


KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT atas Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan dapat diselesaikan dengan baik.

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini penting selain untuk menjalankan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, tetapi juga sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan juga ditentukan dengan kepuasan pelanggan yang mencakup pelanggan *internal* (karyawan) dan *eksternal* (masyarakat). Kualitas pelayanan *internal* yang baik akan menentukan kepuasan pegawai, selanjutnya pegawai akan memberikan pelayanan *eksternal* dengan baik, kemudian pelanggan akan memperoleh kepuasan. Menyadari pentingnya hal itu, maka pada periode tahun 2019 ini dilakukan survey kepuasan pelanggan internal dan eksternal.

Laporan ini merupakan hasil survei pengukuran kepuasan pelanggan *internal* dan *eksternal* (Masyarakat) terhadap layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan. Survey ini mengkaji tingkat kepuasan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang telah diberikan.



Tim Penyusun sangat berterima kasih kepada seluruh pihak atas partisipasinya dalam memberikan informasi kebutuhan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan. Tim Penyusun selaku pelaksana mengharapkan saran dan kritik sebagai masukan untuk kesempurnaan laporan ini.

Semoga hasil survei ini dapat dijadikan bahan masukan dan menyempurnakan kebijakan perbaikan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan .

Hormat Kami,

CV. Mapah Karya Natar

DAFTAR ISI

Kata Pengantar			i
Daftar isi			iii
Bab I Pendahuluan				
1.1 Latar Belakang	I	-	1
1.2 Tujuan	I	-	3
1.3 Sasaran	I	-	3
1.4 Manfaat	I	-	4
1.5 Lingkup Survei	I	-	5
Bab II Tinjauan Teori				
2.1 Pelanggan	II	-	1
2.2 Pelayanan Publik	II	-	2
2.3 Kualitas Pelayanan	II	-	5
2.4 Kepuasan	II	-	10
2.5 Kepuasan Kerja	II	-	15
2.6 Survei Kepuasan	II	-	20
Bab III Metodologi Penelitian				
3.1. Persiapan Survei	III	-	1
3.2. Pengumpulan data	III	-	7

3.3. Pengolahan Data	III	-	9
3.4. Analisa Data	III	-	11
3.5. Penyusunan Laporan	III	-	11
Bab IV Profil	IV	-	1
Bab V Pembahasan				
5.1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat	V	-	1
5.2 Hasil Survei Kepuasan Pegawai	V	-	19
Bab VI PENUTUP				
6.1. Kesimpulan	VI	-	1
6.2. Saran	VI	-	3
Daftar Pustaka				
Lampiran				