**KATA PENGANTAR**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan mendukung penuh upaya perwujudan *good governance*. Hal ini tercermin dari komitmen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan dalam menilai dan melakukan pengukuran kinerja dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan. Dari pengukuran ini, diharapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan dapat memperbaiki kekurangan yang dimiliki dan mempertahankan pelayanan yang sudah baik.

Pada periode Tahun 2016, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan bekerja sama dengan PT. Srikandi Multi Sukses melakukan kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang disusun diharapkan dapat memberikan manfaat untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan.

Laporan akhir ini dibuat untuk memberikan gambaran atas profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan, ruang lingkup kegiatan, rencana kerja, metodologi survei, pembahasan hasil survei, serta kesimpulan dan saran atas hasil survei Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan.

Surabaya, …. 2017

Dengan Hormat,

 **PT. Srikandi Multi Sukses**

**DAFTAR ISI**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Kata Pengantar | …………………………………... |  |  |
| Daftar isi | …………………………………... |  |  |
|  |  |
| **Bab I Pendahuluan** |  |
| * 1. Latar Belakang
 | …………………………………... |  | 1 |
| * 1. Peraturan Perundangan
 | …………………………………... |  | 2 |
| * 1. Maksud dan Tujuan
 | …………………………………... |  | 3 |
| * 1. Sasaran
 | …………………………………... |  | 4 |
| * 1. Ruang Lingkup
 | …………………………………... |  | 4 |
| * 1. Manfaat
 | …………………………………... |  | 4 |
|  |  |  |  |
| **Bab II Profil Organisasi** |  |  |  |
| * 1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan
 | …………………………………... |  | 6 |
| **Bab III Kerangka Teori** |  |  |  |
| * 1. Kualitas Pelayanan Publik
 | …………………………………... |  | 13 |
| * 1. Teori Servqual
 | …………………………………... |  | 16 |
| * 1. New Public Management (NPM)
 | …………………………………... |  | 17 |
| * 1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014
 | …………………………………... |  | 18 |
| **Bab IV Metodologi Survei** |  |  |  |
| * 1. Persiapan
 | …………………………………... |  | 20 |
| * 1. Pengumpulan Data
 | …………………………………... |  | 24 |
| * 1. Pengolahan Data
 | …………………………………... |  | 25 |
| * 1. Analisa Data
 | …………………………………... |  | 26 |
| * 1. Penyusunan Laporan
 | …………………………………... |  | 28 |
|  |  |  |  |
| **Bab V Hasil dan Pembahasan** |  |  |  |
| * 1. Profil Responden
 | …………………………………... |  | 29 |
| * 1. Tingkat Kepuasan Masyarakat
 | …………………………………... |  | 32 |
| * 1. Penilaian Layanan Secara Umum
 | …………………………………... |  | 50 |
| * 1. Opini Responden
 | …………………………………... |  | 51 |
|  |  |  |  |
| **Bab VI Kesimpulan dan Saran** |  |  |  |
| 1. Kesimpulan
 | …………………………………... | - | 57 |
| 1. Saran
 | …………………………………... | - | 57 |
|  |  |  |  |
| **DAFTAR PUSTAKA** |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **Lampiran** |  |  |  |