	95,00
8.	Bagaimana kesopanan dan keramahan petugas dalam komunikasi di WA atau dalam memberikan pelayanan (khusus pelayanan ke Dinas)	90,00
9.	Apakah tersedia mekanisme dan sarana pengaduan masyarakat, misalnya : kotak saran, petugas penerima pengaduan, via media elektronik, sosmed, WA	75,00
10.	Bagaimana kecukupan sarana dan prasana dalam pelayanan (jasa kurir, ruang tunggu)	90,00
	NILAI KEPUASAN MASYARAKAT	89,00

Dengan nilai dan interval mutu pelayanan adalah sebagai berikut :

Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
76,61 – 88,30	B	Baik
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Dari tabel diatas, nilai Survei Kepuasan Masyarakat dalam kategori kinerja pelayanan **SANGAT BAIK**.

Untuk penilaian per unsur pelayanan secara grafik digambarkan sebagai berikut :



Dari grafik diatas menunjukkan bahwa nilai tertinggi adalah tentang kategori Biaya Pelayanan.

Berdasarkan jawaban responden terdapat diatas, dapat diartikan bahwa masyarakat mendapatkan pelayanan publik dengan hasil produk layanan sesuai, dokumen yang diterbitkan sudah benar baik secara tekstual maupun kontennya dan biaya yang dikenakan dalam mendapatkan pelayanan adalah gratis. Secara sistem respon petugas pasti baik, karena setiap data yang masuk pasti akan dijawab dengan respon yang cepat.

Untuk nilai paling rendah adalah pada unsur Mekanisme dan Sarana Pengaduan Masyarakat, hal ini menunjukkan bahwa masyarakat masih belum terbiasa dengan prosedur pelayanan secara online. Dan masyarakat membutuhkan wadah untuk melakukan konsultasi dalam pemenuhan persyaratan pelayanan.

5.4.8. Nilai Kepuasan Pelayanan SKTT WNA

Berdasarkan hasil penilaian responden, untuk kepuasan atas pelayanan tersebut adalah sebagai berikut :

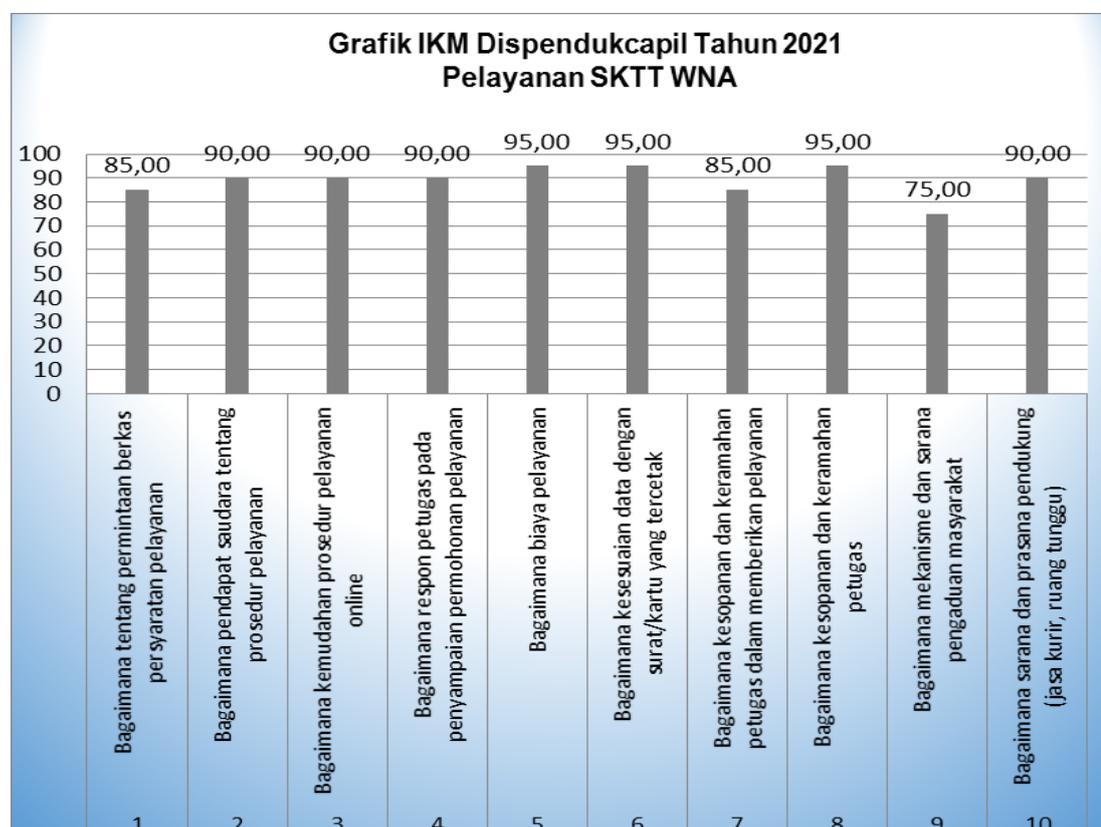
No. Unsur	UNSUR PELAYANAN	NILAI
1.	Bagaimana tentang permintaan berkas persyaratan pelayanan secara online terhadap standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh Instansi ini	85,00
2.	Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan Dispendukcapil dimasa pandemi dengan media online	90,00
3.	Bagaimana kemudahan prosedur pelayanan dimasa Pandemi dengan media online	90,00
4.	Bagaimana Respon petugas pada saat saudara menyampaikan permohonan pelayanan dimasa pandemi ini	90,00
5.	Pelayanan di Dispendukcapil GRATIS, apakah ada biaya tambahan dalam mendapatkan pelayanan	95,00
6.	Bagaimana kesesuaian data anda pada surat/kartu yang tercetak anda dengan data yang dimasukkan. (KK, KTP, KIA, Pindah datang, Akta kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, SKTT WNA)	95,00
7.	Bagaimana kemampuan petugas layanan dalam memberikan penjelasan layanan	85,00
8.	Bagaimana kesopanan dan keramahan petugas dalam komunikasi di WA atau dalam memberikan pelayanan (khusus pelayanan ke Dinas)	95,00
9.	Apakah tersedia mekanisme dan sarana pengaduan masyarakat, misalnya : kotak saran, petugas penerima pengaduan, via media elektronik, sosmed, WA	75,00
10.	Bagaimana kecukupan sarana dan prasana dalam pelayanan (jasa kurir, ruang tunggu)	90,00
	NILAI KEPUASAN MASYARAKAT	89,00

Dengan nilai dan interval mutu pelayanan adalah sebagai berikut :

Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
76,61 – 88,30	B	Baik
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Dari tabel diatas, nilai Survei Kepuasan Masyarakat dalam kategori kinerja pelayanan **SANGAT BAIK**.

Untuk penilaian per unsur pelayanan secara grafik digambarkan sebagai berikut :



Dari grafik diatas menunjukkan bahwa nilai tertinggi adalah tentang kategori Biaya Pelayanan dan Produk Layanan.

Berdasarkan jawaban responden terdapat diatas, dapat diartikan bahwa masyarakat mendapatkan pelayanan publik dengan hasil produk layanan sesuai, dokumen yang diterbitkan sudah benar baik secara tekstual maupun kontennya dan biaya yang dikenakan dalam mendapatkan pelayanan adalah gratis.

Untuk nilai paling rendah adalah pada unsur Mekanisme dan Sarana Pengaduan

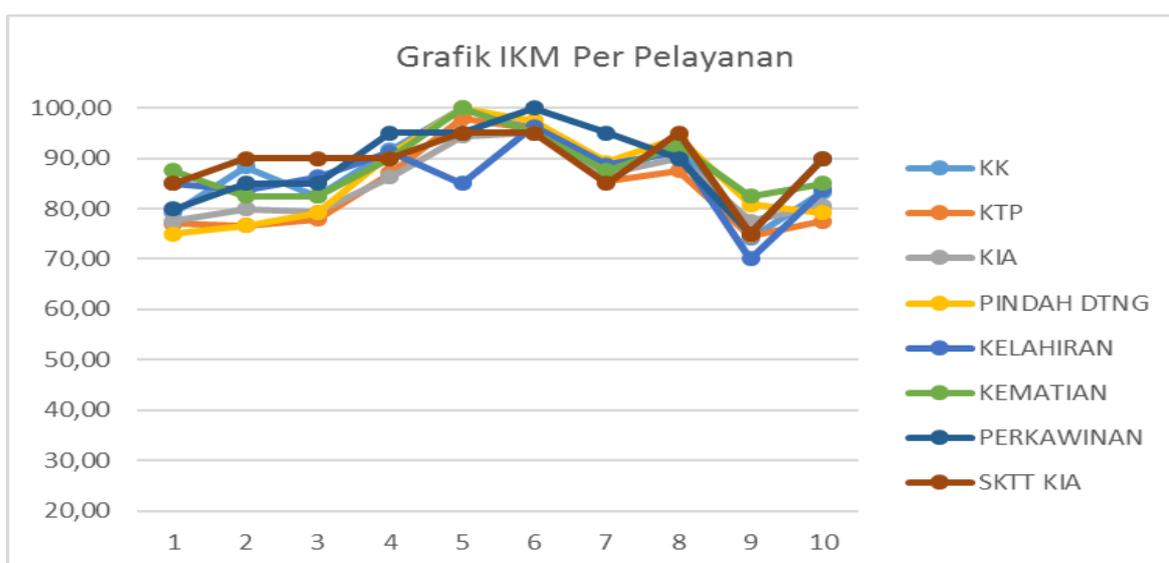
Masyarakat, hal ini menunjukkan bahwa masyarakat masih belum terbiasa dengan prosedur pelayanan secara online. Dan masyarakat membutuhkan wadah untuk melakukan konsultasi dalam pemenuhan persyaratan pelayanan.

5.5. Trend Nilai Kepuasan per Pelayanan

Sedangkan tren kepuasan masyarakat terhadap setiap jenis pelayanan dapat ditabelkan sebagai berikut :

No.	Unsur Pelayanan	KK	KTP	KIA	Pindah Datang	Kela-Hiran	Kema-Tian	Perka-Winan	SKTT KIA
1	Persyaratan pelayanan	79,17	77,08	77,50	75,00	85,00	87,50	80,00	85,00
2	Prosedur pelayanan	88,33	76,67	80,00	76,67	83,75	82,50	85,00	90,00
3	Kemudahan prosedur pelayanan	82,50	77,92	79,38	79,17	86,25	82,50	85,00	90,00
4	Respon petugas	91,67	87,08	86,25	90,83	91,25	90,00	95,00	90,00
5	Biaya Pelayanan	100,00	97,92	94,38	100,00	85,00	100,00	95,00	95,00
6	Produk Layanan	95,83	95,83	95,00	97,50	96,25	95,00	100,00	95,00
7	Kemampuan petugas pelayanan	85,83	85,42	86,88	89,17	88,75	87,50	95,00	85,00
8	Kesopanan dan keramahan petugas	93,33	87,50	90,00	94,17	91,25	92,50	90,00	95,00
9	Mekanisme dan sarana pengaduan masyarakat	74,17	74,58	77,50	80,83	70,00	82,50	75,00	75,00
10	Sarana dan prasana pelayanan	83,33	77,50	80,63	79,17	83,75	85,00	90,00	90,00
	IKM	87,42	83,75	84,75	86,25	86,13	88,50	89,00	89,00

Sedangkan penilaian per unsur pelayanan secara grafik digambarkan sebagai berikut :



Penjelasan trend diatas dapat dideskripsikan bahwa pertanyaan nomor 6 memiliki trend nilai yang maksimal atau berada diatas yaitu unsur Biaya/Tarif Pelayanan.

Sedangkan trend persepsi paling rendah ada pada unsur Mekanisme dan Sarana Pengaduan Masyarakat dan Persyaratan Pelayanan, hal ini menunjukkan bahwa masyarakat masih belum terbiasa dengan prosedur pelayanan secara online. Dalam pelayanan dipersyaratkan untuk memfoto diri beserta berkas persyaratan untuk proses verifikasi awal, hal ini untuk sebagian masyarakat merupakan hal yang baru sehingga membutuhkan sosialisasi yang bertahap untuk capain di wilayah pedesaan.

5.6. Keluhan dan Saran Responden

Dari form isian yang bersifat esay hanya 1% dari responden yang memberikan keluhan terhadap pelayanan yang telah diterima. Data ini menunjukkan bahwa responden ini memiliki tingkat kepuasan yang sudah baik. Adapun masukan dari responden sebagai berikut :

Dari keluhan yang masuk dapat disimpulkan bahwa masyarakat belum terbiasa dengan model pelayanan online sehingga membutuhkan waktu untuk proses pengenalan metode pelayanan dan waktu untuk sosialisasi. Dengan wilayah yang sangat luas dengan signal data internet yang beragam sehingga dirasakan pelayanan lambat sedangkan masyarakat membutuhkan mekanisme pengaduan tersebut untuk penjelasan yang cepat dari petugas mengenai pelayanan kependudukan.

BAB VI

PENUTUP

6.1. REKOMENDASI

Dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilakukan, dengan dasar pengambilan sample berdasarkan simple random, diharapkan data yang tersaji mewakili persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mojokerto.

Dari pengolahan data yang telah dilakukan, baik segi pelayanan maupun wilayah penerima layanan, didapatkan peluang untuk dilakukan perbaikan yaitu :

Perlu dilakukan sosialisasi secara bertahap apabila dilakukan diluncurkan model pelayanan baru, yaitu secara online, sehingga masyarakat dapat mengerti dan mampu menjalankan prosedur pelayanan dengan baik.

Sedangkan berdasarkan pengumpulan data essay untuk keluhan dan saran yang terjaring dalam survei periode ini, yang menjadi catatan adalah :

Mengenai mekanisme pengaduan masyarakat dalam hal ini terkait dengan prosedur pelayanan yang baru (online), sehingga masyarakat yang bingung atau gaptek tetap dapat menjalankan prosedur pelayanan dengan baik.

Apabila pasca pandemi nanti ada perubahan sistem pelayanan maka akan disosialisasikan ke masyarakat agar masyarakat memahami mengenai prosedur pelayanan.

6.2. KESIMPULAN & RENCANA TINDAK LANJUT

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat atau lebih lazim disebut SKM telah dilakukan sebagai upaya untuk melakukan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan.

Pelaksanaan kegiatan program Survei Kepuasan Masyarakat sudah diselesaikan. Diharapkan program pengukuran kegiatan dijadikan acuan dalam meningkatkan pelayanan publik, berdasarkan data dari masyarakat ini sehingga program perbaikan pelayanan menjadi tepat sasaran dan berguna untuk masyarakat.

Survei kepuasan masyarakat bukan hanya untuk memenuhi amanah peraturan perundang-undangan yang berlaku, tetapi juga untuk menggali sumber-sumber informasi yang dapat dipakai sebagai acuan untuk melakukan perbaikan (*continual improvement*).

Rencana tindak lanjut dilakukan dalam rangka perbaikan berkelanjutan, yang dilakukan secara bertahap dengan program kegiatan sebagai berikut :

Unsur	Program Kegiatan	Target	Penanggung jawab
Pengaduan masyarakat	<ul style="list-style-type: none">- Membentuk personal pendamping di Desa-desa dalam rangka pelayanan online untuk membantu masyarakat yang kurang mengikuti perkembangan teknologi- Melakukan sosialisasi mengenai prosedur pelayanan dengan menitikberatkan mekanisme pelayanan Online	Februari 2022	Bidang Inovasi Pelayanan

---end---

TABULASI SKM (SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT)

2021

SKM (SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT)

UNIT PELAYANAN : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
 Kabupaten Mojokerto
 ALAMAT : Jl. RA. Basuni No. 23 Mojokerto

NO	NILAI UNSUR PELAYANAN										Layanan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	
1	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2
2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2
3	3	3	4	4	2	4	4	4	1	3	2
4	3	4	4	3	4	3	3	2	3	2	2
5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6
6	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
8	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	2
9	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2
10	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5
11	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2
12	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	6
13	3	3	3	4	2	4	4	4	4	3	3
14	4	4	4	4	4	3	4	4	1	3	5
15	3	3	3	4	2	4	3	4	1	3	5
16	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3
17	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3
18	3	2	2	4	2	4	2	3	3	3	3
19	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	2
20	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5
21	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
22	3	3	3	4	4	4	3	3	1	3	4
23	3	3	3	4	2	4	4	3	3	3	5
24	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3
25	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
26	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2
27	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3
28	3	2	3	2	4	4	3	3	3	3	3
29	3	3	3	4	2	4	3	4	3	3	3
30	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
31	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
33	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3
34	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
35	3	4	4	4	2	4	4	3	1	3	5
36	3	3	3	2	3	4	3	4	1	3	3
37	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2

NO	NILAI UNSUR PELAYANAN										Layanan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	
176	3	3	3	2	4	4	3	3	4	3	4
177	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
178	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
179	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4
180	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
182	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	5
183	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	6
184	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	6
185	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	6
186	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	6
187	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	6
188	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	6
189	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	6
190	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	6
191	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	7
192	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	7
193	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	7
194	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	7
195	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	7
196	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	8
197	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	8
198	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	8
199	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	8
200	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	8
NRR Per Unsur	3,15	3,23	3,23	3,56	3,86	3,84	3,48	3,63	3,04	3,24	
NRR tertimbang per unsur	0,32	0,32	0,32	0,36	0,39	0,38	0,35	0,36	0,30	0,32	*) 3,42
IKM Unit pelayanan											**) 85,61



PEMERINTAH KABUPATEN MOJOKERTO
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Jl. RA. Basuni No. 23 Telp. 0321-322336
MOJOKERTO

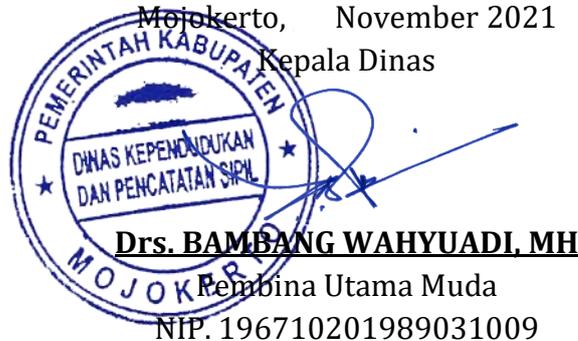
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2021

NILAI IKM	DATA RESPONDEN	
85,61	JUMLAH	200
	LAKI-LAKI	108
	PEREMPUAN	92
	PENDIDIKAN	
	SD	19
	SMP	26
	SLTA	56
	D1 & D3	54
	S1	43
	S2-S3	2
	PERIODE SURVEY : NOVEMBER 2021	

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

Mojokerto, November 2021

Kepala Dinas


Drs. BAMBANG WAHYUADI, MH
Pembina Utama Muda
NIP. 196710201989031009