



2021

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PERIODE SEMESTER I TAHUN 2021

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN LUMAJANG



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya semata, maka laporan akhir Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) semester I pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang Tahun Anggaran 2021 diselesaikan dengan baik.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang sesuai dengan peraturan yang ditetapkan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) semester I ini dalam rangka mengetahui mutu layanan dan kinerja setiap unsur pelayanan, serta mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan atas layanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang. Diharapkan hasil penelitian ini mampu meningkatkan kualitas pelayanan, penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan menjadi lebih berkualitas, serta menumbuhkan prakarsa dan peran serta *customer* dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang. Oleh karenanya kritik yang membangun akan diterima lapang dada demi sempurnanya laporan ini.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah banyak membantu sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) semester I Tahun 2021 ini bisa selesai dengan baik. Akhirnya harapan kami agar laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Lumajang, 05 Juli 2021

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LUMAJANG

AGUS WARSITO UTOMO, S.Pd, M.Si

NIP. 19650819 199203 1 010

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i

DAFTAR ISI ii

DAFTAR TABEL iv

BAB I 1

PENDAHULUAN 1

 1.1 Latar Belakang Masalah 1

 1.2 Dasar Hukum 6

 1.3 Maksud, Tujuan dan Sasaran 7

 1.4 Hasil Yang Diharapkan (*Output*) 8

 1.5 Manfaat (*Benefit*) 8

 1.6 Jangka Waktu Pelaksanaan 9

 1.7 Sistematika Laporan 9

BAB II 11

GAMBARAN UMUM DAERAH 11

 2.1 Keadaan Geografis 11

 2.2 Keadaan Demografis 13

 2.3 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang 14

 2.3.1 Visi, Misi dan Motto Pelayanan 16

 2.3.2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 17

 2.3.3 Jenis Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 20

 2.3.4 Maklumat Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 21

 2.3.5 Tugas Fungsi Unit Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 21

 2.3.6 Standar Pelayanan 21

 2.3.7 Layanan Pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 23

BAB III 27

METODE DAN PENDEKATAN PELAKSANAAN PEKERJAAN 27

 3.1 Kajian Teoritis 27

 3.1.1 Pelayanan Publik 27

3.1.2 Kualitas Pelayanan Publik	28
3.1.3 Standar Pelayanan Publik	30
3.1.4 Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik	34
3.1.5 Survei Kepuasan Masyarakat	36
3.2 Metode Penelitian	38
3.2.1 Beberapa Pengertian	38
3.2.2 Populasi dan Sampel	40
3.2.3 Jenis Data, Teknik Pengumpulan, Pengolahan dan Analisis Data	41
3.2.4 Metode Pengolahan Data IKM	42
BAB IV	45
ANALISA DATA HASIL SURVEI	45
4.1 Gambaran Umum Responden Survei Kepuasan Masyarakat	45
4.1.1 Umur	45
4.1.2 Jenis Kelamin	46
4.1.3 Pendidikan Terakhir	47
4.1.4 Pekerjaan Utama	48
4.1.5 Jenis Pelayanan	49
4.2 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Publik	50
PENUTUP	53
5.1 Kesimpulan	53
5.2 Rekomendasi	54
LAMPIRAN	57

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Luas Wilayah Kabupaten Lumajang Masing-Masing Kecamatan 11

Tabel 2 Jumlah penduduk dan distribusi penduduk berdasarkan jenis kelamin 13

Tabel 3 Jenis Media 23

Tabel 4 Penampakan/Penampilan Media Keterbukaan Informasi Publik 24

Tabel 5 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan
Kinerja Unit Pelayanan 43

Tabel 6 Identitas Responden Berdasarkan Umur di Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil 45

Tabel 7 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil 46

Tabel 8 Identitas Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir di Dinas Kependudukan
dan Pencatatan Sipil 47

Tabel 9 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama di Dinas Kependudukan dan
PencatatanSipil 48

Tabel 10 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan di Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil 49

Tabel 11 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat/IKM pada Pelayanan Dinas Kependudukan
dan Pencatatan Sipil 50

Tabel 12 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat/IKM pada Masing-Masing Pelayanan Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil 51

Tabel 13 Tabel Rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per unsur 54

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan bagi masyarakat atas barang, jasa dan/atau pelayanan admistratif. Institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non pemerintah. Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi *non profit* yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Fungsi pelayanan yang dijalankan oleh pemerintah modern saat ini dapat pula dikaitkan dengan tujuan pembentukan negara itu sendiri. Hal tersebut sesuai tujuan utama dibentuknya pemerintahan adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban dimana kehidupan masyarakat terlayani secara wajar.

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

Penyelenggaraan pelayanan publik masih banyak dijumpai kekurangan sehingga jika dilihat dari segi kualitas masih jauh dari yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan masih munculnya berbagai keluhan masyarakat melalui media massa.

Jika kondisi ini tidak direspon oleh pemerintah maka akan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah sendiri dan juga tingginya tingkat ketidakpercayaan publik kepada pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat adalah memberikan pelayanan. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dalam kondisi masyarakat seperti saat ini, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Effendi dalam Widodo, 2001). Arah pembangunan kualitas manusia adalah dalam rangka menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mengatur dan menentukan masa depannya sendiri.

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

dan kewenangan yang diberikan kepadanya dapat terwujud.

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

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

Dipandang dari sudut ekonomi, pelayanan merupakan salah satu alat pemuas kebutuhan manusia sebagaimana halnya dengan barang. Namun pelayanan memiliki karakteristik tersendiri yang berbeda dari barang. Salah satu yang membedakannya dengan barang, sebagaimana dikemukakan oleh Gasperz (1997), adalah *outputnya* yang tidak berbentuk (*intangible output*), tidak standar, serta tidak dapat disimpan dalam *inventori* melainkan langsung dapat dikonsumsi pada saat produksi. Karakteristik pelayanan sebagaimana yang dikemukakan Gasperz tadi secara jelas membedakan pelayanan dengan barang, meskipun sebenarnya

keduanya merupakan alat pemuas kebutuhan. Sebagai suatu produk yang *intangible*, pelayanan memiliki dimensi yang berbeda dengan barang yang bersifat *tangible*. Produk akhir pelayanan tidak memiliki karakteristik fisik sebagaimana yang dimiliki oleh barang. Produk akhir pelayanan sangat tergantung dari proses interaksi yang terjadi antara layanan dengan konsumen.

Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik (publik/umum). Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan kebutuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masih dirasakan belum sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Hal ini bisa diketahui antara lain dari banyaknya pengaduan, keluhan yang disampaikan oleh masyarakat melalui media masa maupun langsung kepada unit pelayanan, baik menyangkut sistem dan prosedur pelayanan yang masih berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif dan kurang dan kurang konsisten sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih adanya praktek pungutan tidak resmi.

Sejalan dengan meningkatnya kesadaran berbangsa, bernegara dan bermasyarakat serta adanya tuntutan reformasi penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan, pemenuhan untuk mendapatkan pelayanan yang baik merupakan hak masyarakat dan sebaliknya bagi aparatur berkewajiban memberikan pelayanan dan pengayoman kepada masyarakat.

Demi untuk menjamin terpenuhinya hak-hak masyarakat akan pelayanan publik maka diperlukan suatu standar penilaian mengenai analisis kinerja pelayanan publik yang telah dijalankan. Analisis terhadap kinerja birokrasi publik menjadi sangat penting atau dengan kata lain memiliki nilai yang amat strategis.

Informasi mengenai kinerja aparatur dan faktor-faktor yang ikut berpengaruh

terhadap kinerja aparatur sangat penting untuk diketahui, sehingga pengukuran kinerja aparat hendaknya dapat diterjemahkan sebagai suatu kegiatan evaluasi untuk menilai atau melihat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan tugas dan fungsi yang dibebankan kepadanya. Oleh karena itu evaluasi kinerja merupakan analisis interpretasi keberhasilan dan kegagalan pencapaian kinerja.

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

Sebelumnya *Survei Kepuasan Masyarakat* diatur dalam peraturan Kep Menpan KEP/25M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah namun dikarenakan belum mengacu kepada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan perlu adanya keselarasan dengan Standar Pelayanan maka diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik dan disempurnakan dengan PERMENPAN No 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat.

Kabupaten Lumajang selaku penyelenggara pelayanan publik dengan wilayah kerja meliputi 21 Kecamatan, 205 Desa/Kelurahan, 879 Dusun, 1.737 RW dan 7.027 RT. Organisasi Kabupaten Lumajang sebagai perwakilan dinas-dinas dan lembaga Pelayanan Publik yang bersentuhan dengan masyarakat menjadi salah satu wadah untuk meningkatkan kualitas Pelayanan Publik Dinas di Lingkup Pemerintahan. Pengukuran tingkat kepuasan dilaksanakan pada satuan

kerja-satuan kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang. Sebagai lembaga milik pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang diharapkan mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada seluruh lapisan masyarakat Kabupaten Lumajang. Oleh sebab itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat pada seluruh layanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang. Melalui hasil survei ini, diharapkan mampu menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Selain itu juga dapat mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang khususnya unit pelayanan dimasa yang akan datang.

1.2 Dasar Hukum

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

1. Undang-undang No. 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
2. Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Pemerintah No. 38 tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintahan Kabupaten/Kota.
4. Kepmen PAN NO. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
5. Kepmen PAN NO. 26/KEP/M.PAN/2/2004 tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

6. PERMENPAN NO. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 38 tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja unit Pelayanan Publik.
8. Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang No. 08 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Publik.
9. Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang No. 15 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Lumajang
10. Peraturan Bupati Lumajang No. 62 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang
11. Peraturan Bupati Lumajang No. 91 Tahun 2016 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Lumajang No. 08 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Publik.

1.3 Maksud, Tujuan dan Sasaran

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

1. Maksud

Maksud dari kegiatan ini adalah sebagai acuan dan standar bagi Unit Pelayanan Instansi Pemerintah di Pusat maupun Daerah dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang, dalam melakukan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang.

2. Tujuan

Tujuan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang adalah mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang

3. Sasaran

- a. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang,
- b. Penataan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna, dan berhasil guna,
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang,
- d. Tumbuhnya prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan masyarakat.

1.4 Hasil Yang Diharapkan (*Output*)

Hasil yang diharapkan dari pelaksanaan survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Tersusunnya hasil Survei Kepuasan Masyarakat tentang pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang.
2. Rekomendasi atas temuan-temuan dan hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang demi pengembangan lembaga/organisasi.

1.5 Manfaat (*Benefit*)

Hasil yang diharapkan dari pelaksanaan survei kepuasan masyarakat

adalah sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang diperlukan.
4. Diketahui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang.
5. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan.

1.6 Jangka Waktu Pelaksanaan

Jangka waktu pelaksanaan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang dilakukan selama 6 (enam) bulan meliputi pelaksanaan survey hingga pelaporan hasil kegiatan.

1.7 Sistematika Laporan

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

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

Bab III Metode dan Pendekatan Pelaksanaan Pekerjaan, berisi tentang pendekatan dan metode pelaksanaan pekerjaan yang meliputi pengertian

dan definisi, kerangka pikir, metode/pendekatan serta langkah-langkah yang dilakukan dalam pelaksanaan pekerjaan.

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

Bab V Penutup, berisi kesimpulan dan rekomendasi

BAB II

GAMBARAN UMUM DAERAH

2.1 Keadaan Geografis

Kabupaten Lumajang merupakan salah satu daerah yang berada di wilayah bagian Selatan Provinsi Jawa Timur. Secara astronomis, Kabupaten Lumajang terletak antara koordinat 07°54’- 08°23’ Lintang Selatan dan 112°53’- 113°23’ Bujur Timur dengan luas wilayah mencapai 1.790,90 km² yang dihuni oleh ±1.119.251 jiwa pada tahun 2020 (*Data BPS-Sensus Penduduk 2020*). Pusat pemerintahan berada di Kecamatan Lumajang. Kabupaten Lumajang terbagi menjadi 21 Kecamatan, terdiri dari 198 desa dan 7 kelurahan.

Batas wilayah Kabupaten Lumajang meliputi

- Bagian Utara : Kabupaten Probolinggo
- Bagian Timur : Kabupaten Jember
- Bagian Selatan : Samudra Indonesia
- Bagian Barat : Kabupaten Malang

Secara terperinci luas wilayah Kabupaten Lumajang pada masing-masing Kecamatan sebagai berikut:

Tabel 1 Luas Wilayah Kabupaten Lumajang Masing-Masing Kecamatan

No	Kecamatan	Luasan (Hektar)	Kelurahan/Desa
1	Tempursari	10.535,00	7
2	Pronojiwo	14.149,00	6
3	Candipuro	14.309,00	10
4	Pasirian	12.839,00	11
5	Tempeh	7.321,00	13
6	Lumajang	2.847,15	12
7	Sumbersuko	2.907,35	8
8	Tekung	2.788,00	8
9	Kunir	5.330,00	11
10	Yosowilangun	7.244,00	12
11	Rowokangkung	5.888,00	7
12	Jatiroto	5.369,00	6
13	Randuagung	9.392,25	12
14	Sukodono	2.880,86	10
15	Padang	5.383,14	9
16	Pasrujambe	16.247,45	7
17	Senduro	17.089,65	12

No	Kecamatan	Luasan (Hektar)	Kelurahan/Desa
18	Gucialit	10.179,25	9
19	Kedungjajang	6.613,00	12
20	Klakah	8.742,00	12
21	Ranuyoso	11.035,50	11
	Jumlah	179.090,90	205

Sumber : Kabupaten Lumajang dalam angka 2021

Kabupaten Lumajang memiliki potensi diantaranya sektor pertanian dengan komoditas andalan padi (Kabupaten Lumajang merupakan salah satu lumbung pangan/padi di Prop. Jawa Timur, produk buah-buahan segar seperti pisang agung dan pisang mas kirana. Pada sektor peternakan ada kambing PE dan susu segar, pada sektor perindustrian dan perdagangan ada kerajinan perak, dan pada sektor kehutanan ada produk kayu olahan yang masih menjadi andalan di sektor ini. Sedangkan untuk perikanan juga potensial untuk perikanan tangkap dan perikanan budidaya. Sektor lain yang juga sangat potensial adalah sektor pariwisata.

Di lihat dari Topografi, Kabupaten Lumajang dengan kemiringan : 0-15% (65% luas wilayah) merupakan daerah yang baik untuk pertanian tanaman semusim, 15-25% (6% luas wilayah) merupakan daerah yang lebih baik untuk pertanian tanaman perkebunan, 25-40% (11% luas wilayah) merupakan daerah yang baik untuk pertanian tanaman perkebunan dan kehutanan dengan menggunakan prinsip konversasi, 40% keatas (18% luas wilayah) merupakan daerah yang multak harus dihutankan sebagai perlindung sumberdaya alam.

Potensi Lumajang semakin lengkap jika kita dapat melihat pada potensi hidrografi yang sangat menjanjikan bila diolah untuk kepentingan industry air minum, irigasi, maupun pariwisata. Ada 31 sungai yang mengalir di kabupaten ini, selain ada 369 dam, 254 pompa air, 6 air terjun, dan sejumlah danau, seperti Ranu Klaka dan Ranu Pakis.

Sedangkan potensi hidrografi telah memberikan peluang yang cukup besar bagi pembangunan baik untuk keperluan air minum, irigasi, industri, dan pariwisata. Kabupaten Lumajang mempunyai 31 sungai, 369 dam, 254 pompa air,

dan 56 air terjun. Selain itu juga terdapat danau/ranu yang potensial seperti Ranu Pakis dan Ranu Klakah. Ranu-ranu tersebut merupakan karakteristik dari Gunung Lamongan yang berada di Kabupaten Lumajang yang bisa diandalkan untuk industri pariwisata.

Kabupaten Lumajang juga memiliki Gunung Semeru yang merupakan gunung tertinggi di pulau jawa. Gunung ini merupakan potensi andal Kabupaten Lumajang. Potensi itu antara lain berupa hasil material yang dikeluarkan berupa batu, kerikil maupun pasir. Selain itu, gunung ini juga menjadi salah satu ikon pariwisata Kabupaten Lumajang.

2.2 Keadaan Demografis

Jumlah penduduk mengandung dua konsekuensi bila dikaitkan dengan pembangunan, yaitu menjadi subyek dan obyek pembangunan. Sehingga, dalam banyak hal besarnya penduduk merupakan potensi dan modal dasar pembangunan apabila peranan keduanya bisa diwujudkan. Kabupaten Lumajang dengan luas wilayah 1.790,90 km², pada tahun 2020 menurut hasil sensus penduduk BPS akhir tahun sebesar 1.119.251 jiwa yang terdiri dari 553.574 berjenis kelamin laki-laki dan 565.677 berjenis kelamin perempuan.

Gambaran mengenai jumlah penduduk dan distribusi penduduk berdasarkan jenis kelamin Kabupaten Lumajang sebagaimana Tabel berikut.

Tabel 2. Jumlah Penduduk dan Distribusi Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk		
		Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Tempursari	16.894	16.925	33.819
2	Pronojiwo	18.960	18.799	37.759
3	Candipuro	36.702	36.915	73.617
4	Pasirian	45.485	46.550	92.035
5	Tempeh	42.264	43.665	85.929
6	Lumajang	41.967	42.682	84.649
7	Sumbersuko	17.880	18.257	36.137
8	Tekung	17.727	17.838	35.565
9	Kunir	27.620	28.561	56.181
10	Yosowilangun	30.247	31.052	61.299

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk		
		Laki-laki	Perempuan	Jumlah
11	Rowokangkung	18.956	19.435	38.391
12	Jatiroto	23.988	24.238	48.226
13	Randuagung	34.611	35.732	70.343
14	Sukodono	28.146	28.206	56.352
15	Padang	18.604	19.339	37.943
16	Pasrujambe	20.503	20.484	40.987
17	Senduro	24.609	24.705	49.314
18	Gucialit	12.890	13.384	26.274
19	Kedungjajang	23.288	24.397	47.685
20	Klakah	27.878	28.786	56.664
21	Ranuyoso	24.355	25.727	50.082
	Jumlah	553.574	565.677	1.119.251

Sumber : Kabupaten Lumajang dalam angka 2021

Penduduk Kabupaten Lumajang tersebar merata di seluruh kecamatan dimana distribusi penduduk terbesar berada di Kecamatan Pasirian dengan 92.035 jiwa, sedangkan distribusi penduduk terkecil adalah Kecamatan Guccialit dengan 26.274 Jiwa.

2.3 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu lembaga pelayanan publik yang digunakan sebagai perwakilan dari Dinas-dinas dan lembaga pelayanan publik lingkup Pemerintah Kabupaten Lumajang. Sebagai bagian dari penyelenggaraan Pemerintahan di Kabupaten Lumajang, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor: 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Lumajang. Dan juga berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Lumajang Nomor: 62 Tahun 2016, tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang. Adapun Tugas Pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang adalah melaksanakan urusan dibidang kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan daerah di bidang Administrasi Kependudukan yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah di bidang administrasi kependudukan memiliki tugas dan menyelenggarakan fungsi :

1. Penyusunan program dan anggaran;
2. Pengelolaan keuangan;
3. Pengelolaan perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan barang milik negara;
4. Pengelolaan urusan Aparat Sipil Negara (ASN);
5. Penyusunan perencanaan di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerja sama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
6. Perumusan kebijakan teknis di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerja sama, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
7. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
8. Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
9. Pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
10. Pelaksanaan kerja sama administrasi kependudukan;
11. Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
12. Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;

13. Pembinaan, koordinasi, pengendalian bidang administrasi kependudukan;
14. Pelaksanaan kegiatan penatausahaan dinas kependudukan dan pencatatan sipil;
15. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2.3.1 Visi, Misi dan Motto Pelayanan

Dalam Melaksanakan tugas pokok dan fungsinya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang melaksanakan Visi dari Kabupaten Lumajang yaitu : ***“Terwujudnya Masyarakat Lumajang yang Berdaya Saing, Makmur dan Bermatabat”***

Berdasarkan visi tersebut dapat diketemukan tujuan dari misi RPJMD Kabupaten Lumajang yang merupakan tujuan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang. Sebagai upaya untuk mencapai visi tersebut perlu ditetapkan misi dalam rangka pencapaian target Kinerja. Atas dasar itu, maka sesuai dengan Visi, Tugas Pokok dan Fungsi serta kewenangan yang ada, ditetapkan Misi RPJMD Kabupaten Lumajang sebagai berikut :

“Reformasi Birokrasi yang Efektif, Profesional, Akuntabel, dan Transparan untuk Mewujudkan Pemerintahan yang baik, benar dan bersih (good and clean governance)”.

Dalam menerapkan visi dan misi RPJMD Kabupaten Lumajang memiliki Misi **Meningkatnya reformasi birokrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan** dengan indikator sasaran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Sasaran dari visi misi RPJMD Kabupaten Lumajang merupakan sebagai tujuan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang yaitu ***Meningkatnya Kepuasan Masyarakat*** sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang merumuskan Sasaran Kinerja Utama yaitu

Meningkatnya Pelayanan Adminduk (Administrasi Kependudukan) dengan strategi yang dilakukan Meningkatkan Pelayanan Penerbitan Dokumen Administrasi Kependudukan melalui kebijakan :

1. Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Tentang Kesadaran Mengurus Dokumen Adminduk
2. Meningkatkan Kapasitas SDM Pelayanan Aparatur
3. Meningkatkan Kapasitas Aparatur Tentang Pelayanan Adminduk

Sedangkan **Motto** pelayanan merupakan kalimat firasat atau kata sebagai semboyan atau pedoman yang menggambarkan motivasi, semangat, dan tujuan dari suatu organisasi atau instansi sebagai bentuk komitmen terhadap pelayanan publik.

Adapun motto pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang.

**Melayani dengan Hati
Sepenuh Hati
Dengan Hati – hati
Dan Tidak se Enak Hati**

Motto yang tertuang dalam kalimat di atas memiliki makna bahwa Perangkat Daerah dan seluruh unit pelayanan yang ada di dalamnya berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik secara terus menerus sehingga memudahkan masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan secara mudah dan cepat.

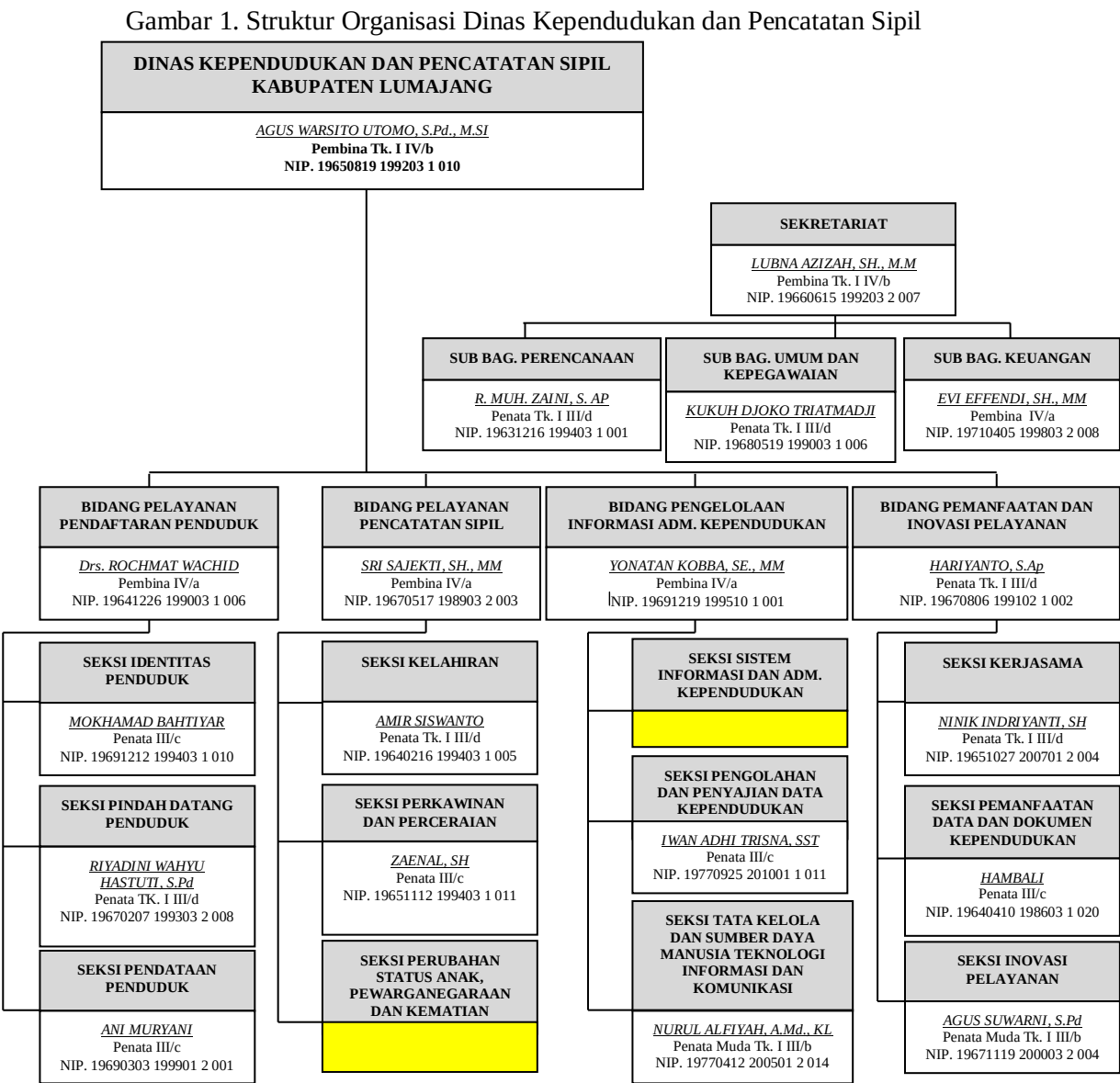
2.3.2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor : 62 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang adalah membantu Bupati dalam melaksanakan Urusan bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. Adapun fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang sebagai berikut :

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan daerah di bidang administrasi kependudukan ;
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipimpin oleh kepala dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada bupati melalui sekretaris daerah ;
3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah di bidang administrasi kependudukan dengan menyelenggarakan fungsi :
 - a. Penyusunan program dan anggaran;
 - b. Pengelolaan keuangan;
 - c. Pengelolaan perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan barang milik negara;
 - d. Pengelolaan urusan Aparat Sipil Negara (ASN);
 - e. Penyusunan perencanaan di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerja sama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
 - f. Perumusan kebijakan teknis di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerja sama, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
 - g. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
 - h. Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
 - i. Pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
 - j. Pelaksanaan kerja sama administrasi kependudukan;

- k. Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
- l. Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- m. Pembinaan, koordinasi, pengendalian bidang administrasi kependudukan;
- n. Pelaksanaan kegiatan penatausahaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; dan
- o. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Berikut Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang.



2.3.3 Jenis Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Lumajang

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

1. Biodata Penduduk
2. Kartu Keluarga
3. KTP-el
4. KIA (Kartu Identitas Anak)
5. Surat Keterangan Pindah
6. Surat Keterangan Pindah Ke Luar Negeri
7. Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri
8. Surat Keterangan Tempat Tinggal
9. Surat Keterangan Kelahiran
10. Surat Keterangan Lahir Mati
11. Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan
12. Surat Keterangan Pembatalan Perceraian
13. Surat Keterangan Kematian
14. Surat Keterangan Pengangkatan Anak
15. Surat Keterangan Pelepasan Kewarganegaraan Indonesia
16. Surat Keterangan Pengganti Tanda Identitas
17. Surat Keterangan Pencatatan Sipil
18. Akta Kelahiran
19. Akta Kematian
20. Akta Perkawinan
21. Akta Perceraian
22. Akta Pengakuan Anak
23. Akta Pengesahan Anak

2.3.4 Maklumat Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Menyadari bahwa penyelenggaraan pelayanan publik sebagai tugas utama pemerintah dalam memberikan layanan terbaik kepada masyarakat akan terus berupaya dan komitmen. Adapun Maklumat Pelayanan sebagai berikut:



Gambar 2 Maklumat Pelayanan Dispendukcapil Kab. Luamajang

2.3.5 Tugas Fungsi Unit Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

Berikut tugas fungsi unit pelayanan :

- Melaksanakan verifikasi berkas oleh petugas pelayanan;
- Menginput data yang sudah di verifikasi ke dalam sistem;
- Memberikan tanda pengambilan kepada pemohon yang sudah melengkapi berkas;
- Menyerahkan dokumen untuk dicetak Capping oleh Operator; dan
- Menyerahkan dokumen kepada pemohon.

2.3.6 Standar Pelayanan

Berikut Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang :

- Penerbitan Akta Kelahiran;
- Penerbitan Akta Perkawinan;
- Penerbitan Akta Perceraian;
- Penerbitan Akta Kematian;
- Penerbitan Akta Pengakuan Anak;
- Penerbitan Akta Pengesahan Anka;
- Penerbitan Kutipan Kedua;

- Penerbitan Akta Kelahiran Pelayanan Jebol Anduk;
- Penerbitan Akta Kematian Pelayanan Jebol Anduk;
- Penerbitan Akta Kelahiran Pelayanan Ketan Ireng;
- Penerbitan Akta Kematian Pelayanan Ketan Ireng;
- Penerbitan Catatan Pinggir Pengangkatan Anak;
- Penerbitan Catatan Pinggir Pembetulan Akta;
- Penerbitan Catatan Pinggir Pembatalan Akta;
- Penerbitan Catatan Pinggir Peristiwa Penting;
- Penertiban Perubahan Nama Akta Pencatatan Sipil;
- Penertiban Surat Keterangan Laporan Kelahiran;
- Penertiban Surat Keterangan Laporan Perkawinan;
- Pelayanan Komplain Dokumen Pencatatan Sipil;
- Pelayanan Legalisir Akta;
- Penertiban Kartu Keluarga (KK);
- Penertiban Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP – EL)
- Perekaman KTP – EL;
- Penertiban Surat Keterangan Pindah WNI/SKP WNI;
- Penertiban Surat Keterangan Datang WNI/SKP WNI;
- Penerbitan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT);
- Pelayanan Perbaikan Data Kependudukan;
- Pelayanan Komplain Dokumen Kependudukan;
- Pelayanan Legalisir KK dan KTP;
- Penertiban KK Pelayanan Jebol Anduk;
- Penertiban KTP – EL Pelayanan Jebol Anduk;
- Perekaman KTP – EL Pelayanan Jebol Anduk;
- Tindak Lanjut Pengaduan;
- Pengambilan Dokumen Pendaftaran

2.3.7 Layanan Pengaduan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Lumajang

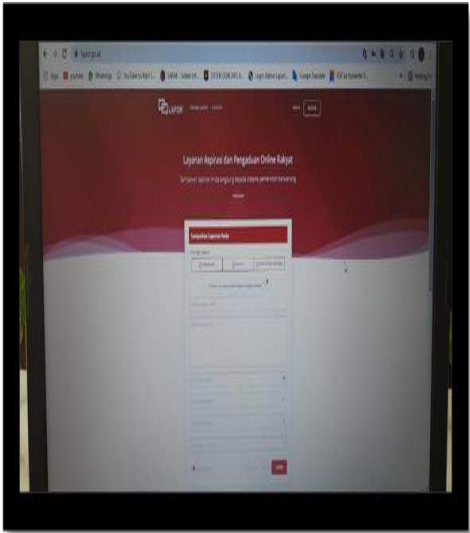
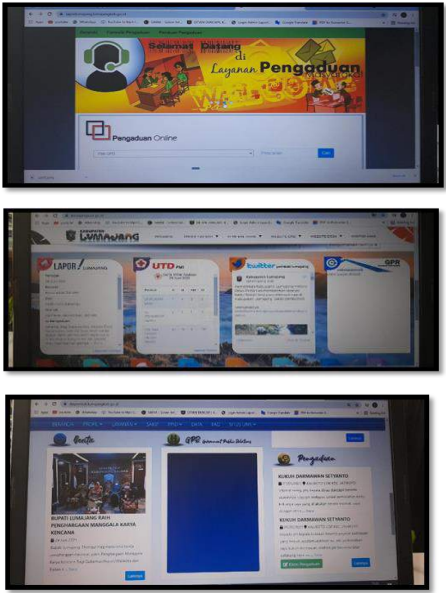
Implementasi kebijakan pengaduan masyarakat di Dispendukcapil, melalui media sosial dan media elektronik :

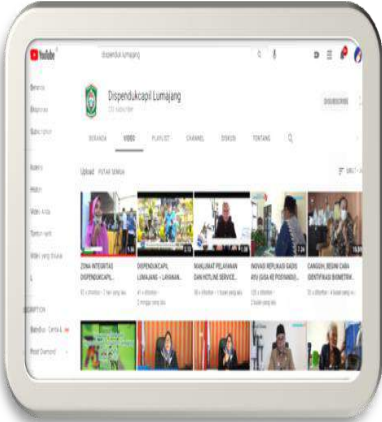
Tabel 3. Jenis Media

No.	Jenis Media
1	Pemerintah Republik Indonesia membentuk Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia melalui beberapa kanal pengaduan yaitu : a. Website www.lapor.go.id , b. SMS 1708 (Telkomsel, Indosat, Three); c. Twitter @lapor1708; serta d. Aplikasi mobile (Android dan iOS).
2	Website Lapor Lumajang dikelola oleh Diskominfo Lumajang dan admin OPD : a. Melalui laman https://laporlumajang.lumajangkab.go.id/n atau b. Melalui kolom lapor lumajang di website resmi Kabupaten Lumajang : https://lumajangkab.go.id/ atau c. Melalui kolom pengaduan pada web resmi Dispendukcapil Lumajang di alamat https://dispenduk.lumajangkab.go.id/
3	Melalui Laman Facebook di Lapor Lumajang (Forum Resmi Pengaduan Masyarakat Lumajang) dikelola oleh Diskominfo Lumajang dan admin pengaduan OPD.
4	Email Dispendukcapil Lumajang : kependudukan@lumajangkab.go.id
5	IG : Dispendukcapil Lumajang,
6	FB : Dispendukcapil Lumajang,
7	Youtube : Dispendukcapil Lumajang,
8	Siaran Radio “Dispendukcapil Menyapa Masyarakat” di Radio Semeru FM dan Radio Gloria FM Lumajang,
9	Hotline service Dispendukcapil Lumajang mulai Bupati Lumajang, Wakil Bupati, Kepala Dinas Dispendukcapil, Kepala Bidang, s.d. Petugas Pengaduan,

10	Kotak Saran
----	-------------

Tabel 4. Penampakan/Penampilan Media Keterbukaan Informasi Publik

No.	Media Keterbukan Informasi Publik	Penampakan/Penampilan
1.	Pemerintah Republik Indonesia membentuk Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) - Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) adalah layanan penyampaian semua aspirasi dan pengaduan masyarakat Indonesia melalui beberapa kanal pengaduan yaitu : a. Website www.lapor.go.id, b. SMS 1708 (Telkomsel, Indosat, Three); c. Twitter @lapor1708; serta d. Aplikasi mobile (Android dan iOS).	
2.	Website Lapor Lumajang dikelola oleh Diskominfo Lumajang dan admin OPD : a. Melalui laman https://laporlumajang.lumajangkab.go.id/n atau b. Melalui kolom lapor lumajang di website resmi Kabupaten Lumajang : https://lumajangkab.go.id/ atau c. Melalui kolom pengaduan pada web resmi Dispendukcapil Lumajang di alamat https://dispenduk.lumajangkab.go.id/	
3.	Melalui Laman Facebook di Lapor Lumajang (Forum Resmi Pengaduan Masyarakat Lumajang) dikelola oleh Diskominfo Lumajang dan admin pengaduan OPD.	
4.	Email Dispendukcapil Lumajang : kependudukan@lumajangkab.go.id	

5	 IG : Dispendukcapil Lumajang	
6	 FB : Dispendukcapil Lumajang,	
7	 Youtube : Dispendukcapil Lumajang,	
8	Siaran Radio “Dispendukcapil Menyapa Masyarakat” di Radio Semeru FM dan Radio Gloria FM Lumajang,	

9	Hotline service Dispendukcapil Lumajang mulai Bupati Lumajang, Wakil Bupati, Kepala Dinas Dispendukcapil, Kepala Bidang, s.d. Petugas Pengaduan.	
10	Kotak saran	
11	Layanan Pengaduan Tatap Muka Langsung	

BAB III

METODE DAN PENDEKATAN PELAKSANAAN PEKERJAAN

3.1 Kajian Teoritis

3.1.1 Pelayanan Publik

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

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

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

miliki (Nurcholish, 2005).

3.1.2 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan telah menjadi salah satu issue penting dalam penyediaan layanan publik di Indonesia. Dalam kerangka pelaksanaan otonomi daerah, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu urusan wajib yang harus diselenggarakan di lingkungan Pemerintah Provinsi maupun pemerintah Kabupaten/ Kota. Berkaitan dengan hal tersebut, maka perlu diketahui terlebih dahulu tentang pengertian kualitas.

Terdapat banyak definisi yang berbeda dan bervariasi dari kata kualitas, mulai dari yang konvensional maupun yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik suatu produk seperti kinerja (*performance*), mudah dalam penggunaan (*easy of use*), keandalan (*reliability*), estetika (*esthetics*), dan sebagainya.

Adapun dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Berdasarkan pengertian kualitas, baik yang konvensional maupun yang lebih strategis tersebut, oleh Gaspersz (1997) dinyatakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok yakni kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Kualitas pelayanan menurut Parasuraman (1994) didefinisikan sebagai “*the extent of discrepancy between customers expectations of desires and their perception*”. Kualitas pelayanan adalah tingkat perpaduan antara ekspektasi yang diinginkan konsumen dengan gambaran persepsinya akan pelayanan. Sedangkan Goetsch dan David (2002), mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai suatu

kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan dengan kualitas pelayanan berhubungan dengan pemenuhan harapan atau kebutuhan pelanggan.

Menurut Zeithaml, *et al.*, (1985) untuk melihat suatu kualitas pelayanan dapat diketahui ketika dilakukan analisis mengenai beberapa jenis kesenjangan yang berhubungan dengan harapan pelanggan, persepsi manajemen, kualitas pelayanan, penyediaan pelayanan, komunikasi eksternal, dan apa yang dirasakan oleh pelanggan. Secara mendetail, Zeithaml, *et al.*, (1985) mengidentifikasi kesenjangan-kesenjangan seperti pada gambar 3.1 dan dijelaskan sebagai berikut :

- a. Kesenjangan antara harapan pelanggan (*Expected Service*) dengan persepsi manajemen (*Management Perception of Customer Expectation*). Hal ini terjadi disebabkan karena kurang dilakukannya survey akan kebutuhan pasar atau kurang dimanfaatkannya hasil penelitian secara tepat serta kurang terjadinya interaksi antara penyedia pelayanan dan pelanggan. Penyebab lainnya adalah kurang terjadinya komunikasi antara pihak manajemen dengan petugas penyedia pelayanan (*Customer Contact Personel*), padahal dari merekalah paling banyak diperoleh informasi tentang hal-hal yang menjadi harapan pelanggan. Terakhir adalah faktor klasik yaitu terlalu banyaknya jenjang birokrasi dalam unit pelayanan merupakan salah satu faktor munculnya kesenjangan ini.
- b. Kesenjangan antara persepsi manajemen (*Management Perception of Customer Expectation*) dengan spesifikasi kualitas pelayanan (*Service Quality Specification*). Kesenjangan ini terjadi ketika komitmen manajemen kurang dalam mewujudkan kualitas pelayanan, serta kurang tepatnya persepsi manajemen terhadap kualitas pelayanan yang diinginkan pelanggan, demikian pula dengan tidak adanya standarisasi dalam penyediaan pelayanan, dan tidak adanya penetapan tujuan yang jelas dalam penyediaan pelayanan.

- c. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas pelayanan (*Service Quality Specification*) dengan penyampaian pelayanan (*Service Delivey*). Kesenjangan ini terjadi karena muncul konflik peran dalam diri pegawai dalam hal keinginan untuk memenuhi harapan pelanggan dengan keinginan untuk memenuhi harapan pimpinan. Selain itu juga adalah teknologi yang tidak sesuai dalam mendukung pelayanan, tidak ada evaluasi dan penghargaan, serta kurang kerjasama internal.
- d. Kesenjangan antara komunikasi eksternal kepada pelanggan (*Eksternal Communication to Customers*) dengan proses penyampaian pelayanan (*Service Delivery*). Penyebab kesenjangan ini adalah tidak adanya komunikasi horizontal dalam organisasi.
- e. Kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan pelanggan (*Expected Service*) dengan pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan (*Perceived Service*). Kesenjangan kelima ini menunjukkan dan menggambarkan ukuran dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja organisasi pelayanan. Berbeda dengan kesenjangan sebelumnya, kesenjangan kelima ini menitikberatkan pada sisi pelanggan.

3.1.3 Standar Pelayanan Publik

Menurut Lembaga Administrasi Negara (2003) yang dimaksud dengan standar pelayanan adalah suatu tolak ukur yang digunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Menurut Lembaga Administrasi Negara (2003) manfaat yang diperoleh dengan adanya standar pelayanan adalah:

- a. Memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa mereka mendapat pelayanan dalam kualitas yang dapat dipertanggungjawabkan, memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan/masyarakat, menjadi alat komunikasi antara pelanggan dengan penyedia pelayanan dalam upaya meningkatkan pelayanan,

menjadi alat untuk mengukur kinerja pelayanan serta menjadi alat monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan.

- b. Melakukan perbaikan kinerja pelayanan publik. Perbaikan kinerja pelayanan publik mutlak harus dilakukan, dikarenakan dalam kehidupan bernegara pelayanan publik menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Hal ini disebabkan tugas dan fungsi utama pemerintah adalah memberikan dan memfasilitasi berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, sosial, dan lainnya.
- c. Meningkatkan mutu pelayanan. Adanya standar pelayanan dapat membantu unit-unit penyedia jasa pelayanan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat pelanggannya. Dalam standar pelayanan ini dapat terlihat dengan jelas dasar hukum, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya serta proses pengaduan, sehingga petugas pelayanan memahami apa yang seharusnya mereka lakukan dalam memberikan pelayanan. Masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan juga dapat mengetahui dengan pasti hak dan kewajiban apa yang harus mereka dapatkan dan lakukan untuk mendapatkan suatu jasa pelayanan. Standar pelayanan juga dapat membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas kinerja suatu unit pelayanan. Dengan demikian, masyarakat dapat terbantu dalam membuat suatu pengaduan ataupun tuntutan apabila tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

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

- a. Kesederhanaan, yaitu bahwa tata cara pelayanan dapat diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh pelanggan.
- b. Realibilitas, meliputi konsistensi dari kinerja yang tetap dipertahankan dan menjaga saling ketergantungan antara pelanggan dengan pihak penyedia pelayanan, seperti menjaga keakuratan perhitungan keuangan, teliti dalam pencatatan data dan tepat waktu.
- c. Tanggungjawab dari para petugas pelayanan, yang meliputi pelayanan sesuai dengan urutan waktunya, menghubungi pelanggan secepatnya apabila terjadi sesuatu yang perlu segera diberitahukan.
- d. Kecakapan para petugas pelayanan, bahwa para petugas pelayanan menguasai keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan.
- e. Pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak pelanggan dengan petugas. Petugas pelayanan harus mudah dihubungi oleh pelanggan, tidak hanya dengan pertemuan secara langsung, tetapi juga melalui telepon atau internet. Oleh karena itu, lokasi dari fasilitas dan operasi pelayanan juga harus dipertahankan.
- f. Keramahan, meliputi kesabaran, perhatian dan pesahabatan dalam kontak antara petugas pelayanan dan pelanggan. Keramahan hanya diperlukan jika pelanggan termasuk dalam konsumen konkret. Sebaliknya, pihak penyedia layanan tidak perlu menerapkan keramahan yang berlebihan jika layanan yang diberikan tidak dikonsumsi para pelanggan melalui kontak langsung.
- g. Keterbukaan, yaitu bahwa pelanggan bisa mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan gamblang, meliputi informasi mengenai tatacara, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya dan lain-lain.
- h. Komunikasi antara petugas dan pelanggan. Komunikasi yang baik dengan pelanggan adalah bahwa pelanggan tetap memperoleh informasi yang berhak diperolehnya dari penyedia pelayanan dalam bahasa yang mereka mengerti.

- i. Kredibilitas, meliputi adanya saling percaya antara pelanggan dan penyedia pelayanan, adanya usaha yang membuat penyedia layanan tetap layak dipercayai, adanya kejujuran kepada pelanggan dan kemampuan penyedia pelayanan untuk menjaga pelanggan tetap setia.
- j. Kejelasan dan kepastian yaitu mengenai tata cara, rincian biaya layanan dan tata cara pembayarannya, jadwal waktu penyelesaian layanan tersebut. Hal ini sangat penting karena pelanggan tidak boleh ragu-ragu terhadap pelayanan yang diberikan.
- k. Keamanan, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pelanggan dari adanya bahaya, resiko dan keragu-raguan. Jaminan keamanan yang perlu kita berikan berupa keamanan fisik, finansial dan kepercayaan pada diri sendiri.
- l. Mengerti apa yang diharapkan pelanggan. Hal ini dapat dilakukan dengan berusaha mengerti apa saja yang diinginkan pelanggan sebenarnya tidaklah sukar. Dapat dimulai dengan mempelajari kebutuhan-kebutuhan khusus yang diinginkan pelanggan dan memberikan perhatian secara personal.
- m. Kenyataan, meliputi bukti-bukti atau wujud nyata dari pelayanan, berupa fasilitas fisik, adanya petugas yang melayani pelanggan, peralatan yang digunakan dalam memberikan pelayanan, kartu pengenalan dan fasilitas penunjang lainnya.
- n. Efisien, yaitu bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan
- o. Ekonomis, yaitu agar pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai barang/jasa dan kemampuan pelanggan untuk membayar

3.1.4 Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik

Tujuan dari pelayanan publik adalah memuaskan masyarakat dan atau memenuhi harapan masyarakat/pelanggan akan pelayanan publik. Untuk mencapai hal ini diperlukan upaya agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kualitas/mutu pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan keinginan dan kenyataan. Dalam memberikan sebuah pelayanan, kepuasan masyarakat pengguna layanan publik merupakan hal yang sangat penting dan harus menjadi orientasi dari unit pelayanan publik.

Kepuasan masyarakat pengguna layanan publik akan mempengaruhi para pengguna layanan publik lain untuk menggunakan jasa dari unit pelayanan publik tersebut. Menjadikan kepuasan masyarakat pengguna layanan publik sebagai prioritas utama merupakan suatu keharusan yang harus dilakukan oleh organisasi publik pada saat ini. Untuk menjaga dan memberikan kepuasan kepada pengguna layanan publik, lembaga publik perlu mengetahui faktor-faktor apa saja yang sekiranya mempengaruhi kepuasan masyarakat pengguna layanan publik dan dalam menilai pelayanan yang diberikan lembaga publik tersebut.

Menurut Soeprihanto (1997), kepuasan dapat diartikan sebagai perbedaan atau kesenjangan antara kinerja atau *performance* dengan harapan atau *expectacy*. Apabila kinerja dibawah harapan maka konsumen tidak puas. Harapan terbentuk karena pengalaman masa lalu konsumen berdasarkan informasi-informasi yang diperoleh sebelumnya, baik dari lingkup pergaulan, dari para pemasar maupun dari para pesaing. Sedangkan Day (dalam Tse dan Wilson, 1988, p. 204) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan, pengguna layanan publik adalah respon pelanggan, pengguna layanan publik terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Wilkie (1990) dalam Tjiptono dan Diana (1997) mendefinisikan kepuasan pelanggan, pengguna layanan publik sebagai suatu tanggapan emosional pada

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

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

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

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

memperoleh definisi yang tepat dan segera mengenai pelanggan. Dimensi ini merefleksikan komitmen perusahaan untuk memberikan pelayanan tepat pada waktunya dan berkaitan dengan keinginan dan atau kesiapan pekerja untuk melayani.

- d. **Jaminan (*Assurance*)**. Dimensi ini mencakup kepemilikan keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan, kesopanan, rasa hormat, perhatian, keramahan pelayan, kepercayaan dan kejujuran dari pemberi jasa, dan kebebasan dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- e. **Empati (*Empathy*)**. Dimensi ini mencakup kemudahan untuk mendekati dan menghubungi, pemberian informasi kepada pelanggan dengan bahasa yang dapat dimengerti, mendengarkan tanggapan dan pertanyaan pelanggan dan usaha untuk mengetahui pelanggan dan kebutuhan khususnya oleh pemberi jasa pelayanan.

3.1.5 Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat seperti dimuat dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Nomor 14 Tahun 2017 adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penetapan peraturan ini telah menghapus Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Hasil survei Kepuasan Masyarakat dimaksudkan untuk:

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

- b. Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat
- d. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah
- e. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran kinerja unit pelayanan.

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

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian

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

4. Biaya/Tarif

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan

8. Sarana dan Prasarana

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

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Beberapa Pengertian

Beberapa pengertian yang terdapat dalam laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini sebagai berikut :

- a. **Survei Kepuasan Masyarakat adalah** kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- b. **Indeks Kepuasan Masyarakat** adalah hasil pengukuran dari kegiatan survei kepuasan masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan

skala 1 (satu) sampai 4 (empat).

- c. **Unit pelayanan publik** adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- d. **Unsur Survei Kepuasan Masyarakat** adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik.
- e. **Survei Periodik** adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
- f. **Lembaga lain** adalah lembaga pemerintah atau non-pemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di Universitas/ perguruan tinggi.
- g. **Pemberi Pelayanan Publik** adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
- h. **Penerima Pelayanan Publik** adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- i. **Kepuasan pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- j. **Unsur Pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
- k. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat

pencacahan sedang berada dilokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggarapelayanan.

- l. Pelayanan Publik** adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- m. Penyelenggara pelayanan publik** adalah instansi pemerintah.
- n. Instansi Pemerintah** adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

3.2.2 Populasi dan Sampel

3.2.2.1 Populasi dan Jumlah Sampel

Populasi Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang. Pengguna yang dimaksud mencakup seluruh masyarakat yang pernah memanfaatkan layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang di tiap bidang layanan. Sampel yang diambil dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah 300 responden. Sesuai ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Nomor 14 Tahun 2017, yaitu pengambilan sampel dilakukan sesuai ketentuan pada tabel Morgan dan Krejcie.

3.2.2.2 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik sampling yang digunakan adalah *Proportionate stratified random sampling*. Teknik ini hampir sama dengan *simple random sampling* namun penentuan sampelnya memperhatikan strata (tingkatan) yang ada dalam populasi. Karena ada penggolongan jenis pelanggan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Lumajang.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah

metode yang termasuk dalam *non probability sampling*, yaitu metode *accidental sampling* yakni teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang bertemu dengan peneliti saat survey dilakukan dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

3.2.3 Jenis Data, Teknik Pengumpulan, Pengolahan dan Analisis Data

3.2.3.1 Jenis Data

Jenis data yang dipergunakan dalam penelitian ini meliputi data sekunder dan data primer. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber lain tidak langsung dari responden dan sudah tersaji baik dalam buku, laporan maupun terbitan Sedangkan data primer diperoleh langsung dari data responden dan narasumber.

3.2.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dipergunakan meliputi:

- 1) Daftar Pertanyaan (*Questionnaire*) dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasil dikumpulkan di tempat yang telah di sediakan. Kuisisioner atau angket penelitian ini, terlampir.
- 2) Wawancara (*Interview*) oleh unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif karena dikhawatirkan jawaban yang kurang baik mengenai instansi akan memperngaruhi obyektifitas penilaian. Sehingga untuk mengurangi subyektifitas hasil penyusunan indeks dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.

3.2.3.3 Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan program komputer atau sistem database. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara

Pelayanan Publik Nomor 14 Tahun 2017, hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat harus disajikan berupa angka, dengan skala 1 (satu) sampai 4 (empat).

Analisis akan dilakukan dengan dua ukuran, yaitu ukuran penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (skoring) dan analisis dalam bentuk kualitatif dari hasil saran/masukan responden terkait pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang. Hal yang menjadi perhatian utama atas hasil survei adalah adanya saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas layanan.

3.2.4 Metode Pengolahan Data IKM

3.2.4.1 Analisis Nilai Rata-rata Tertimbang

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

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

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

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

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

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda,

maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

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

Pengolahan data dapat dilaksanakan dengan cara sebagai berikut:

- 1) Pengolahan dengan Komputer
Data *entry* dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/ sistem database.
- 2) Pengolahan Secara Manual
 - a. Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur ke X (UX);

Tabel 5 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

- b. Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan

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

2. Nilai Indeks Pelayanan

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

3. Pengujian Kualitas Data

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

3.2.4.2 Analisis Kategori Pelayanan

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut maka dapat dikelompokkan variabel Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang menjadi empat kategori:

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

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

BAB IV
ANALISA DATA HASIL SURVEI

4.1 Gambaran Umum Responden Survei Kepuasan Masyarakat

Responden dalam penelitian ini adalah orang atau pelanggan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Lumajang. Responden yang dilakukan survei merupakan masyarakat yang secara langsung mendapatkan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang.

Dalam penelitian ini diambil sampel acak proporsional dengan jumlah responden sebanyak 300 responden. Gambaran umum responden dilakukan guna mengetahui gambaran sampel yang diambil dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang. Rincian terkait identitas responden tergambar sebagai berikut:

4.1.1 Umur

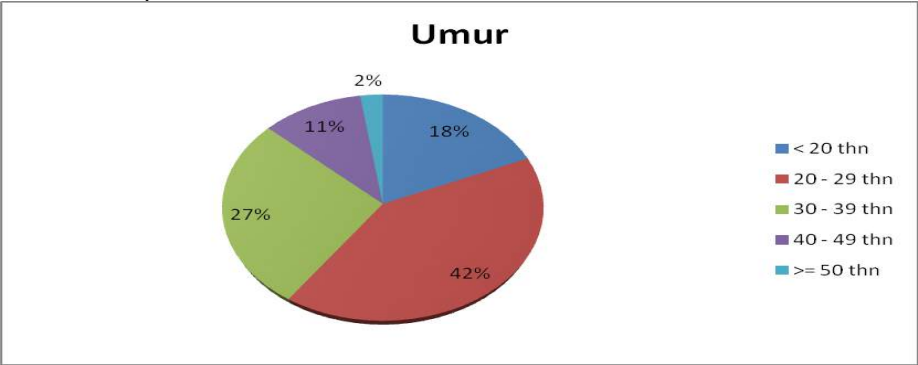
Gambaran umum responden yang pertama adalah umur responden. Responden dalam survei adalah masyarakat yang memiliki usia lebih dari sama dengan 17 tahun keatas, karena dianggap sudah dapat berpikir secara dewasa. Kelompok usia yang digunakan dalam survei kepuasan masyarakat ini adalah masyarakat dengan usia 17 tahun sampai dengan >50 tahun yang pernah melakukan pengurusan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang.

Persebaran usia responden dalam survei tersaji pada tabel berikut:

Tabel 6 Identitas Responden Berdasarkan Umur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

No	Umur	Frekuensi	Presentase
1	< 20 thn	55	18,33%
2	20 - 29 thn	124	41,33%
3	30 - 39 thn	82	27,33%
4	40 - 49 thn	32	10,67%
5	>= 50 thn	7	2,33%
Total		300	100,00%

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



Berdasarkan Tabel 4 didapatkan informasi bahwa dari 300 responden yang berumur antara <20 tahun sebanyak 55 orang (18,33%), responden yang berumur antara 20-29 tahun sebanyak 124 orang (41,33%), responden yang berumur 30-39 tahun sebanyak 82 orang (27,33%),responden yang berumur 40-49 tahun sebanyak 32 orang (10,67%), sedangkan responden yang berumur >50 tahun sebanyak 7 orang (2,33%). Jumlah responden yang paling banyak adalah responden dengan usia 20-29 tahun, yaitu sebanyak 124 orang (41,33%).

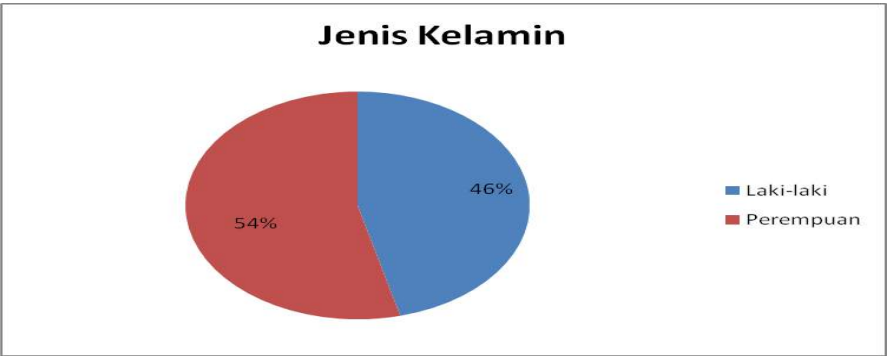
4.1.2 Jenis Kelamin

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

Tabel 7 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1	Laki-laki	138	46,00%
2	Perempuan	162	54,00%
Total		300	100,00%

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



Gambaran umum responden yang kedua adalah jenis kelamin responden. Dalam hal ini jenis kelamin responden di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai komposisi yang tidak berimbang antara laki-laki dan perempuan karena mayoritas jenis kelamin perempuan. Berdasarkan tabel 5 didapatkan informasi bahwa dari 300 responden, yang berjenis kelamin Laki-laki sebanyak 138 orang atau 46%, sedangkan responden yang berjenis kelamin Perempuan sebanyak 162 orang atau 54%.

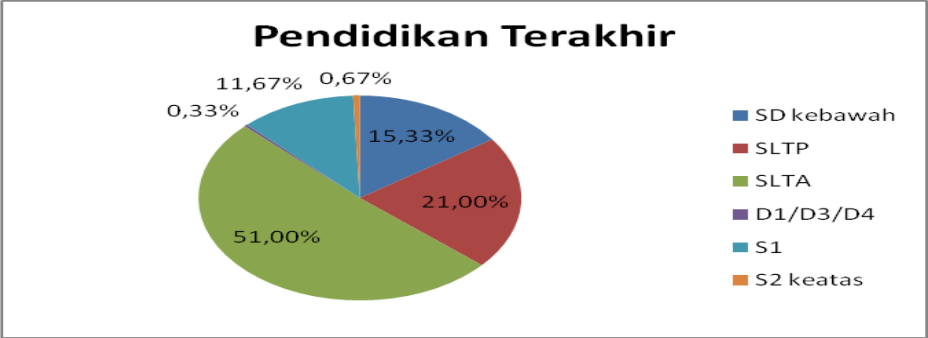
4.1.3 Pendidikan Terakhir

Gambaran umum responden yang ketiga adalah pendidikan terakhir responden. Pendidikan terakhir dianggap penting dalam karena menentukan keterbukaan responden dalam menyampaikan kritik dan saran, selain itu pendidikan berpengaruh terhadap pemahaman seseorang terhadap fenomena yang terjadi. Pendidikan responden yang digunakan dalam survei adalah seluruh tingkatan atau jenjang pendidikan, mulai dari Sekolah Dasar (SD) sampai dengan Strata 2 (S2) ke atas. Variasi pendidikan responden dalam survei kepuasan masyarakat tersaji pada tabel berikut:

Tabel 8 Identitas Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Presentase
1	SD kebawah	46	15,33%
2	SLTP	63	21,00%
3	SLTA	153	51,00%
4	D1/D3/D4	1	0,33%
5	S1	35	11,67%
6	S2 keatas	2	0,67%
Total		300	100,00%

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



Berdasarkan Tabel 6 diketahui bahwa tingkat pendidikan terakhir responden bervariasi mulai dari SD ke bawah sampai dengan S2 keatas. Responden dalam survei kepuasan Kabupaten Lumajang yang mempunyai pendidikan terakhir $\leq$ SD adalah sebanyak 46 orang atau (15,33%), pendidikan terakhir SLTP sebanyak 63 orang atau (21,00%), pendidikan terakhir SLTA sebanyak 153 orang atau (51,00%), pendidikan terakhir D1/D2/D3 sebanyak 1 orang (0,33%). pendidikan terakhir S1 sebanyak 35 orang (11,67%). Selanjutnya yang punya pendidikan terakhir S2 ke atas sebanyak 2 orang (0.67%) Responden di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang yang paling banyak adalah responden dengan pendidikan terakhir SLTA, yaitu sebanyak 153 orang (51,00%).

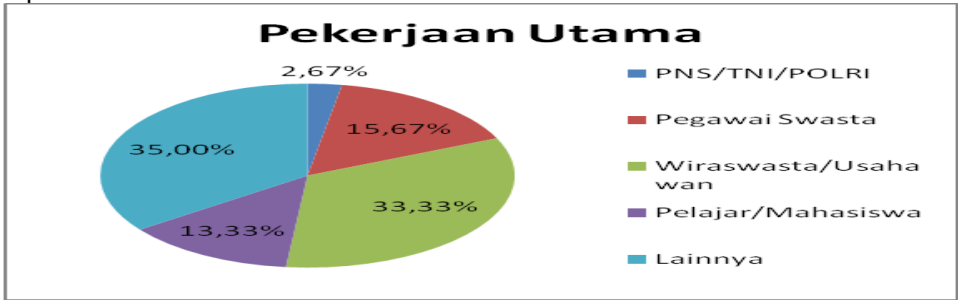
4.1.4 Pekerjaan Utama

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

Tabel 9 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	Persentase
1	PNS/TNI/POLRI	8	2,67%
2	Pegawai Swasta	47	15,67%
3	Wiraswasta/Usahawan	100	33,33%
4	Pelajar/Mahasiswa	40	13,33%
5	Lainnya	105	35,00%
Total		300	100,00%

Bagan 4 Diagram Lingkaran Pekerjaan Utama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil



Berdasarkan Tabel 7 didapatkan informasi bahwa dari 300 responden dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang bekerja sebagai PNS/TNI/POLRI sebanyak 8 orang (2,67%), selanjutnya yang bekerja sebagai Pegawai Swasta sebanyak 47 Orang (15,67%), Wiraswasta/Usahawan sebanyak 100 orang (33,33%), yang bekerja sebagai Pelajar/Mahasiswa sebanyak 40 orang atau (13,33%), dan yang bekerja selain yang disebutkan sebanyak 105 orang (35,00%). Paling banyak responden memiliki pekerjaan utama sebagai lainnya, yaitu sejumlah 105 orang (35,00%).

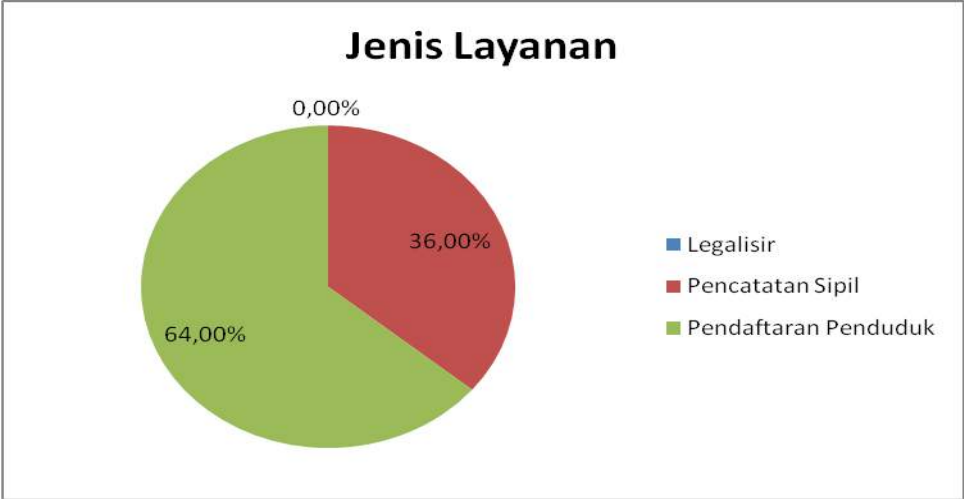
4.1.5 Jenis Pelayanan

Gambaran umum responden kelima adalah jenis layanan responden. Ragam jenis layanan responden dalam survei kepuasan masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Lumajang bermacam-macam mulai dari Legalisir, Pencatatan Sipil dan Pendaftaran penduduk. Ragam jenis layanan responden Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Lumajang tersaji pada tabel berikut:

Tabel 10 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan di Dinas Kependudukan dan PencatatanSipil

No	Jenis Layanan	Frekuensi	Presentase
1	Legalisir	0	0,00%
2	Pencatatan Sipil	108	36,00%
3	Pendaftaran Penduduk	192	64,00%
Total		300	100,00%

Bagan 5 Diagram Lingkaran Jenis Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil



Berdasarkan Tabel 8 didapatkan informasi bahwa dari 300 responden dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang meminta jenis pelayanan Legalisir sebanyak 0 orang (0,0%), selanjutnya yang meminta jenis pelayanan pencatatan sipil sebanyak 108 orang (36,00%), dan yang meminta jenis pelayanan pendaftaran penduduk sebanyak 192 orang (64,00%). Paling banyak responden meminta jenis pelayanan pendaftaran penduduk, yaitu sejumlah 300 orang (64,00%).

4.2 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Publik

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

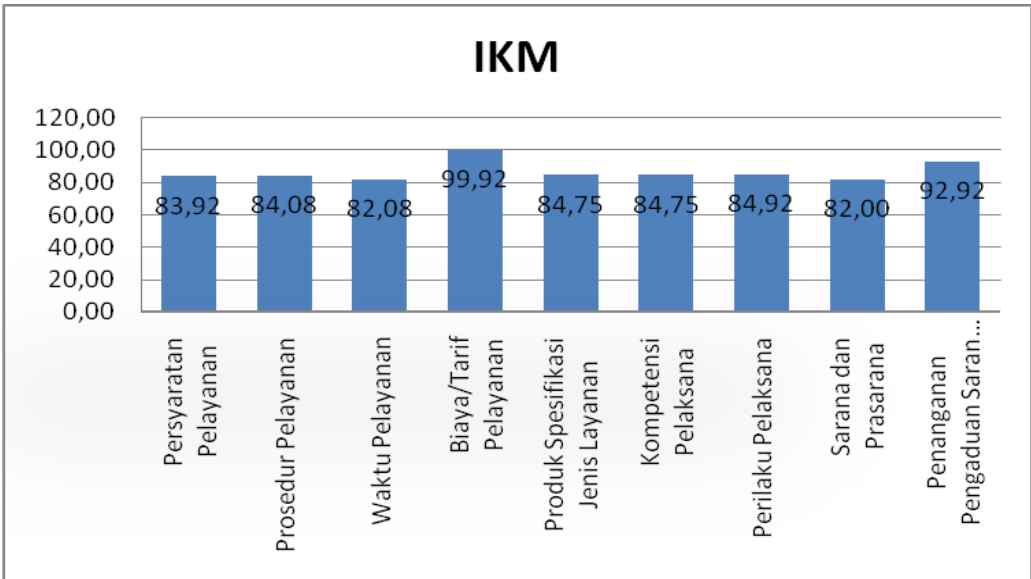
Tabel 11 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat/IKM pada Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

No	Item	Item	x	Important Weight Factor	Weight Score
1	Persyaratan Pelayanan	P1	3,36	0,11	0,37
2	Prosedur Pelayanan	P2	3,36	0,11	0,37
3	Waktu Pelayanan	P3	3,28	0,11	0,36
4	Biaya/Tarif Pelayanan	P4	4,00	0,11	0,44
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	P5	3,39	0,11	0,37
6	Kompetensi Pelaksana	P6	3,39	0,11	0,37
7	Perilaku Pelaksana	P7	3,40	0,11	0,37
8	Sarana dan Prasarana	P8	3,28	0,11	0,36
9	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	P9	3,72	0,11	0,41
Rata-rata			31,18		
Jumlah			31,18	1,00	3,43
	Customer Satisfication Index				85,73

Tabel 12 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat/IKM pada Masing-Masing Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

No	Item	IKM
1	Persyaratan Pelayanan	83,92
2	Prosedur Pelayanan	84,08
3	Waktu Pelayanan	82,08
4	Biaya/Tarif Pelayanan	99,92
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	84,75
6	Kompetensi Pelaksana	84,75
7	Perilaku Pelaksana	84,92
8	Sarana dan Prasarana	82,00
9	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	92,92

Bagan 6 Diagram Batang Unsur Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil



Berdasarkan tabel 10 diatas dapat diketahui bahwa nilai masing-masing unsur pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki hasil yang berbeda-beda akan tetapi perbedaan tiap unsur tidak cukup signifikan. Hasil tertinggi diperoleh pada parameter Biaya/Tarif Pelayanan dengan nilai 99,92 sehingga termasuk dalam kategori A. Unsur persyaratan pelayanan memperoleh nilai 83,92 atau baik. Unsur prosedur pelayanan memperoleh nilai 84,08 atau baik. Unsur waktu pelayanan memperoleh nilai 82,08 atau baik. Unsur Biaya/Tarif Pelayanan memperoleh nilai 99,92 atau sangat baik. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan memperoleh nilai 84,75 atau baik. Unsur kompetensi pelaksana memperoleh nilai 84,75 atau baik. Unsur perilaku pelaksana memperoleh nilai 84,92 atau baik. Unsur Sarana dan prasarana memperoleh nilai 82,00 atau baik.

Unsur penanganan pengaduan saran dan masukan memperoleh nilai 92,92 atau sangat baik. Berdasarkan analisis dari total sebanyak 9 (sembilan) terdapat 7 (delapan) unsur yang memiliki nilai baik, yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, dan sarana dan prasarana. Kemudian 2 (dua) unsur dalam kategori sangat baik yaitu Biaya/Tarif Pelayanan dan penanganan pengaduan saran dan masukan.

Nilai IKM secara keseluruhan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Lumajang tahun 2021 sebesar 85,73 masuk pada kategori B atau baik. Hasil ini menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang sudah baik dalam memberikan pelayanan publik, dan untuk meningkatkan kinerja organisasi maka dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat melalui perbaikan berkelanjutan.

Peningkatan kualitas layanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan juga meningkatkan kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang serta sebagai upaya peningkatan berkelanjutan. Perbaikan berkelanjutan yang dimaksud adalah melakukan perbaikan pada unsur-unsur yang memiliki nilai baik secara bertahap dan menetapkan indikator keberhasilan pelayanan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data terhadap data penelitian ini, disimpulkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang sebesar **85,73** dan berada pada kategori **BAIK**. Adapun kesimpulan pada masing-masing ruang lingkup sebagai berikut :

1. Persyaratan Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang berada pada kategori BAIK.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang berada pada kategori BAIK.
3. Waktu Penyelesaian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang berada pada kategori BAIK
4. Biaya/Tarif Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang berada pada kategori SANGAT BAIK
5. Produk spesifikasi Jenis Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang berada pada kategori BAIK
6. Kompetensi pelaksana pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang berada pada kategori BAIK
7. Perilaku Pelaksana Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang berada pada kategori BAIK
8. Sarana dan Prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang berada pada kategori BAIK
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang berada pada kategori SANGAT BAIK

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang, berdasarkan peringkat ruang lingkupnya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi berada pada ruang lingkup “**Biaya/Tarif**”, di susul ruang lingkup “**Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan**”.

Berikut tabel rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per unsur :

Tabel 13. Tabel Rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per unsur

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.36
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.36
3	Waktu Penyelesaian/Kecepatan Pelayanan	3.28
4	Biaya/Tarif Pelayanan	4.00
5	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	3.39
6	Kompetensi Pelaksana/Kemampuan Petugas Pelayanan	3.39
7	Perilaku Pelaksana	3.40
8	Kualitas dan Kuantitas Sarana dan Prasarana	3.28
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.72
Rata-rata Tertimbang		3.43

Dari tabel di atas dapat di simpulkan bahwa indeks mutu pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang adalah $3.43 \times 25 = 85,73$ dengan Kategori **Baik**. Dengan peningkatan kinerja yang terus menerus, diharapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang dapat memperbaiki kekurangan-kekurangan yang ada sehingga mampu melayani masyarakat dengan pelayananyang terbaik dan pada tahun selanjutnya hasil survei akan mengalami peningkatan. Unsur Kepuasan Masyarakat yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan adalah persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana serta sarana dan prasarana.

5.2 Rekomendasi

Secara umum Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang pada kategori Baik, artinya masyarakat puas dengan pelayanan publik yangg diberikan oleh Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang. Hal tersebut dapat membuktikan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang telah memberikan pelayanan yang prima sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Namun terdapat beberapa rekomendasi pelayanan yang disusun berdasarkan prioritas yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang, sebagai berikut :

1. Menginformasikan kepada masyarakat terkait persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi dengan menambah jumlah banner/spanduk berdiri dan menempatkan banner/spanduk tersebut di tempat yang dapat dengan mudah dilihat sehingga informasinya dapat dibaca jelas oleh masyarakat.
2. Melakukan sosialisasi mengenai sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan melalui infografis media sosial dan radio.
3. Memperbaiki prosedur pelayanan dan koordinasi antar unit pelayanan agar proses pembuatan dokumen kependudukan menjadi lebih cepat dan tidak berbelit-belit.
4. Memperbaiki sistem antrian dengan menyediakan petugas khusus yang memberikan nomor antrian sekaligus menanyakan tujuan kedatangan warga, apakah untuk mulai mengurus suatu dokumen ataukah hanya datang untuk mengambil dokumen jadi sehingga antrian tidak menumpuk dan tidak ada warga yang merasa antriannya diserobot oleh warga yang baru datang.
5. Mempertahankan kualitas pelayanan yang sangat memuaskan yaitu kewajaran biaya/tarif secara gratis.
6. Meningkatkan kompetensi petugas dengan cara memberikan training/pelatihan yang berkaitan dengan pelayanan publik.

7. Memberikan pelatihan/training yang bisa memperbaiki perilaku petugas misalnya dengan pelatihan ESQ, pelatihan mengontrol emosi, dll. Dengan pelatihan tersebut petugas diharapkan dapat lebih bisa bersabar, lebih sopan dalam bertanya dan tidak mudah emosi terhadap masyarakat.
8. Hasil survey untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini dapat dijadikan dasar dan bahan melakukan evaluasi kinerja oleh semua pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang, mulai dari staf, pimpinan, tenaga honorer hingga petugas kebersihan dan pada akhirnya juga bermanfaat untuk mengambil tindakan dan kebijakan yang berorientasi kepada peningkatan pelayanan kepada masyarakat.
9. Melakukan evaluasi setiap bulan melalui apel pagi yang dipimpin oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang berdasarkan pengaduan masyarakat, dimana diharapkan setiap petugas dalam memberikan pelayanan tidak boleh diskriminasi atau memprioritaskan orang – orang tertentu.
10. Menjaga kebersihan kamar mandi dan memberikan petunjuk arah untuk kamar mandi.
11. Melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala dengan jumlah responden yang semakin banyak sebagai perbandingan untuk hasil survei selanjutnya dan sebagai salah satu tolak ukur keberhasilan peningkatan kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang
12. Rekomendasi terakhir mengenai kecepatan dan ketepatan waktu penyelesaian pelayanan yakni perlu adanya inovasi baru untuk mengatasi percepatan pelayanan agar dapat memberikan kepuasan dan kebahagiaan bagi masyarakat atau pemohon di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang.



LAMPIRAN



**REKAPITULASI NILAI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LUMAJANG
UNTUK PERIODE SURVEI SEMESTER 1 TAHUN 2021**

No	Unsur Pelayanan	Kuisisioner			
		Pertanyaan	Jumlah Nilai	Jumlah RTMK	Nilai Unsur Pelayanan
1	2	3	4	5	6
1	Persyaratan	1 Kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan	1007	0	3.36
		2 Kesesuaian syarat yang terpublikasi dengan syarat yang diminta petugas			
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3 Kemudahan prosedur/tata cara pelayanan	1009	0	3.36
3	Waktu Penyelesaian	4 Ketepatan waktu selesainya pelayanan sesuai dengan janji yang tertulis/terpublikasi /terpahami			3.28
		5 Kecepatan selesainya pelayanan	985	0	
4	Biaya/Tarif	6 Kesesuaian biaya/tarif dengan yang tertulis/terpublikasi/terpahami	1199	0	4.00
		7 Mahal murahnya biaya/tarif pelayanan			
5	Produk Spesifikasi Jenis	8 Kesesuaian produk yang diterima dengan jani produk yang diberikan/terpublikasi/terpahami	1017	0	3.39
6	Kompetensi Pelaksana	9 Kemampuan petugas dalam melayani	1017	0	3.39
7	Perilaku Pelaksana	10 Sikap perilaku petugas	1019	0	3.40
8	Sarana dan Prasarana	11 Kualitas sarpras (sarana dan prasarana)	984	0	3.28
		12 Kuantitas sarpras (sarana dan prasarana)			
9	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	13 Kecepatan respon terhadap keluhan/pengaduan			3.72
		14 Ketepatan penanganan pengaduan	1115	0	
	Nilai Hasil Survey		85.73		

Keterangan :

- Jumlah nilai (kolom 4) = berasal dari nilai cakupan pertanyaan dengan jenis jawaban a=1, b=2, c=3 dan d=4 sebanyak responden (r)
- Jumlah RTMK (kolom 5) = Jumlah responden yang tidak menjawab/mengisi pertanyaan kuisisioner
- Nilai Unsur pelayanan (kolom 6) = jumlah nilai dibagi (:) jumlah responden

REKAPITULASI LAIN-LAIN :

- Perkiraan Jumlah Populasi : 900
- Jumlah Responden : 300
- Usia Responden Terbanyak : Antara 20-29
- Pendidikan Terakhir Responden Terbanyak : SLTA
- Jenis Kelamin Responden Terbanyak : Perempuan
- Pekerjaan Responden Terbanyak : Lainnya (Petani)
- Jenis/bentuk/ruang lingkup pelayanan dilaksanakan :
 - Legalisir
 - Pendaftaran Penduduk
 - Pencatatan Sipil
- Dari Jenis/Bentuk/Ruang Lingkup pelayanan sebagaimana angka 7 yang terbanyak menimbulkan ketidakpuasan pelayanan apa? Tidak ada
- Dari 9 unsur pelayanan yang paling banyak terdapat ketidakpuasan pada unsur mana?? Tidak ada

Lumajang, 14 Juli 2021
Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Lumajang

Drs. AGUS WARSITO UTOMO, S.Pd, M.Si

DATA IKM

NOMOR KUISIONER	Umur	Kelompok Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Jenis Pelayanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6
1	30	3	2	5	3		3	4	3	4	3	3
2	32	3	2	2	1		3	3	3	4	4	3
3	23	2	2	3	5		3	3	3	4	4	3
4	40	4	1	1	3		3	3	4	4	3	4
5	39	3	1	1	5		3	4	4	4	4	3
6	35	3	2	2	5		3	4	3	4	3	4
7	25	2	2	3	5		4	3	3	4	4	3
8	27	2	1	5	3		3	3	3	4	4	4
9	20	2	2	2	5		3	3	3	4	3	3
10	23	2	1	3	3		3	3	3	4	3	4
11	17	1	2	3	4		3	3	3	4	4	4
12	17	1	2	3	4		3	3	3	4	4	4
13	21	2	2	3	3		3	4	4	4	3	3
14	41	4	1	5	5		4	4	4	4	3	3
15	25	2	2	3	4		3	3	4	4	4	3
16	35	3	1	1	2		3	3	3	4	4	3
17	32	3	1	2	2		3	3	3	4	4	3
18	42	4	2	3	5		3	3	4	4	3	3
19	31	3	1	1	5		3	3	3	4	4	3
20	37	3	2	1	3		4	4	4	4	4	4
21	41	4	1	5	5		3	3	3	4	4	3
22	27	2	2	5	5		3	4	4	4	4	3
23	22	2	2	3	3		3	4	4	4	3	3
24	30	3	1	5	1		4	4	4	4	4	4
25	22	2	2	1	5		3	3	3	4	3	4
26	31	3	1	1	5		3	3	4	4	3	4
27	30	3	1	5	5		3	4	4	4	4	3
28	38	3	2	5	4		4	4	4	4	4	4
29	26	2	2	1	3		4	4	4	4	4	4
30	25	2	2	3	2		3	4	3	4	4	3
31	28	2	2	1	2		4	3	3	4	3	3
32	25	2	2	2	5		3	3	3	4	4	3
33	30	3	2	2	3		3	3	3	4	4	3
34	21	2	2	3	5		3	3	3	4	3	4
35	38	3	1	1	3		3	3	4	4	3	3
36	28	2	1	1	5		2	2	2	4	2	2
37	25	2	2	3	5		4	4	4	4	4	3

38	42	4	1	1	3		4	4	3	4	4	4
39	29	2	2	2	3		3	3	4	4	3	4
40	50	5	2	2	3		3	4	3	4	3	4
41	35	3	2	5	3		2	3	3	4	2	2
42	25	2	1	3	5		3	4	3	4	3	3
43	39	3	1	1	5		4	4	4	4	4	3
44	27	2	1	3	3		3	4	4	4	4	4
45	34	3	2	3	2		3	3	3	4	3	3
46	17	1	1	3	4		3	4	3	4	3	3
47	41	4	1	1	3		4	4	4	4	4	4
48	17	1	1	3	4		3	3	3	4	3	3
49	29	2	1	3	3		2	2	1	4	2	2
50	35	3	2	2	3		4	3	4	4	4	4
51	26	2	1	2	5		3	3	3	4	3	4
52	24	2	1	3	3		3	4	3	4	3	3
53	45	4	1	3	3		4	4	4	4	3	4
54	17	1	2	3	4		3	3	2	4	3	4
55	22	2	1	2	3		2	3	2	4	3	4
56	25	2	2	3	4		3	3	3	4	3	4
57	25	2	2	3	5		3	3	3	4	4	4
58	18	1	1	3	4		3	3	3	4	4	3
59	31	3	1	2	5		4	4	3	3	4	3
60	27	2	1	2	3		4	4	4	4	4	3
61	18	1	1	3	4		3	3	4	4	4	3
62	38	3	1	1	5		3	3	3	4	3	3
63	31	3	2	2	5		4	4	4	4	4	4
64	29	2	1	3	3		3	3	4	4	4	4
65	17	1	1	3	4		3	3	3	4	3	3
66	19	1	1	3	3		3	3	3	4	3	4
67	23	2	1	1	3		4	4	4	4	3	4
68	27	2	2	2	3		4	3	4	4	4	3
69	31	3	2	3	3		4	4	4	4	4	4
70	27	2	1	3	3		2	3	2	4	3	3
71	26	2	2	2	3		4	4	4	4	4	3
72	40	4	1	5	3		3	3	3	4	4	4
73	32	3	2	3	5		4	3	3	4	4	3
74	26	2	2	3	2		4	4	4	4	3	3
75	19	1	2	3	2		3	4	3	4	3	3
76	23	2	1	5	3		3	3	3	4	3	3

77	46	4	1	5	5		3	3	3	4	3	3
78	18	1	2	2	4		4	3	3	4	3	3
79	27	2	1	3	3		3	3	3	4	3	3
80	32	3	1	2	5		3	3	3	4	4	3
81	24	2	2	2	2		4	4	4	4	4	3
82	17	1	1	3	4		4	4	3	4	4	4
83	31	3	1	2	2		4	3	3	4	3	3
84	18	1	1	3	4		3	3	3	4	4	3
85	36	3	1	3	5		3	4	3	4	3	3
86	23	2	2	3	5		3	3	3	4	4	3
87	19	1	2	1	5		4	2	4	4	4	3
88	40	4	2	2	2		3	3	4	4	4	3
89	23	2	2	3	3		4	4	4	4	4	4
90	21	2	2	3	4		3	3	3	4	4	4
91	30	3	2	3	3		3	4	3	4	3	4
92	20	2	2	3	5		4	2	4	4	4	3
93	38	3	1	5	3		3	3	3	4	4	4
94	18	1	1	3	2		4	4	4	4	4	3
95	34	3	1	1	2		4	4	4	4	4	3
96	28	2	2	3	3		3	4	3	4	3	3
97	33	3	1	1	5		3	3	3	4	4	4
98	22	2	1	3	3		3	3	4	4	3	3
99	25	2	1	3	2		3	3	3	4	4	3
100	33	3	1	3	3		3	4	4	4	3	3
101	29	2	2	5	5		4	4	4	4	3	3
102	17	1	1	3	4		4	4	4	4	4	4
103	18	1	1	3	4		3	1	3	4	4	3
104	34	3	1	3	4		3	3	3	4	2	2
105	35	3	1	1	3		3	3	4	4	3	3
106	33	3	1	3	2		3	4	4	4	4	4
107	43	4	1	3	3		4	4	4	4	3	4
108	43	4	1	3	3		4	4	3	4	3	4
109	17	1	2	3	4		3	3	4	4	4	4
110	25	2	1	3	5		3	3	3	4	4	4
111	31	3	2	1	5		4	4	4	4	4	4
112	20	2	2	3	5		4	3	4	4	4	4
113	29	2	2	2	5		3	3	4	4	4	4
114	21	2	2	3	5		4	3	3	4	3	4
115	30	3	2	3	2		4	3	3	4	4	3

116	18	1	2	3	4		4	4	4	4	4	4
117	26	2	1	3	4		3	2	1	4	2	1
118	29	2	2	2	5		2	2	2	4	2	2
119	31	3	2	3	3		4	4	3	4	4	4
120	27	2	2	3	2		4	4	4	4	3	3
121	20	2	1	2	2		4	4	4	4	4	3
122	29	2	2	3	5		4	3	3	4	3	4
123	25	2	2	3	5		4	4	4	4	4	4
124	29	2	2	1	5		4	4	3	4	4	4
125	27	2	2	3	5		4	4	4	4	3	3
126	28	2	2	3	5		3	4	4	4	3	3
127	25	2	1	3	2		4	4	4	4	3	3
128	17	1	1	3	4		4	3	3	4	3	4
129	26	2	2	5	5		4	4	3	4	4	4
130	26	2	2	3	5		3	3	3	4	3	4
131	43	4	2	6	1		4	4	3	4	4	4
132	28	2	2	3	5		3	4	4	4	4	4
133	23	2	2	3	5		3	3	3	4	4	4
134	33	3	1	3	5		2	2	2	4	2	2
135	18	1	1	3	4		4	4	3	4	3	3
136	27	2	1	5	3		3	3	3	4	3	4
137	27	2	2	5	3		4	3	3	4	4	4
138	19	1	1	3	4		3	3	4	4	3	4
139	19	1	2	3	3		3	4	3	4	3	3
140	18	1	2	3	3		4	3	4	4	4	3
141	37	3	2	3	2		4	4	4	4	4	4
142	31	3	2	2	5		4	4	3	4	4	3
143	46	4	1	5	2		3	4	3	4	4	4
144	18	1	2	1	3		4	4	4	4	4	4
145	46	4	1	3	2		3	4	3	4	4	4
146	30	3	2	1	2		4	3	4	4	4	4
147	30	3	1	1	3		3	3	3	4	3	4
148	40	4	1	1	5		4	4	4	4	4	4
149	18	1	2	3	4		4	3	3	4	4	4
150	41	4	2	3	5		4	3	4	4	3	4
151	29	2	2	3	2		4	4	4	4	3	4
152	27	2	1	3	3		4	3	4	4	4	4
153	34	3	1	3	2		4	4	4	4	3	4
154	24	2	2	3	5		3	3	3	4	4	4

155	28	2	2	2	5		3	3	3	4	4	4
156	19	1	2	2	5		3	3	3	4	3	3
157	29	2	2	3	5		3	3	4	4	4	3
158	24	2	1	3	3		3	3	3	4	3	3
159	35	3	1	3	3		4	3	3	4	3	4
160	20	2	1	1	3		3	3	4	4	3	4
161	25	2	2	3	5		4	4	4	4	4	4
162	26	2	1	3	3		3	3	3	4	3	4
163	30	3	1	3	5		4	2	2	4	2	2
164	32	3	1	3	3		4	4	4	4	3	4
165	24	2	2	3	5		3	3	3	4	3	4
166	17	1	2	5	5		3	4	4	4	3	3
167	18	1	1	3	4		4	3	4	4	3	4
168	31	3	1	2	3		3	4	4	4	4	4
169	19	1	2	1	4		3	2	3	4	3	3
170	18	1	2	3	4		3	3	2	4	3	3
171	17	1	1	2	4		3	3	3	4	3	3
172	28	2	2	3	3		3	4	4	4	3	3
173	29	2	2	5	2		3	4	3	4	4	4
174	17	1	2	3	4		3	4	3	4	3	4
175	25	2	2	3	5		4	4	4	4	4	4
176	27	2	2	5	3		3	4	4	4	3	4
177	35	3	2	5	1		3	3	4	4	3	3
178	28	2	1	3	3		3	3	3	4	3	4
179	40	4	1	2	3		3	4	3	4	3	3
180	19	1	1	3	3		3	3	3	4	3	3
181	42	4	2	2	3		4	3	4	4	3	3
182	37	3	2	2	3		4	4	3	4	3	3
183	25	2	2	2	2		4	3	3	4	3	4
184	17	1	1	3	4		4	4	3	4	4	3
185	25	2	2	3	3		3	3	4	4	3	3
186	28	2	2	3	3		4	4	4	4	3	4
187	25	2	2	5	3		4	4	4	4	4	4
188	19	1	2	3	3		4	3	4	4	3	4
189	27	2	1	3	5		3	4	4	4	3	3
190	32	3	1	5	3		3	4	4	4	3	3
191	35	3	2	2	5		3	3	3	4	4	3
192	26	2	2	2	3		3	3	4	4	3	3
193	40	4	2	3	3		3	3	4	4	3	4

194	32	3	2	2	2		4	3	3	4	4	3
195	21	2	1	2	3		4	3	4	4	4	3
196	33	3	2	3	5		4	4	3	4	4	3
197	27	2	2	3	3		2	4	2	4	2	2
198	25	2	1	3	2		2	4	2	4	2	2
199	25	2	1	2	2		3	3	3	4	3	4
200	35	3	1	1	5		3	3	3	4	3	3
201	17	1	2	3	4		3	4	4	4	4	3
202	32	3	2	3	5		3	3	3	4	3	3
203	35	3	1	5	3		3	3	4	4	4	4
204	40	4	2	2	5		3	4	4	4	4	4
205	23	2	1	1	5		4	3	4	4	4	4
206	26	2	1	3	2		3	2	2	4	2	2
207	19	1	2	3	4		4	4	4	4	4	4
208	32	3	1	3	3		2	2	2	4	2	2
209	25	2	1	2	3		2	3	2	4	2	2
210	20	2	1	3	3		4	4	3	4	4	4
211	18	1	2	3	4		4	3	4	4	4	4
212	19	1	1	2	2		3	3	3	4	3	4
213	29	2	1	5	2		3	4	3	4	3	3
214	17	1	2	2	3		4	4	3	4	4	3
215	34	3	1	2	2		2	3	1	4	2	1
216	27	2	1	3	2		4	3	3	4	4	3
217	60	5	2	3	2		4	4	4	4	4	4
218	18	1	1	3	3		4	3	3	4	3	3
219	23	2	2	5	3		3	4	3	4	4	3
220	18	1	2	3	4		3	3	3	4	3	3
221	37	3	1	2	3		3	2	2	4	2	2
222	37	3	1	2	3		3	3	4	4	4	4
223	23	2	1	3	3		3	3	3	4	3	4
224	27	2	2	5	3		4	3	3	4	3	4
225	34	3	2	1	5		4	3	4	4	4	4
226	24	2	2	2	5		3	3	4	4	3	4
227	36	3	2	3	5		4	4	4	4	4	4
228	30	3	1	3	2		4	4	4	4	3	4
229	27	2	1	2	2		3	4	4	4	3	3
230	35	3	1	2	2		3	4	3	4	3	4
231	23	2	2	2	5		3	3	3	4	4	3
232	23	2	2	5	2		3	3	3	4	3	4

233	46	4	1	3	1		4	4	3	4	4	4
234	25	2	2	3	3		3	3	3	4	3	3
235	35	3	1	1	3		3	3	3	4	3	4
236	31	3	1	2	5		3	3	3	4	3	4
237	55	5	1	1	3		2	2	1	4	2	1
238	29	2	1	3	3		3	4	4	4	4	4
239	39	3	2	3	5		4	4	4	4	4	3
240	39	3	2	3	3		4	4	3	4	4	4
241	37	3	2	2	5		4	4	4	4	3	3
242	50	5	2	1	2		4	4	4	4	4	4
243	30	3	1	5	3		2	2	2	4	2	2
244	31	3	1	2	3		4	3	4	4	4	4
245	21	2	2	3	5		3	4	3	4	4	4
246	22	2	2	3	5		4	3	4	4	3	4
247	18	1	1	3	4		4	4	4	4	4	4
248	41	4	1	3	3		2	2	1	4	2	2
249	28	2	2	3	5		3	4	3	4	4	4
250	17	1	1	3	4		4	4	4	4	4	4
251	30	3	1	3	5		3	3	1	4	2	2
252	22	2	2	3	5		4	4	4	4	4	4
253	26	2	1	3	2		3	2	2	4	2	2
254	26	2	1	3	2		4	4	4	4	4	3
255	19	1	2	2	5		4	4	3	4	4	4
256	56	5	2	5	1		4	4	3	4	4	3
257	18	1	1	3	3		4	3	3	4	3	3
258	17	1	2	3	2		3	3	4	4	4	4
259	25	2	2	5	5		4	4	4	4	4	3
260	17	1	2	3	5		3	3	3	4	3	3
261	24	2	2	3	5		3	3	3	4	3	3
262	25	2	2	5	2		4	3	3	4	3	3
263	18	1	2	2	5		3	3	3	4	4	4
264	18	1	1	3	5		4	4	3	4	3	4
265	20	2	2	1	3		4	4	4	4	4	4
266	24	2	2	2	5		4	4	4	4	3	4
267	30	3	1	3	5		2	2	2	4	2	1
268	43	4	1	2	5		4	3	3	4	3	4
269	65	5	2	1	5		3	3	3	4	3	4
270	18	1	2	1	5		3	4	3	4	3	4
271	49	4	2	2	5		3	3	3	4	3	3

272	31	3	2	1	5		4	4	3	4	4	4
273	18	1	2	1	4		4	3	4	4	4	4
274	40	4	1	1	2		4	3	4	4	3	4
275	28	2	1	3	3		2	2	2	4	2	2
276	25	2	1	2	5		3	2	2	4	2	2
277	45	4	2	1	5		4	4	4	4	4	4
278	31	3	2	1	5		4	4	3	4	4	4
279	28	2	2	1	3		2	2	1	4	1	2
280	36	3	1	1	3		2	2	1	4	2	1
281	39	3	1	2	3		2	2	2	4	2	1
282	29	2	2	1	5		3	3	3	4	3	4
283	40	4	1	3	5		4	4	4	4	4	4
284	36	3	1	2	3		4	4	3	4	4	4
285	26	2	2	3	5		4	4	3	4	4	4
286	42	4	2	2	5		4	4	3	4	4	4
287	27	2	2	3	2		3	4	4	4	4	3
288	23	2	2	3	2		3	3	2	4	2	4
289	17	1	1	3	4		4	4	4	4	4	4
290	58	5	1	1	5		4	4	4	4	4	4
291	25	2	2	5	5		3	3	2	4	3	2
292	35	3	2	2	5		2	2	2	4	3	3
293	23	2	2	3	3		3	3	3	4	3	3
294	17	1	1	3	4		4	4	4	4	4	4
295	48	4	2	6	1		4	3	2	4	3	2
296	36	3	2	4	3		4	4	4	4	4	4
297	41	4	2	3	5		4	4	3	4	4	4
298	38	3	1	2	3		4	4	3	4	4	4
299	39	3	2	3	5		3	4	3	4	3	3
300	41	4	2	5	1		3	4	4	4	4	4
Jumlah Kuisisioner							300	300	300	300	300	300
Rata-rata							3.36	3.36	3.28	4.00	3.39	3.39
Rata-rata x bobot							0.37	0.37	0.36	0.44	0.37	0.37
Nilai rata2 tertimbang							3.43					
IKM							85.73					

Kesimpulan :

Nilai IKM setelah dikonversi

= 85.73

Mutu pelayanan

= A

Kinerja Unit Pelayanan

=

Sangat Baik

U7	U8	U9
3	3	4
3	4	4
3	3	4
3	3	4
3	4	4
4	3	4
3	4	4
4	4	4
3	3	4
4	3	4
4	4	4
4	4	4
3	4	4
3	3	4
3	3	4
3	4	4
4	3	4
4	3	4
3	3	4
4	4	4
3	3	4
4	3	4
4	3	4
4	4	4
4	4	4
3	3	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	3	4
4	3	4
3	4	4
3	4	4
4	4	4
3	3	4
1	2	2
3	3	4

4	4	4
3	3	4
3	3	4
3	2	2
3	3	4
3	3	4
4	4	4
3	3	3
3	3	4
4	3	4
3	3	3
2	2	2
4	3	4
3	3	4
3	3	4
4	4	4
4	4	4
2	3	3
3	3	4
3	4	4
3	3	4
4	3	4
4	4	4
3	4	4
4	2	4
4	4	4
4	3	4
4	3	4
3	3	4
4	4	4
4	4	4
4	3	4
3	2	3
3	3	4
4	3	4
3	3	4
3	4	4
3	3	4
3	4	4

3	4	4
4	3	4
4	3	4
3	3	4
3	3	4
3	4	4
3	3	4
4	4	4
4	3	4
3	3	4
4	3	4
4	3	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
4	3	4
3	3	4
3	3	4
3	3	4
4	3	4
4	4	4
3	3	4
3	3	4
3	3	4
3	3	4
4	4	4
3	4	2
2	2	2
3	3	1
3	4	4
3	4	4
3	4	4
4	4	3
4	4	4
4	4	4
4	3	4
4	4	4
4	3	4
3	4	4

4	4	4
1	2	2
2	2	2
4	4	4
3	4	4
3	3	4
4	4	4
4	4	4
4	4	4
3	4	4
3	4	4
3	3	4
3	4	4
4	4	4
4	4	4
4	3	4
4	4	4
3	4	4
1	2	2
4	3	4
4	4	4
3	3	4
3	4	4
4	4	4
3	3	4
4	4	4
4	3	4
3	4	4
4	4	4
3	4	4
4	4	4
4	3	3
4	4	4
4	4	4
4	3	4
4	3	4
4	4	4
4	3	4
4	3	4

4	3	4
3	3	4
4	3	4
3	3	4
3	4	4
4	2	4
4	4	4
4	3	4
2	2	2
3	3	3
4	4	4
3	4	4
4	3	4
3	3	4
3	3	3
3	3	4
3	3	4
4	3	4
3	3	4
4	4	4
3	3	4
4	4	4
4	3	4
4	3	4
3	3	4
4	3	4
4	3	4
3	3	4
3	4	4
3	4	4
4	3	4
4	3	3
4	4	4
4	3	4
4	4	3
3	3	4
4	3	4
4	3	4
3	4	4

3	4	4
3	3	4
3	3	4
2	2	2
2	2	2
3	4	4
3	2	1
4	4	4
3	4	4
4	3	4
4	3	4
3	3	4
2	2	2
4	4	4
2	2	1
2	2	2
4	4	4
3	4	4
3	3	4
3	4	4
4	3	4
1	2	1
4	3	4
4	4	4
3	3	4
4	3	4
3	3	4
2	2	2
4	4	4
3	3	3
4	4	4
4	3	4
4	3	4
4	3	4
3	4	4
4	4	4
4	4	4
3	2	4
3	3	3

3	3	4
3	3	3
3	3	4
3	3	4
1	1	1
4	4	4
4	3	4
3	3	4
4	3	4
4	4	4
2	1	2
4	3	4
4	3	4
4	3	4
4	3	4
2	2	2
4	4	4
4	4	4
2	2	2
4	4	4
1	2	2
4	4	4
4	3	4
3	3	4
4	3	4
4	4	4
4	4	4
3	3	4
3	3	4
4	3	4
3	3	4
4	3	4
4	4	4
4	3	4
1	2	1
4	3	4
4	4	4
3	4	4
3	3	4

4	4	4
4	3	4
4	4	4
2	2	2
1	3	2
4	4	4
4	4	4
2	2	1
1	2	1
2	2	2
3	3	4
4	4	4
4	3	4
4	4	4
4	3	4
4	3	4
4	2	1
4	4	4
4	4	4
3	3	3
3	2	4
3	2	2
4	4	4
3	4	4
4	4	4
4	3	4
4	3	4
4	4	4
3	4	4
300	300	300
3.40	3.28	3.72
0.37	0.36	0.41

Lampiran 2

KUISIONER IKM**DATA IKM**

NOMOR KUISIONER	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	3	4	3	3	3	3	4
2	3	3	3	4	4	3	3	4	4
3	3	3	3	4	4	3	3	3	4
4	3	3	4	4	3	4	3	3	4
5	3	4	4	4	4	3	3	4	4
6	3	4	3	4	3	4	4	3	4
7	4	3	3	4	4	3	3	4	4
8	3	3	3	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	3	3	3	4	3	4	4	3	4
11	3	3	3	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	4	4	4	4	4	4
13	3	4	4	4	3	3	3	4	4
14	4	4	4	4	3	3	3	3	4
15	3	3	4	4	4	3	3	3	4
16	3	3	3	4	4	3	3	4	4
17	3	3	3	4	4	3	4	3	4
18	3	3	4	4	3	3	4	3	4
19	3	3	3	4	4	3	3	3	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	3	4	4	3	3	3	4
22	3	4	4	4	4	3	4	3	4
23	3	4	4	4	3	3	4	3	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	3	4	3	4	4	4	4
26	3	3	4	4	3	4	3	3	4
27	3	4	4	4	4	3	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	4	3	4	4	3	4	3	4
31	4	3	3	4	3	3	4	3	4
32	3	3	3	4	4	3	3	4	4
33	3	3	3	4	4	3	3	4	4
34	3	3	3	4	3	4	4	4	4
35	3	3	4	4	3	3	3	3	4
36	2	2	2	4	2	2	1	2	2
37	4	4	4	4	4	3	3	3	4
38	4	4	3	4	4	4	4	4	4
39	3	3	4	4	3	4	3	3	4
40	3	4	3	4	3	4	3	3	4
41	2	3	3	4	2	2	3	2	2
42	3	4	3	4	3	3	3	3	4
43	4	4	4	4	4	3	3	3	4
44	3	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	3	3	4	3	3	3	3	3
46	3	4	3	4	3	3	3	3	4

NOMOR KUISIONER	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
47	4	4	4	4	4	4	4	3	4
48	3	3	3	4	3	3	3	3	3
49	2	2	1	4	2	2	2	2	2
50	4	3	4	4	4	4	4	3	4
51	3	3	3	4	3	4	3	3	4
52	3	4	3	4	3	3	3	3	4
53	4	4	4	4	3	4	4	4	4
54	3	3	2	4	3	4	4	4	4
55	2	3	2	4	3	4	2	3	3
56	3	3	3	4	3	4	3	3	4
57	3	3	3	4	4	4	3	4	4
58	3	3	3	4	4	3	3	3	4
59	4	4	3	3	4	3	4	3	4
60	4	4	4	4	4	3	4	4	4
61	3	3	4	4	4	3	3	4	4
62	3	3	3	4	3	3	4	2	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	3	3	4	4	4	4	4	3	4
65	3	3	3	4	3	3	4	3	4
66	3	3	3	4	3	4	3	3	4
67	4	4	4	4	3	4	4	4	4
68	4	3	4	4	4	3	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	3	4
70	2	3	2	4	3	3	3	2	3
71	4	4	4	4	4	3	3	3	4
72	3	3	3	4	4	4	4	3	4
73	4	3	3	4	4	3	3	3	4
74	4	4	4	4	3	3	3	4	4
75	3	4	3	4	3	3	3	3	4
76	3	3	3	4	3	3	3	4	4
77	3	3	3	4	3	3	3	4	4
78	4	3	3	4	3	3	4	3	4
79	3	3	3	4	3	3	4	3	4
80	3	3	3	4	4	3	3	3	4
81	4	4	4	4	4	3	3	3	4
82	4	4	3	4	4	4	3	4	4
83	4	3	3	4	3	3	3	3	4
84	3	3	3	4	4	3	4	4	4
85	3	4	3	4	3	3	4	3	4
86	3	3	3	4	4	3	3	3	4
87	4	2	4	4	4	3	4	3	4
88	3	3	4	4	4	3	4	3	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	3	3	3	4	4	4	4	4	4
91	3	4	3	4	3	4	4	4	4
92	4	2	4	4	4	3	4	3	4
93	3	3	3	4	4	4	3	3	4
94	4	4	4	4	4	3	3	3	4
95	4	4	4	4	4	3	3	3	4
96	3	4	3	4	3	3	4	3	4
97	3	3	3	4	4	4	4	4	4

NOMOR KUISIONER	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
149	4	3	3	4	4	4	4	4	4
150	4	3	4	4	3	4	4	3	4
151	4	4	4	4	3	4	4	3	4
152	4	3	4	4	4	4	4	4	4
153	4	4	4	4	3	4	4	3	4
154	3	3	3	4	4	4	4	3	4
155	3	3	3	4	4	4	4	3	4
156	3	3	3	4	3	3	3	3	4
157	3	3	4	4	4	3	4	3	4
158	3	3	3	4	3	3	3	3	4
159	4	3	3	4	3	4	3	4	4
160	3	3	4	4	3	4	4	2	4
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	3	3	3	4	3	4	4	3	4
163	4	2	2	4	2	2	2	2	2
164	4	4	4	4	3	4	3	3	3
165	3	3	3	4	3	4	4	4	4
166	3	4	4	4	3	3	3	4	4
167	4	3	4	4	3	4	4	3	4
168	3	4	4	4	4	4	3	3	4
169	3	2	3	4	3	3	3	3	3
170	3	3	2	4	3	3	3	3	4
171	3	3	3	4	3	3	3	3	4
172	3	4	4	4	3	3	4	3	4
173	3	4	3	4	4	4	3	3	4
174	3	4	3	4	3	4	4	4	4
175	4	4	4	4	4	4	3	3	4
176	3	4	4	4	3	4	4	4	4
177	3	3	4	4	3	3	4	3	4
178	3	3	3	4	3	4	4	3	4
179	3	4	3	4	3	3	3	3	4
180	3	3	3	4	3	3	4	3	4
181	4	3	4	4	3	3	4	3	4
182	4	4	3	4	3	3	3	3	4
183	4	3	3	4	3	4	3	4	4
184	4	4	3	4	4	3	3	4	4
185	3	3	4	4	3	3	4	3	4
186	4	4	4	4	3	4	4	3	3
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	4	3	4	4	3	4	4	3	4
189	3	4	4	4	3	3	4	4	3
190	3	4	4	4	3	3	3	3	4
191	3	3	3	4	4	3	4	3	4
192	3	3	4	4	3	3	4	3	4
193	3	3	4	4	3	4	3	4	4
194	4	3	3	4	4	3	3	4	4
195	4	3	4	4	4	3	3	3	4
196	4	4	3	4	4	3	3	3	4
197	2	4	2	4	2	2	2	2	2
198	2	4	2	4	2	2	2	2	2
199	3	3	3	4	3	4	3	4	4

NOMOR KUISIONER	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
251	3	3	1	4	2	2	2	2	2
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4
253	3	2	2	4	2	2	1	2	2
254	4	4	4	4	4	3	4	4	4
255	4	4	3	4	4	4	4	3	4
256	4	4	3	4	4	3	3	3	4
257	4	3	3	4	3	3	4	3	4
258	3	3	4	4	4	4	4	4	4
259	4	4	4	4	4	3	4	4	4
260	3	3	3	4	3	3	3	3	4
261	3	3	3	4	3	3	3	3	4
262	4	3	3	4	3	3	4	3	4
263	3	3	3	4	4	4	3	3	4
264	4	4	3	4	3	4	4	3	4
265	4	4	4	4	4	4	4	4	4
266	4	4	4	4	3	4	4	3	4
267	2	2	2	4	2	1	1	2	1
268	4	3	3	4	3	4	4	3	4
269	3	3	3	4	3	4	4	4	4
270	3	4	3	4	3	4	3	4	4
271	3	3	3	4	3	3	3	3	4
272	4	4	3	4	4	4	4	4	4
273	4	3	4	4	4	4	4	3	4
274	4	3	4	4	3	4	4	4	4
275	2	2	2	4	2	2	2	2	2
276	3	2	2	4	2	2	1	3	2
277	4	4	4	4	4	4	4	4	4
278	4	4	3	4	4	4	4	4	4
279	2	2	1	4	1	2	2	2	1
280	2	2	1	4	2	1	1	2	1
281	2	2	2	4	2	1	2	2	2
282	3	3	3	4	3	4	3	3	4
283	4	4	4	4	4	4	4	4	4
284	4	4	3	4	4	4	4	3	4
285	4	4	3	4	4	4	4	4	4
286	4	4	3	4	4	4	4	3	4
287	3	4	4	4	4	3	4	3	4
288	3	3	2	4	2	4	4	2	1
289	4	4	4	4	4	4	4	4	4
290	4	4	4	4	4	4	4	4	4
291	3	3	2	4	3	2	3	3	3
292	2	2	2	4	3	3	3	2	4
293	3	3	3	4	3	3	3	2	2
294	4	4	4	4	4	4	4	4	4
295	4	3	2	4	3	2	3	4	4
296	4	4	4	4	4	4	4	4	4
297	4	4	3	4	4	4	4	3	4
298	4	4	3	4	4	4	4	3	4
299	3	4	3	4	3	3	4	4	4
300	3	4	4	4	4	4	3	4	4
	1007	1009	985	1199	1017	1017	1019	984	1115

NOMOR KUISIONER	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	300	300	300	300	300	300	300	300	300
	3.36	3.36	3.28	4.00	3.39	3.39	3.40	3.28	3.72
	0.37	0.37	0.36	0.44	0.37	0.37	0.37	0.36	0.41
	3.43								
	85.73								

Kesimpulan :

Nilai IKM setelah dikonversi = 85.73

Mutu pelayanan = A

Kinerja Unit Pelayanan = Sangat Baik

Lampiran 4

KUISIONER IKM

DATA IKM

NOMOR KUISIONER	Umur	Kelompok Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Jenis Pelayanan
1	30	3	2	5	3	0
2	32	3	2	2	1	0
3	23	2	2	3	5	0
4	40	4	1	1	3	0
5	39	3	1	1	5	0
6	35	3	2	2	5	0
7	25	2	2	3	5	0
8	27	2	1	5	3	0
9	20	2	2	2	5	0
10	23	2	1	3	3	0
11	17	1	2	3	4	0
12	17	1	2	3	4	0
13	21	2	2	3	3	0
14	41	4	1	5	5	0
15	25	2	2	3	4	0
16	35	3	1	1	2	0
17	32	3	1	2	2	0
18	42	4	2	3	5	0
19	31	3	1	1	5	0
20	37	3	2	1	3	0
21	41	4	1	5	5	0
22	27	2	2	5	5	0
23	22	2	2	3	3	0
24	30	3	1	5	1	0
25	22	2	2	1	5	0
26	31	3	1	1	5	0
27	30	3	1	5	5	0
28	38	3	2	5	4	0
29	26	2	2	1	3	0
30	25	2	2	3	2	0
31	28	2	2	1	2	0
32	25	2	2	2	5	0
33	30	3	2	2	3	0
34	21	2	2	3	5	0

NOMOR KUISIONER	Umur	Kelompok Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Jenis Pelayanan
35	38	3	1	1	3	0
36	28	2	1	1	5	0
37	25	2	2	3	5	0
38	42	4	1	1	3	0
39	29	2	2	2	3	0
40	50	5	2	2	3	0
41	35	3	2	5	3	0
42	25	2	1	3	5	0
43	39	3	1	1	5	0
44	27	2	1	3	3	0
45	34	3	2	3	2	0
46	17	1	1	3	4	0
47	41	4	1	1	3	0
48	17	1	1	3	4	0
49	29	2	1	3	3	0
50	35	3	2	2	3	0
51	26	2	1	2	5	0
52	24	2	1	3	3	0
53	45	4	1	3	3	0
54	17	1	2	3	4	0
55	22	2	1	2	3	0
56	25	2	2	3	4	0
57	25	2	2	3	5	0
58	18	1	1	3	4	0
59	31	3	1	2	5	0
60	27	2	1	2	3	0
61	18	1	1	3	4	0
62	38	3	1	1	5	0
63	31	3	2	2	5	0
64	29	2	1	3	3	0
65	17	1	1	3	4	0
66	19	1	1	3	3	0
67	23	2	1	1	3	0
68	27	2	2	2	3	0
69	31	3	2	3	3	0
70	27	2	1	3	3	0
71	26	2	2	2	3	0
72	40	4	1	5	3	0
73	32	3	2	3	5	0

NOMOR KUISIONER	Umur	Kelompok Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Jenis Pelayanan
74	26	2	2	3	2	0
75	19	1	2	3	2	0
76	23	2	1	5	3	0
77	46	4	1	5	5	0
78	18	1	2	2	4	0
79	27	2	1	3	3	0
80	32	3	1	2	5	0
81	24	2	2	2	2	0
82	17	1	1	3	4	0
83	31	3	1	2	2	0
84	18	1	1	3	4	0
85	36	3	1	3	5	0
86	23	2	2	3	5	0
87	19	1	2	1	5	0
88	40	4	2	2	2	0
89	23	2	2	3	3	0
90	21	2	2	3	4	0
91	30	3	2	3	3	0
92	20	2	2	3	5	0
93	38	3	1	5	3	0
94	18	1	1	3	2	0
95	34	3	1	1	2	0
96	28	2	2	3	3	0
97	33	3	1	1	5	0
98	22	2	1	3	3	0
99	25	2	1	3	2	0
100	33	3	1	3	3	0
101	29	2	2	5	5	0
102	17	1	1	3	4	0
103	18	1	1	3	4	0
104	34	3	1	3	4	0
105	35	3	1	1	3	0
106	33	3	1	3	2	0
107	43	4	1	3	3	0
108	43	4	1	3	3	0
109	17	1	2	3	4	0
110	25	2	1	3	5	0
111	31	3	2	1	5	0
112	20	2	2	3	5	0

NOMOR KUISIONER	Umur	Kelompok Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Jenis Pelayanan
113	29	2	2	2	5	0
114	21	2	2	3	5	0
115	30	3	2	3	2	0
116	18	1	2	3	4	0
117	26	2	1	3	4	0
118	29	2	2	2	5	0
119	31	3	2	3	3	0
120	27	2	2	3	2	0
121	20	2	1	2	2	0
122	29	2	2	3	5	0
123	25	2	2	3	5	0
124	29	2	2	1	5	0
125	27	2	2	3	5	0
126	28	2	2	3	5	0
127	25	2	1	3	2	0
128	17	1	1	3	4	0
129	26	2	2	5	5	0
130	26	2	2	3	5	0
131	43	4	2	6	1	0
132	28	2	2	3	5	0
133	23	2	2	3	5	0
134	33	3	1	3	5	0
135	18	1	1	3	4	0
136	27	2	1	5	3	0
137	27	2	2	5	3	0
138	19	1	1	3	4	0
139	19	1	2	3	3	0
140	18	1	2	3	3	0
141	37	3	2	3	2	0
142	31	3	2	2	5	0
143	46	4	1	5	2	0
144	18	1	2	1	3	0
145	46	4	1	3	2	0
146	30	3	2	1	2	0
147	30	3	1	1	3	0
148	40	4	1	1	5	0
149	18	1	2	3	4	0
150	41	4	2	3	5	0
151	29	2	2	3	2	0

NOMOR KUISIONER	Umur	Kelompok Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Jenis Pelayanan
152	27	2	1	3	3	0
153	34	3	1	3	2	0
154	24	2	2	3	5	0
155	28	2	2	2	5	0
156	19	1	2	2	5	0
157	29	2	2	3	5	0
158	24	2	1	3	3	0
159	35	3	1	3	3	0
160	20	2	1	1	3	0
161	25	2	2	3	5	0
162	26	2	1	3	3	0
163	30	3	1	3	5	0
164	32	3	1	3	3	0
165	24	2	2	3	5	0
166	17	1	2	5	5	0
167	18	1	1	3	4	0
168	31	3	1	2	3	0
169	19	1	2	1	4	0
170	18	1	2	3	4	0
171	17	1	1	2	4	0
172	28	2	2	3	3	0
173	29	2	2	5	2	0
174	17	1	2	3	4	0
175	25	2	2	3	5	0
176	27	2	2	5	3	0
177	35	3	2	5	1	0
178	28	2	1	3	3	0
179	40	4	1	2	3	0
180	19	1	1	3	3	0
181	42	4	2	2	3	0
182	37	3	2	2	3	0
183	25	2	2	2	2	0
184	17	1	1	3	4	0
185	25	2	2	3	3	0
186	28	2	2	3	3	0
187	25	2	2	5	3	0
188	19	1	2	3	3	0
189	27	2	1	3	5	0
190	32	3	1	5	3	0

NOMOR KUISIONER	Umur	Kelompok Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Jenis Pelayanan
191	35	3	2	2	5	0
192	26	2	2	2	3	0
193	40	4	2	3	3	0
194	32	3	2	2	2	0
195	21	2	1	2	3	0
196	33	3	2	3	5	0
197	27	2	2	3	3	0
198	25	2	1	3	2	0
199	25	2	1	2	2	0
200	35	3	1	1	5	0
201	17	1	2	3	4	0
202	32	3	2	3	5	0
203	35	3	1	5	3	0
204	40	4	2	2	5	0
205	23	2	1	1	5	0
206	26	2	1	3	2	0
207	19	1	2	3	4	0
208	32	3	1	3	3	0
209	25	2	1	2	3	0
210	20	2	1	3	3	0
211	18	1	2	3	4	0
212	19	1	1	2	2	0
213	29	2	1	5	2	0
214	17	1	2	2	3	0
215	34	3	1	2	2	0
216	27	2	1	3	2	0
217	60	5	2	3	2	0
218	18	1	1	3	3	0
219	23	2	2	5	3	0
220	18	1	2	3	4	0
221	37	3	1	2	3	0
222	37	3	1	2	3	0
223	23	2	1	3	3	0
224	27	2	2	5	3	0
225	34	3	2	1	5	0
226	24	2	2	2	5	0
227	36	3	2	3	5	0
228	30	3	1	3	2	0
229	27	2	1	2	2	0

NOMOR KUISIONER	Umur	Kelompok Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Jenis Pelayanan
230	35	3	1	2	2	0
231	23	2	2	2	5	0
232	23	2	2	5	2	0
233	46	4	1	3	1	0
234	25	2	2	3	3	0
235	35	3	1	1	3	0
236	31	3	1	2	5	0
237	55	5	1	1	3	0
238	29	2	1	3	3	0
239	39	3	2	3	5	0
240	39	3	2	3	3	0
241	37	3	2	2	5	0
242	50	5	2	1	2	0
243	30	3	1	5	3	0
244	31	3	1	2	3	0
245	21	2	2	3	5	0
246	22	2	2	3	5	0
247	18	1	1	3	4	0
248	41	4	1	3	3	0
249	28	2	2	3	5	0
250	17	1	1	3	4	0
251	30	3	1	3	5	0
252	22	2	2	3	5	0
253	26	2	1	3	2	0
254	26	2	1	3	2	0
255	19	1	2	2	5	0
256	56	5	2	5	1	0
257	18	1	1	3	3	0
258	17	1	2	3	2	0
259	25	2	2	5	5	0
260	17	1	2	3	5	0
261	24	2	2	3	5	0
262	25	2	2	5	2	0
263	18	1	2	2	5	0
264	18	1	1	3	5	0
265	20	2	2	1	3	0
266	24	2	2	2	5	0
267	30	3	1	3	5	0
268	43	4	1	2	5	0

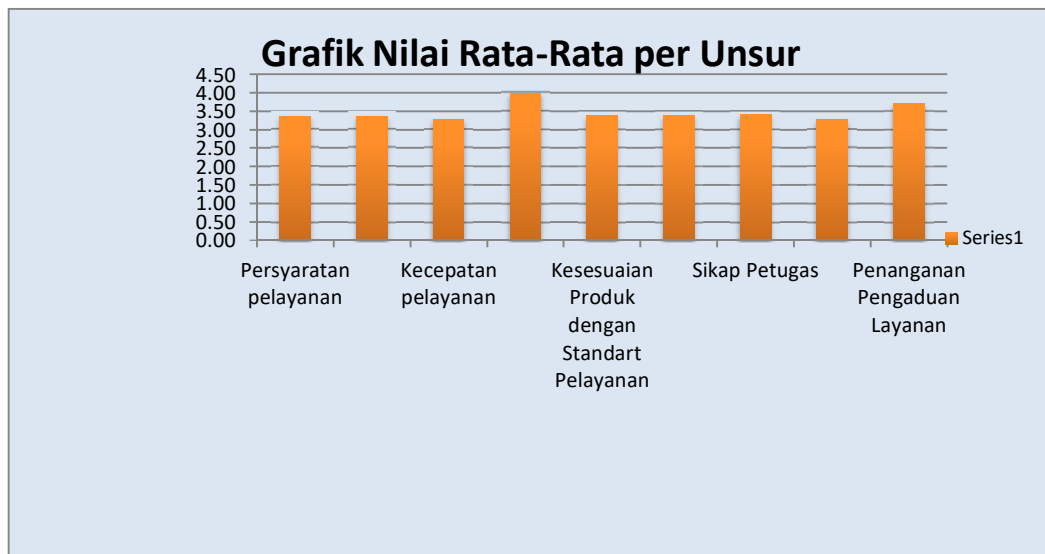
NOMOR KUISIONER	Umur	Kelompok Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Utama	Jenis Pelayanan
269	65	5	2	1	5	0
270	18	1	2	1	5	0
271	49	4	2	2	5	0
272	31	3	2	1	5	0
273	18	1	2	1	4	0
274	40	4	1	1	2	0
275	28	2	1	3	3	0
276	25	2	1	2	5	0
277	45	4	2	1	5	0
278	31	3	2	1	5	0
279	28	2	2	1	3	0
280	36	3	1	1	3	0
281	39	3	1	2	3	0
282	29	2	2	1	5	0
283	40	4	1	3	5	0
284	36	3	1	2	3	0
285	26	2	2	3	5	0
286	42	4	2	2	5	0
287	27	2	2	3	2	0
288	23	2	2	3	2	0
289	17	1	1	3	4	0
290	58	5	1	1	5	0
291	25	2	2	5	5	0
292	35	3	2	2	5	0
293	23	2	2	3	3	0
294	17	1	1	3	4	0
295	48	4	2	6	1	0
296	36	3	2	4	3	0
297	41	4	2	3	5	0
298	38	3	1	2	3	0
299	39	3	2	3	5	0
300	41	4	2	5	1	0

Lampiran 3

HASIL PENGOLAHAN DATA IKM

RATA-RATA IKM PER UNSUR

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan pelayanan	3.36
2	Prosedur pelayanan	3.36
3	Kecepatan pelayanan	3.28
4	Biaya/tarif pelayanan	4.00
5	Kesesuaian Produk dengan Standart Pelayanan	3.39
6	Kompetensi Petugas pelayanan	3.39
7	Sikap Petugas	3.40
8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.28
9	Penanganan Pengaduan Layanan	3.72
Rata-rata Tertimbang		3.43



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN LUMAJANG

SEMESTER I TAHUN 2021

NILAI IKM
85.73

NAMA LAYANAN	
RESPONDEN	
JUMLAH	: 300
JENIS KELAMIN	: L: 138 P: 162
PENDIDIKAN	
SD	: 46
SMP	: 63
SMA	: 153
D1/D3/D4	: 1
S1	: 35
S2	: 2

PERIODE SURVEY : JANUARI - JUNI 2021

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