

BAB V

PEMBAHASAN

Data yang digunakan diperoleh dari jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner yang telah disebarakan pada pelanggan. Kuesioner ini digunakan untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal .

Responden dipilih secara acak yaitu masyarakat yang pernah menerima layanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan sebanyak 395 responden serta Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan sebagai pelanggan internal sebanyak 25 responden . Untuk survei kepuasan masyarakat dilakukan di 2 (dua) tempat yaitu di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan (sebanyak 386 responden) dan di kecamatan (9 responden). Hal ini dilakukan karena selain memberikan pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan juga memberikan pelayanan di Kecamatan. Jumlah

Hasil survei kepuasan pelanggan akan menampilkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan baik penilaian dari pelanggan eksternal (masyarakat) maupun pelanggan internal (pegawai). Survei kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui bagaimana tanggapan pengguna layanan ini akan pelayanan yang telah diberikan kepadanya. Hasil survei kepuasan

ini digunakan sebagai tolak ukur dari kualitas pelayanan dengan melihat kualitas pelayanan pada masing-masing indikator/unsur pelayanan.

5.1. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

5.1.1. DESKRIPSI RESPONDEN

Responden merupakan pengguna jasa layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan. Pendapat dan respon dari responden secara keseluruhan dapat dianggap mewakili para pelanggan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan. Responden pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan sebagian besar merupakan pengguna jenis layanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik dengan persentase tertinggi, yaitu sebesar 30,13%. Persentase responden Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan berdasarkan jenis pelayanan secara lengkap dapat dilihat pada Tabel 5.1.1.

Tabel 5.1.1. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan

Jenis Pelayanan	Persentase
KTP-eL	30,13%
Akta Kelahiran	17,72%
Perubahan KK karena tambah (tambah jiwa)	15,19%
KIA	8,86%
Perubahan KK (Perubahan Biodata)	6,84%
Akta Kematian	4,56%

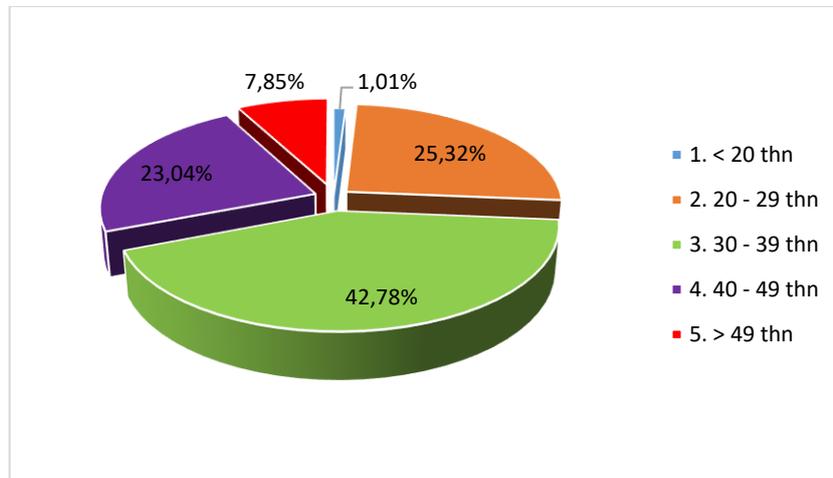
Jenis Pelayanan	Persentase
Legalisir	3,54%
Surat Keterangan Pindah Sementara (SKTS)	3,04%
Perubahan KK Merah menjadi KK Baru	2,78%
Surat Keterangan Pindah Datang	1,52%
Hapus Data Mati	2,03%
Surat Keterangan Pindah Keluar	1,77%
Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT)	0,76%
Surat Keterangan Orang Terlantar (SKOT)	0,25%
Akta Perkawinan	0,25%
Akta Perceraian	0,25%
Verifikasi Data Ganda	0,25%
Penghapusan Data Ganda	0,25%
Total	100,00%

Profil responden dalam survei kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan dan jenis layanan yang diterima oleh responden.

5.1.1.1. USIA

Umur/Usia dapat mencerminkan kematangan seseorang dalam berfikir dan memberikan tanggapan. Golongan umur yang berbeda dapat memberikan pendapat yang berbeda pula, karena dari tiap-tiap golongan umur akan memiliki tingkat aksesibilitas, pengetahuan, manfaat serta kepedulian yang berbeda terhadap

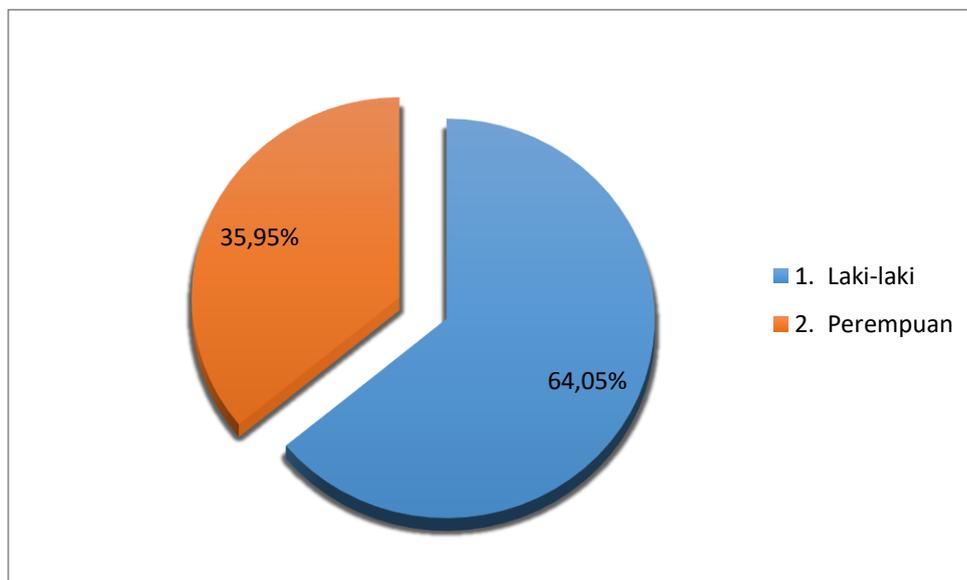
pelayanan yang diterima. Berdasarkan **Gambar 5.1.1** dominasi responden berada pada umur 30 - 39 tahun dengan persentase 42,78%.



Gambar 5.1.1 Usia Responden

5.1.1.2. JENIS KELAMIN

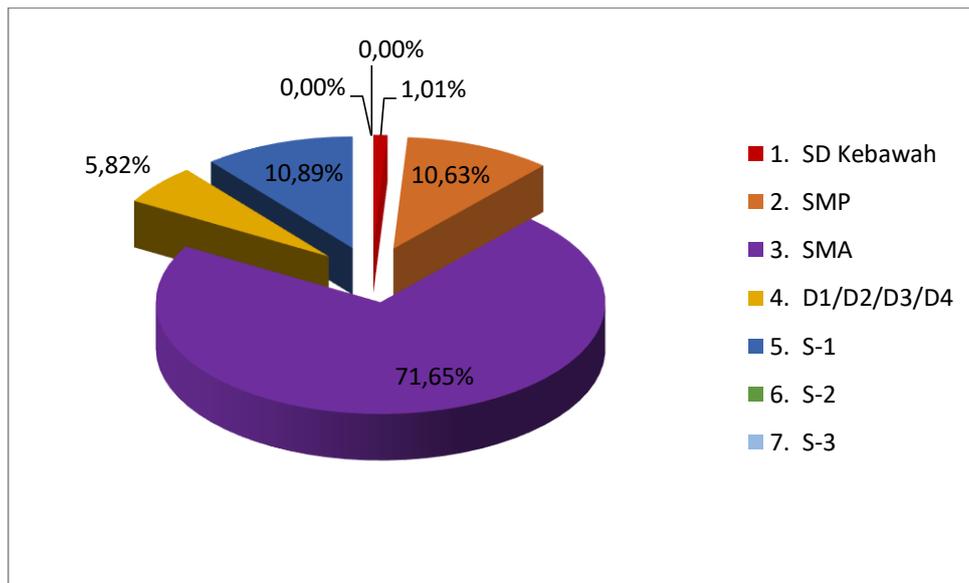
Berdasarkan Gambar 5.1.2, dari seluruh responden teridentifikasi bahwa responden laki - laki lebih dominan yaitu sebesar 64,05%.



Gambar 5.1.2 Jenis Kelamin Responden

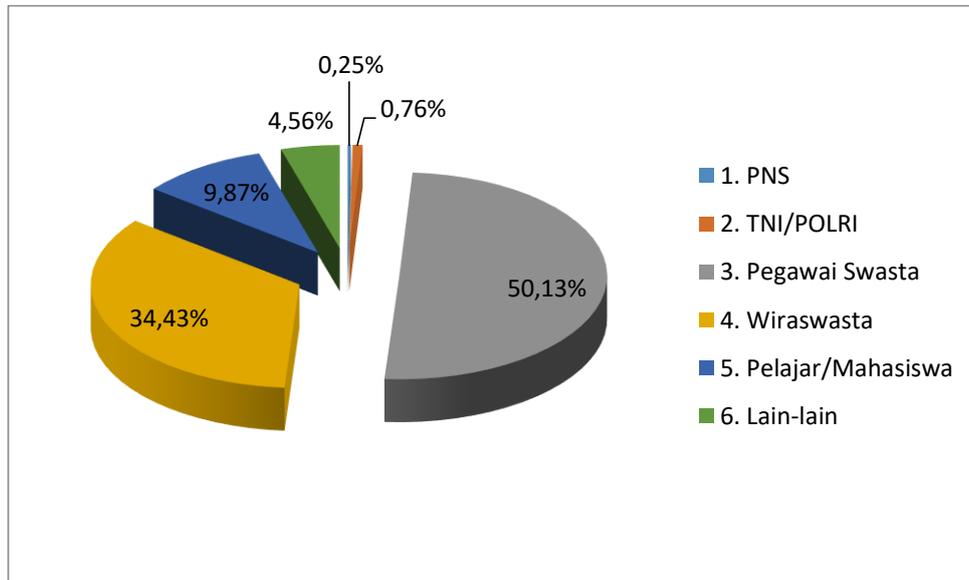
5.1.1.3. PENDIDIKAN TERAKHIR

Informasi tingkat pendidikan sangat penting dalam memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta pendapat dan ekspektasi masyarakat terhadap kinerja layanan. Pendidikan responden berkisar dari SD ke bawah, SMP, SMA, Diploma, Sarjana hingga Pasca Sarjana. Namun sebagian besar dari responden berpendidikan SMA yaitu sebesar 71,65%. Hal ini menggambarkan layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan dapat diakses oleh semua kalangan masyarakat baik yang berpendidikan rendah hingga berpendidikan tinggi.



Gambar 5.1.3 Pendidikan Terakhir Responden

5.1.1.4. PEKERJAAN UTAMA



Gambar 5.1.4 Pekerjaan Utama Responden

Pekerjaan utama responden dikelompokkan antara lain PNS, TNI/POLRI, Pegawai Swasta, Wiraswasta, Pelajar/Mahasiswa, dan lain-lain. Sebagian besar pekerjaan utama responden adalah pegawai swasta yaitu 50,13%.

Profil Responden merupakan karakteristik responden yang mewakili pelanggan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan secara keseluruhan, dengan mengetahui tipe mayoritas pelanggan diharapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan dapat mempersiapkan strategi dan pelayanan yang spesifik.

5.1.2. TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) akan menampilkan kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan yang didasarkan pada indikator-indikator yang ada di Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan serta sarana dan prasarana.

Survei kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui bagaimana tanggapan pengguna layanan ini akan pelayanan yang telah diberikan kepadanya. Hasil survei kepuasan masyarakat ini digunakan sebagai tolak ukur dari kualitas pelayanan dengan melihat kualitas pelayanan pada masing-masing indikator/unsur pelayanan.

Hasil survei kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan Tahun 2019 mempunyai kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang adalah **3,37** atau konversi sebesar **84,21** dapat dilihat pada Tabel 5.1.1. Survei dilakukan di Kantor Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan dan pelayanan di Kecamatan (Kecamatan Panekan dan Kecamatan Kawedanan).

Tabel 5.1.2 Hasil Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan

No.	Unsur Pelayanan	Layanan di Kantor		Layanan Dispendum di Kecamatan		Layanan Dispendum secara Keseluruhan	
		Nilai	Kualitas	Nilai	Kualitas	Nilai	Kualitas
1.	Persyaratan	3,22	Baik	3,11	Baik	3,29	Baik
2.	Prosedur	3,17	Baik	3,11	Baik	3,25	Baik
3.	Waktu Pelayanan	3,21	Baik	3,11	Baik	3,28	Baik
4.	Biaya/Tarif	3,98	Sangat Baik	4,00	Sangat Baik	3,98	Sangat Baik
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,18	Baik	3,22	Baik	3,26	Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	3,21	Baik	3,11	Baik	3,30	Baik
7.	Perilaku Pelaksana	3,13	Baik	3,08	Baik	3,22	Baik
8.	Sarana dan Prasarana	3,31	Baik	3,08	Baik	3,33	Baik
9.	Pengaduan, Saran dan Masukan	3,38	Baik	3,44	Baik	3,42	Baik
Nilai SKM		3,308	Baik	3,26	Baik	3,37	Baik

Berdasarkan Tabel 5.1.2, sebagian besar unsur pelayanan mendapatkan nilai baik. Bahkan terdapat unsur yang mendapatkan nilai sangat baik yaitu terkait biaya/tarif (3,98). Hal ini menunjukkan bahwa biaya/tarif layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan telah sesuai dengan yang telah ditetapkan. Begitu juga layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan yang berada di Kecamatan juga mendapatkan nilai Baik, bahkan untuk unsur biaya/tarif juga mendapatkan nilai sangat baik.

Selanjutnya untuk memberikan gambaran yang lebih lengkap dari setiap unsur survei kepuasan masyarakat yang meliputi persyaratan, prosedur, waktu layanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, pengaduan, saran dan masukan serta sarana dan prasarana, maka akan dijelaskan secara lebih rinci.

5.1.2.1. PERSYARATAN

Hasil survei kepuasan masyarakat pada unsur persyaratan pelayanan mendapatkan nilai baik yaitu dengan nilai 3,29. Untuk layanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Magetan maupun layanan di Kecamatan juga dinilai telah baik yaitu 3,22 dan 3,11. Pada masing-masing spesifikasi unsur persyaratan pelayanan dapat dilihat pada Tabel 5.1.3.

Tabel 5.1.3. Nilai Rata-rata pada Spesifikasi Unsur Persyaratan Pelayanan

No.	Uraian	Di Dispenduk		Di Kecamatan		Keseluruhan	
		Nilai	Kualitas	Nilai	Kualitas	Nilai	Kualitas
1.2	Kesesuaian Persyaratan	3,23	Baik	3,11	Baik	3,23	Baik
1.3	Kemudahan Memenuhi Persyaratan	3,22	Baik	3,11	Baik	3,21	Baik

Pada Tabel 5.1.3 terlihat bahwa seluruh spesifikasi persyaratan pelayanan yaitu kesesuaian persyaratan dengan jenis layanan dan kemudahan memenuhi persyaratan mendapatkan nilai baik. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat mudah mendapatkan informasi tentang persyaratan yang harus dipenuhi dan juga mudah memenuhi persyaratan tersebut.

5.1.2.2. PROSEDUR

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan. Hasil survei kepuasan masyarakat pada periode ini mendapatkan nilai 3,17 dengan kategori baik. Untuk layanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Magetan maupun layanan di Kecamatan juga dinilai telah baik yaitu 3,25 dan 3,11. Hal ini menunjukkan masyarakat telah puas terhadap kemudahan alur dalam mendapatkan pelayanan, apalagi saat ini pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga dapat diperoleh di Kecamatan sehingga mudah dijangkau masyarakat.

5.1.2.3. WAKTU PELAYANAN

Persepsi responden pada survei periode ini mendapatkan nilai baik yaitu 3,21. Untuk layanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Magetan maupun layanan di Kecamatan juga dinilai telah baik yaitu 3,28 dan 3,11. Waktu pelayanan terdiri dari unsur ketepatan waktu proses pelayanan dan ketepatan janji layanan yang dapat dilihat pada Tabel 5.1.4.

Tabel 5.1.4. Nilai Rata-rata pada Spesifikasi Unsur Waktu Pelayanan

No.	Uraian	Di Dispenduk		Di Kecamatan		Keseluruhan	
		Nilai	Kualitas	Nilai	Kualitas	Nilai	Kualitas
3,1	Ketepatan Waktu Proses Pelayanan	3,23	Baik	3,11	Baik	3,28	Baik
3,2	Ketepatan Janji Layanan	3,19	Baik	3,11	Baik	3,28	Baik

Responden menilai Ketepatan waktu proses pelayanan dan ketepatan janji layanan sudah baik. Hal ini menunjukkan masyarakat telah puas terhadap waktu pelayanan yang telah ditetapkan.

5.1.2.4. BIAYA/TARIF

Untuk mendapatkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan tidak dikenakan biaya/tarif pelayanan. Biaya / Tarif pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan telah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan hal ini ditunjukkan dengan penilaian masyarakat yang sangat baik terhadap unsur ini yaitu 3,98. Untuk layanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Magetan maupun layanan di Kecamatan juga dinilai telah baik yaitu 3,98 dan 4,00.

Biaya / Tarif pelayanan terdiri dari Unsur kewajaran biaya/tarif pelayanan mendapatkan nilai sangat baik (3,96) dan unsur kesesuaian biaya pelayanan mendapatkan nilai sangat baik (3,99). Nilai masing-masing unsur pelayanan dapat dilihat pada Tabel 5.1.5.

Tabel 5.1.5. Nilai Rata-rata pada Spesifikasi Unsur Biaya/Tarif

No.	Uraian	Di Dispenduk		Di Kecamatan		Keseluruhan	
		Nilai	Kualitas	Nilai	Kualitas	Nilai	Kualitas
4.1	Kewajaran Biaya/tarif Pelayanan	3,96	Sangat Baik	4,00	Sangat Baik	3,96	Sangat Baik
4.2	Kesesuaian Biaya/tarif yang Telah Ditetapkan	3,99	Sangat Baik	4,00	Sangat Baik	3,99	Sangat Baik

5.1.2.5. PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN

Hasil survei unsur produk spesifikasi jenis pelayanan mendapatkan persepsi baik dengan nilai sebesar 3,26. Untuk layanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Magetan maupun layanan di Kecamatan juga dinilai telah baik yaitu 3,18 dan 3,22. Menunjukkan bahwa hasil pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan yang telah diberikan sesuai dengan produk pelayanan yang dijanjikan.

5.1.2.6. KOMPETENSI PELAKSANA

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana/petugas pelayanan yang meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman. Kompetensi pelaksana/petugas pelayanan mendapatkan nilai baik yaitu dengan nilai 3,30. Untuk layanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Magetan juga dinilai telah baik yaitu 3,21. Begitu juga layanan di Kecamatan dinilai telah baik (3,11). Namun demikian peningkatkan kompetensi pelaksana dengan memberikan pelatihan – pelatihan yang terkait dengan pelayanan. Dengan adanya pelatihan dapat menambahkan wawasan pelaksana terhadap ilmu pelayanan.

5.1.2.7. PERILAKU PELAKSANA

Perilaku pelaksana mendapat nilai baik yaitu sebesar 3,22 yang terdiri dari kepedulian, kedisiplinan, keadilan, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan sesuai dengan Tabel 5.1.6.

Tabel 5.1.6. Nilai Rata-rata pada Spesifikasi Unsur Perilaku Pelaksana

No.	Uraian	Di Dispenduk		Di Kecamatan		Keseluruhan	
		Nilai	Kualitas	Nilai	Kualitas	Nilai	Kualitas
7.1	Kepedulian Petugas	3,12	Baik	3,11	Baik	3,22	Baik
7.2	Kedisiplinan Petugas	3,13	Baik	3,11	Baik	3,23	Baik
7.3	Keadilan Petugas	3,11	Baik	3,11	Baik	3,21	Baik
7.4	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,13	Baik	3,11	Baik	3,20	Baik

Berdasarkan Tabel 5.1.6 seluruh spesifikasi yaitu kepedulian petugas, kedisiplinan petugas, keadilan petugas serta kesopanan dan keramahan petugas dinilai telah baik oleh responden.

5.1.2.8. SARANA DAN PRASARANA

Sarana dan Prasarana 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 (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Pada Tabel 5.1.7 menunjukkan nilai rata-rata unsur sarana prasarana.

Tabel 5.1.7. Nilai Rata-rata pada Spesifikasi Unsur Sarana dan Prasarana

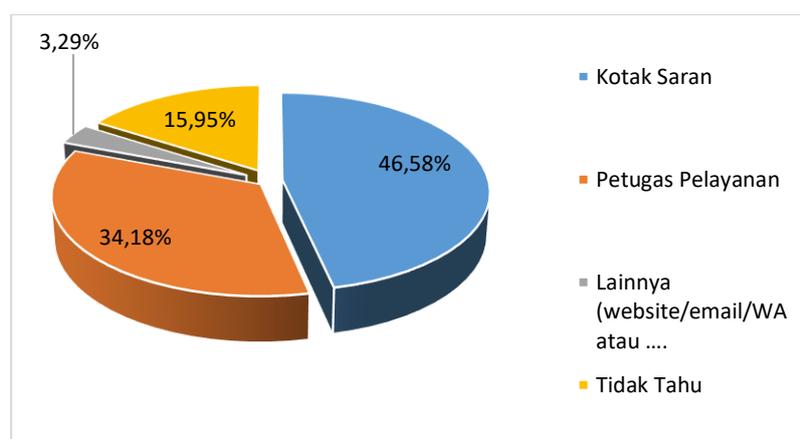
No.	Uraian	Di Dispenduk		Di Kecamatan		Keseluruhan	
		Nilai	Kualitas	Nilai	Kualitas	Nilai	Kualitas
8,1	Ketersediaan Fasilitas Pelayanan	3,23	Baik	3,11	Baik	3,26	Baik
	1. Formulir/Blangko	3,13	Baik	3,11	Baik	3,19	Baik
	2. Brosur	3,21	Baik	3,11	Baik	3,23	Baik
	3. Ruang Menyusui / ASI	3,34	Baik	3,11	Baik	3,36	Baik
	4. Mushola	3,28	Baik	3,11	Baik	3,30	Baik
	5. Tempat Parkir	3,19	Baik	3,11	Baik	3,22	Baik
	6. Petugas Informasi	3,26	Baik	3,11	Baik	3,29	Baik
	7. Toilet	3,20	Baik	3,11	Baik	3,23	Baik
8,2	Kebersihan Ruang Pelayanan	3,49	Baik	3,11	Baik	3,50	Baik
8,3	Kenyamanan Ruang Pelayanan	3,50	Baik	3,22	Baik	3,51	Baik
8,4	Keamanan Lingkungan Pelayanan	3,46	Baik	3,22	Baik	3,46	Baik

Berdasarkan Tabel 5.1.7, sebagian besar responden telah puas dengan sarana dan prasarana pelayanan.

5.1.2.9. Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai. Responden menilai bahwa sarana pengaduan telah dikelola dengan baik yaitu dengan nilai 3,42. Untuk layanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Magetan juga dinilai telah baik yaitu 3,38. Begitu juga layanan di Kecamatan dinilai telah baik (3,44).

Pada survei periode ini dihimpun pilihan responden terkait media yang akan digunakan responden jika akan menyampaikan pengaduan, saran dan masukan atas layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan dapat dilihat pada Gambar 5.1.5.



Gambar 5.1.5 Media yang Akan Digunakan Responden dalam Menyampaikan Pengaduan, Saran dan Masukan

5.1.3. SARAN RESPONDEN

Selama pelaksanaan survei, juga menampung saran dari responden dengan harapan aspirasi ini dapat diakomodir demi kemajuan bersama. Saran-saran yang telah disampaikan dapat digunakan untuk memperbaiki kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan lebih baik lagi untuk kedepannya.

Berikut ini saran-saran yang disampaikan responden kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan.

Tabel 5.1.15 Saran Inovasi Pelayanan

No.	Saran / Inovasi Pelayanan	Persentase
1	Semoga kedepannya lebih baik lagi dalam pelayanan	2,78%
2	Fasilitasnya diperbaiki dan ditambah supaya lebih bagus	1,77%
3	Penataan tata ruang karena fotocopy terlalu jauh	1,27%
4	Sistem bookig antrian online	1,27%
5	Layanan dukcapil dengan mobil keliling	1,27%
6	Ada petugas yang mengarahkan alur pelayanan	1,01%
7	Jumlah loket ditambah	1,01%
8	Kalo bisa layanan dukcapil untuk pembuatan akte dll dikecamatan saja karena rumah terlalu jauh	1,01%
9	Kantin Kurang Nyaman	0,51%
10	Ada layanan online	0,51%

No.	Saran / Inovasi Pelayanan	Persentase
11	Ada layanan dukcapil di desa	0,51%
12	Taman dan bunga dipercantik agar lebih kelihatan indah	0,25%
13	Bangunan perlu direnovasi lagi	0,25%
14	Lebih kompeten lagi dalam bekerja	0,25%
15	Penambahan personil	0,25%
16	Pelayanannya lebih ramah lagi terutama saat menjelaskan	0,25%
17	Ada sosialisasi informasi lengkap di desa	0,25%
18	Kemudahan pemenuhan berkas yang diberikan	0,25%
19	Ada penilaian loket secara langsung	0,25%
20	Ada antrian khusus yang titip pengurusan	0,25%
21	Kemudahan mengurus berkas sampai kecamatan	0,25%
Total		15,44%