

LAPORAN MAGANG

PENILAIAN KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TEMANGGUNG



Disusun Oleh:

Nama : Danita Alga Safitri

NIM : 19211030

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN – PROGRAM DIPLOMA III
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

2022

**PENILAIAN KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
TEMANGGUNG**

LAPORAN MAGANG

**Laporan magang ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat
menyelesaikan jenjang Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomi**

Universitas Islam Indonesia



Nama : Danita Alga Safitri

NIM : 19211030



Program Studi Manajemen Program Diploma III

Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Islam Indonesia

HALAMAN PENGESAHAN

**PENILAIAN KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
TEMANGGUNG**



Disusun Oleh:

Nama : Danita Alga Safitri
No Mahasiswa : 19211030
Program Studi : Manajemen

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada Tanggal : 03 Oktober 2022

Dosen Pembimbing

Tri Lestari Wahyuning Utami, SE, M.Sc

**HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN MAGANG**

**HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN MAGANG**

**PENILAIAN KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
TEMANGGUNG**

Disusun Oleh:

**Nama : Danita Alga Safitri
No Mahasiswa : 19211030
Program Studi : Manajemen**

Tim Penguji:

Tri Lestari Wahyuning Utami, S.E.,
M.Sc.
Ketua

Tanggal: 17 Oktober 2022

Sukardi, S.E., M.Si.
Anggota 1

Tanggal: 17 Oktober 2022

Mengetahui,
Ketua Program Studi D3 Manajemen



Annel Dahawan, S.E., MM.

PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN

PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN

“Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa laporan magang ini ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku”.

Temanggung, 3 Oktober 2022

Penulis,



Danita Alga Safitri

KATA PENGANTAR

Puji Syukur panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“Penilaian Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung”** ini sesuai dengan rencana yang sudah ditentukan.

Proses penyelesaian laporan tugas akhir ini tentunya tidak lepas dari bantuan banyak pihak, sehingga laporan magang dengan tujuan memenuhi syarat tugas akhir dapat terselesaikan. Maka dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sedalam dalamnya kepada:

1. Kedua Orang Tua dan Kakak yang selalu memberikan dukungan dan doa untuk menyelesaikan laporan tugas akhir.
2. Ibu Andriyastuti Suratman, SE, MM, CHRMP. selaku Ketua Program Studi Manajemen Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.
3. Ibu Mellisa Fitri Andriyani Muzakkir, SE., MM selaku Dosen Akademik yang telah mendampingi penulis semasa menempuh kuliah.
4. Ibu Tri Lestari Wahyuning Utami, SE, M.Sc selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah sabar dalam meluangkan waktu untuk membimbing sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan.
5. Seluruh Dosen dan Akademik Program Studi Diploma III Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan

banyak ilmu dan pengetahuan penulis selama menempuh perkuliahan di Universitas Islam Indonesia.

6. Bapak N.Bagus Pinuntun selaku Kepala Dinas dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan kegiatan magang.
7. Ibu Siti Erna Susanti, Amd selaku Kepala Bagian Umum dan Perencanaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung yang telah membimbing penulis selama melaksanakan kegiatan magang.
8. Seluruh pegawai dan karyawan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung yang telah membantu penulis selama melaksanakan kegiatan magang.
9. Seluruh sahabat yang turut memberikan dukungan dan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan laporan tugas akhir.

Penulis menyadari bahwa pada penyusunan Tugas Akhir ini, masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu penulis sangat terbuka terhadap kritik dan saran dalam rangka untuk perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis berharap semoga apa yang dituangkan di Tugas Akhir ini dapat bermanfaat dan menambah ilmu pengetahuan bagi semua pihak.

ABSTRAK

Dalam sebuah organisasi, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di organisasi publik/instansi pemerintah menjadi hal yang penting karena kerap dipergunakan sebagai sarana pengukuran terhadap tingkat kematangan dari sebuah organisasi publik. Kepuasan yang masyarakat rasakan menjadi tolak ukur penilaian dari kualitas layanan yang diberikan aparat kepada masyarakat. Kualitas layanan dapat diketahui melalui upaya perbandingan sudut pandang masyarakat terhadap sebuah layanan yang sudah seharusnya masyarakat terima dengan layanan yang sebenarnya masyarakat terima. Penilaian kepuasan masyarakat dapat dinilai melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Salah satu instansi yang melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung yang memiliki kewajiban membantu segala keperluan Bupati ketika menjalankan peran penunjang urusan pemerintahan di bidang administrasi kependudukan.

Kata Kunci : Kepuasan Masyarakat, Kualitas Layanan, dan Survei Kepuasan Masyarakat.

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING..... | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI | iii |
| PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN | iv |
| KATA PENGANTAR | vii |
| ABSTRAK..... | viii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Dasar Pemikiran Magang..... | 1 |
| 1.2 Tujuan Magang..... | 3 |
| 1.3 Target Magang..... | 3 |
| 1.4 Metode Pelaksanaan Magang..... | 3 |
| 1.5 Jadwal Magang | 6 |
| BAB II LANDASAN TEORI..... | 8 |
| 2.1 Manajemen Pemasaran..... | 8 |
| 2.2 Pelayanan | 8 |
| 2.3 Pelayanan Publik..... | 11 |
| 2.4 Kepuasan Pelanggan Pada Pelayanan Publik..... | 16 |
| 2.5 Indeks Kepuasan Masyarakat..... | 20 |
| BAB III ANALISIS DAN DESKRIPTIF..... | 23 |

| | | |
|-----------------------------------|-------------------|----|
| 3.1 | Data Umum | 23 |
| 3.2 | Data Khusus | 27 |
| BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN | | 42 |
| 4.1 | Kesimpulan | 42 |
| 4.2 | Saran | 43 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 45 |
| LAMPIRAN..... | | 47 |

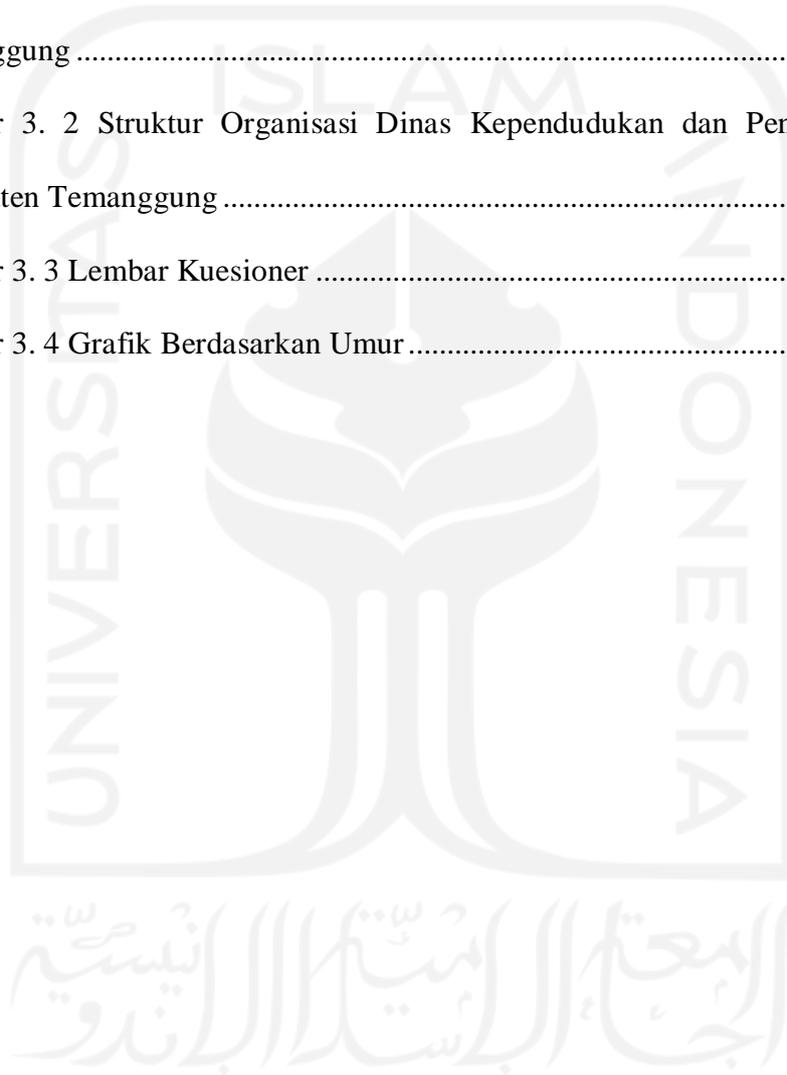


DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1. 1 Jadwal Pelaksanaan Magang | 7 |
| Tabel 3. 1 Survei SKM Tahun 2018-2021..... | 27 |
| Tabel 3. 2 Waktu Pelaksanaan SKM..... | 32 |
| Tabel 3. 3 Tabel Berdasarkan Umur | 33 |
| Tabel 3. 4 Tabel Berdasarkan Umur | 34 |
| Tabel 3. 5 Tabel Berdasarkan Jenis Pekerjaan | 35 |
| Tabel 3. 6 Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan..... | 35 |
| Tabel 3. 7 Nilai Per Unsur Pelayanan | 36 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1. 1 Lokasi Magang | 4 |
| Gambar 3. 1 Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung | 23 |
| Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung | 26 |
| Gambar 3. 3 Lembar Kuesioner | 31 |
| Gambar 3. 4 Grafik Berdasarkan Umur | 34 |



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Dasar Pemikiran Magang

Dalam kehidupan organisasi modern, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di organisasi publik/instansi pemerintah menjadi hal yang penting karena kerap dipergunakan sebagai sarana pengukuran terhadap tingkat kematangan dari sebuah organisasi publik. Persoalan ini ialah tanda bahwa organisasi publik/instansi pemerintah sudah terkelola secara baik. Meskipun demikian, seorang kepala instansi diharapkan dapat mengakibatkan pegawainya menentukan sikap dan perilaku yang seperti apa yang seharusnya mereka perlihatkan ketika melayani masyarakat. Pada suatu organisasi pemerintah, kepuasan masyarakat termasuk ke dalam elemen penting dan menentukan untuk mempertahankan ataupun menumbuh kembangkan wilayah, sehingga masalah kualitas layanan (*service quality*) menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan organisasi (Zamroni & Handayani, 2005).

Pemerintah yang merupakan pihak yang menyediakan layanan publik yang masyarakat butuhkan seharusnya menjalankan tanggung jawabnya dan senantiasa berupaya untuk memberikan pelayanan yang paling baik untuk meningkatkan pelayanan publik. Kepuasan yang masyarakat rasakan menjadi tolak ukur penilaian dari kualitas layanan yang diberikan aparat kepada masyarakat. Keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan publik, harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun

kuantitasnya. Bersandar kepada pendapat yang dikemukakan oleh Sabihaini (2000) dalam (Rukayat, 2017) kualitas layanan ialah sebuah wujud penilaian atas tingkat layanan yang masyarakat terima terhadap tingkat layanan yang masyarakat harapkan. Kualitas layanan bisa diketahui melalui upaya perbandingan sudut pandang masyarakat terhadap sebuah layanan yang sudah seharusnya masyarakat terima dengan layanan yang sebenarnya masyarakat terima.

Penilaian kepuasan masyarakat dapat dinilai melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Salah satu instansi yang melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung (selanjutnya disebut Dukcapil). Ialah instansi pemerintahan yang memiliki kewajiban membantu segala keperluan Bupati ketika menjalankan peran penunjang urusan pemerintahan di bidang administrasi kependudukan di mana merupakan kedaulatan yang dilimpahkan kepada daerah serta tugas pembantuan yang diserahkan pada bidang administrasi kependudukan di kabupaten. Sesuai dengan Surat Keputusan Bupati Temanggung tentang Standar Pelayanan Publik terhadap Dukcapil Kabupaten Temanggung, Dukcapil sebagai salah satu instansi pemerintahan yang diharuskan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan standar baku pelayanan sebagai pedoman bagi aparat dalam melayani masyarakat. Untuk itu, perlu diidentifikasi metode survei kepuasan masyarakat di Dukcapil Kabupaten Temanggung. Berdasarkan pemikiran tersebut penulis mengambil judul **“Penilaian Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung”**.

1.2 Tujuan Magang

Berdasarkan pemikiran magang di mana telah diuraikan sebelumnya, tentunya tujuan yang hendak diwujudkan ialah:

1. Untuk memperoleh suatu informasi terkait metode penilaian kepuasan masyarakat pada Dukcapil Kabupaten Temanggung
2. Untuk mengidentifikasi kendala dalam penilaian kepuasan masyarakat pada Dukcapil Kabupaten Temanggung.

1.3 Target Magang

Berdasarkan tujuan magang di mana telah diuraikan sebelumnya, tentunya target magang yang hendak diwujudkan ialah:

1. Mampu menjelaskan metode penilaian kepuasan masyarakat pada Dukcapil Kabupaten Temanggung.
2. Mampu mengidentifikasi kendala dalam penilaian kepuasan masyarakat pada Dukcapil Kabupaten Temanggung.

1.4 Metode Pelaksanaan Magang

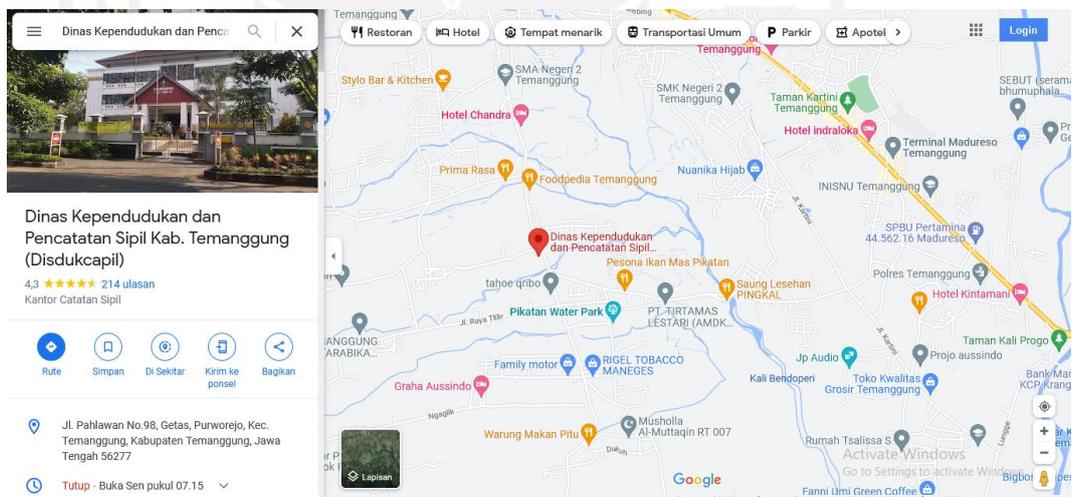
1.4.1 Bidang Magang

Magang yang dilaksanakan ialah pada bidang Sekretariat, terutama pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian di mana dimaksudkan pada Pasal 9 ayat (1) huruf c memiliki tugas untuk mempersiapkan bahan perumusan, pengoordinasian, pelaksanaan, pemantauan, evaluasi dan juga pelaporan yang terdiri atas pembinaan

ketatausahaan, hukum, kehumasan, organisasi dan ketatalaksanaan, kerumahtangaan, kearsipan, kepegawaian dan pelayanan administrasi di lingkungan Dinas.

1.4.2 Lokasi Magang

Lokasi magang akan dijalankan magang ialah di Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung yang berada di Jl. Pahlawan Nomor 98, Getas, Purworejo, Kec. Temanggung, Kabupaten Temanggung, Jawa Tengah 56277. Telepon (0293) 491127. Peta lokasi magang tampak pada Gambar 1.1



Gambar 1. 1 Lokasi Magang

1.4.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penulisan laporan menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. Sumber data primer adalah data yang dikumpulkan oleh perorangan secara langsung dari objek yang diteliti. Sumber data primer didapatkan dari hasil observasi lapangan dan wawancara pada pihak yang bertanggung jawab dalam penilaian kepuasan di Dukcapil Kabupaten Temanggung.
2. Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh dari studi-studi sebelumnya atau yang diterbitkan oleh berbagai instansi lain (Situmorang, Muda, Doli, & Fadli, 2010). Sumber data sekunder didapatkan dari data-data hasil dari survei penilaian kepuasan yang dilakukan oleh Dukcapil Kabupaten Temanggung.

1.4.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode observasi dan studi pustaka.

1. Observasi

Observasi adalah suatu cara pengumpulan data dengan mengamati atau meninjau dengan cermat dan langsung pada lokasi penelitian untuk agar dapat melihat kondisi yang terjadi atau membuktikan kebenaran dari sebuah penelitian yang dilakukan (Syafnidawaty, 2020). Metode observasi yang dilakukan dalam penulisan ini yaitu pengamatan secara langsung bagaimana kualitas pelayanan di Dukcapil Kabupaten Temanggung dan terlibat langsung dalam proses penilaian kepuasan masyarakat di Dukcapil Kabupaten Temanggung.

2. Wawancara

Wawancara adalah cara yang dipakai untuk memperoleh informasi tertentu yang dilakukan oleh pewawancara kepada narasumber secara tatap muka atau melalui alat komunikasi langsung (Edi, 2016). Metode wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan kepada narasumber, yaitu petugas yang bertanggung jawab dalam penilaian kepuasan di Dukcapil Temanggung.

3. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan ialah semua hal yang peneliti lakukan guna mengumpulkan informasi yang dianggap memiliki kesesuaian terhadap topik ataupun permasalahan yang tengah peneliti teliti. Informasi yang dimaksud tersebut peneliti dapatkan melalui sejumlah buku ilmiah, laporan penelitian, berbagai karangan ilmiah, tesis dan disertasi, sejumlah peraturan, beberapa ketetapan, buku tahunan, ensiklopedia, dan sejumlah sumber tertulis baik tercetak maupun elektronik lain (Azizah & Purwoko, 2017). Metode Studi Kepustakaan yang digunakan dalam penulisan ini adalah dengan mengumpulkan informasi dan data-data melalui bantuan dokumen hasil survei penilaian kepuasan oleh Dukcapil Temanggung.

1.5 Jadwal Magang

Di bawah ini ialah jadwal magang yang dijalankan dalam kurun waktu 3 bulan, terhitung semenjak tanggal 14 Maret 2022 hingga 14 Juni 2022. Jadwal pelaksanaan magang tampak pada Tabel 1.1

Tabel 1. 1 Jadwal Pelaksanaan Magang

| No | Keterangan | Waktu Pelaksanaan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|----------------------------------|-------------------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|-----|---|---|---|------|---|---|---|
| | | Februari | | | | Maret | | | | April | | | | Mei | | | | Juni | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Mencari Tempat Magang | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Penulisan Term of Reference | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Pelaksanaan Magang | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Pengumpulan Teori Laporan Magang | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Penyusunan Laporan Magang | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Manajemen Pemasaran

Manajemen pemasaran terjadi ketika suatu pihak dalam pertukaran potensial menemukan cara untuk mencapai respons yang diinginkan oleh pihak lain. Manajemen pemasaran bersandar kepada pendapat yang dikemukakan oleh Daryanto (2011) dalam (Sumarsid, 2022) ialah sebuah proses sosial serta manajerial di mana seseorang juga kelompok memperoleh sesuai dengan yang dibutuhkan serta diinginkan oleh mereka melalui proses penciptaan, menawarkan serta bertukar suatu hal dengan kepemilikan nilai satu terhadap lainnya. Sementara bersandar kepada pendapat yang dikemukakan oleh Alma (2011) dalam (Sumarsid, 2022) menguraikan bahwa manajemen pemasaran ialah aktivitas dalam melakukan analisis, pengimplementasian, dan pengawasan terhadap seluruh aktivitas untuk mendapatkan tingkat pertukaran yang memberikan keuntungan terhadap pembeli sasaran pada tujuan mewujudkan tujuan yang sudah ditetapkan oleh organisasi

2.2 Pelayanan

2.2.1 Pengertian Pelayanan

Bersandar kepada pendapat yang dikemukakan oleh Moenir (2010) dalam (Maulana, 2016) pelayanan ialah aktivitas yang seorang individu atau suatu kelompok individu lakukan yang berlandaskan kepada faktor materi dengan sistem, prosedur dan suatu metode dengan tujuan upaya pemenuhan terhadap kepentingan dari

individu lain selayaknya hal yang dimilikinya. Sampara (2011) dalam (Maulana, 2016) pelayanan merupakan suatu aktivitas atau urutan aktivitas yang berlangsung pada interaksi langsung antara seorang individu terhadap individu lainnya atau mesin secara fisik, dan memberikan kepuasan terhadap konsumen. Sedangkan berdasar kepada pendapat yang dikemukakan oleh Kotler (2001) pelayanan ialah tiap tindakan ataupun aktivitas yang bisa dilakukan penawaran satu pihak terhadap pihak lainnya yang intinya tidak mempunyai wujud serta tidak menghasilkan kepemilikan apapun.

Dari pengertian pelayanan berdasarkan ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan ialah layanan yang pihak penyelenggara layanan berikan guna memenuhi kebutuhan publik yang melibatkan manusia atau alat lainnya untuk menjalankan aktivitas pelayanan untuk terwujudnya tujuan dari layanan yang dikehendaki oleh penyedia pelayanan.

2.2.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tolak ukur dalam menentukan kepuasan, karena melalui kualitas pelayanan akan dapat menilai kinerja dan merasakan puas atau tidaknya pelanggan dengan layanan yang diberikan penyedia jasa. Dalam hal ini pelanggan tidak menerima layanan yang sesuai harapannya. Seperti halnya kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) dalam (Riyani, Larasati, & Juhana, 2021) adanya faktor yang memberikan pengaruh kepada suatu layanan ialah layanan yang dikehendaki dan layanan yang didapatkan. Apabila layanan yang didapatkan sejalan

terhadap apa yang dikehendaki atau justru bisa melampaui apa yang dikehendaki, tentunya jasa bisa dinilai baik atau positif.

Menurut Tjiptono (2014) dalam (Riyani, Larasati, & Juhana, 2021) kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Ada 5 faktor penentu kualitas atau dominan dalam pelayanan jasa ialah:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Yakni berwujud penampilan fisik, peralatan serta sejumlah materi terlihat yang bisa dianggap baik.

2. *Reliability* (Keandalan)

Yakni kemampuan untuk memberi pelayanan dengan segera, konsisten, akurat, serta memuaskan.

3. *Assurance* (Jaminan)

Yakni terdiri atas pengetahuan, kesopanan, kompetensi, serta sifat bisa dipercaya yang mempunyai para *staf* terkait janji yang diberikan, bebas dari risiko, bahaya, ataupun keragu-raguan.

4. *Empathy* (Empati)

Yakni kesediaan dari diri karyawan untuk relasi, berkomunikasi secara baik, perhatian pribadi dan pemahaman terhadap kebutuhan dari diri konsumen.

5. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Yakni kemauan dalam kemampuan dari karyawan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Kesiapan para karyawan untuk memenuhi keinginan konsumen dengan tanggap dan ramah.

2.3 Pelayanan Publik

2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik

Negara didirikan oleh publik atau masyarakat dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu cara untuk mendorong terjadinya peningkatan atas kesejahteraan masyarakat adalah melalui upaya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Menurut Robert (1996) dalam (Maryam, 2016) pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka ketertiban-ketertiban. Sementara menurut Widodo (2001) dalam (Maryam, 2016) pelayanan publik merupakan pemberian layanan / melayani masyarakat yang berkepentingan terhadap organisasi yang dimaksud ini sejalan terhadap aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Sedangkan bersandar kepada UU No.25 Tahun 2009 dalam (Maryam, 2016) tentang pelayanan publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai aktivitas dengan tujuan memenuhi kebutuhan pelayanan sejalan terhadap peraturan perundang-undangan bagi tiap warga negara terhadap barang, jasa dan pelayanan administratif yang pihak penyelenggara pelayanan publik sediakan.

Dari pengertian pelayanan publik di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, maupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

2.3.2 Prinsip Pelayanan Publik

Bersandar kepada keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, pihak yang menyelenggarakan layanan wajib memenuhi sejumlah prinsip di bawah:

1. Kesederhanaan, yakni prosedur yang ditetapkan dalam memberikan layanan publik tidak boleh menyulitkan, mudah untuk masyarakat pahami serta jalankan.
2. Kejelasan, terdiri atas kejelasan pada persoalan:
 1. Persyaratan teknis serta administrasi pelayanan publik.
 2. Pejabat / unit kerja yang memiliki wewenang serta menjalankan tanggung jawab untuk memberikan layanan serta menyelesaikan permasalahan ataupun sengketa ketika melaksanakan pelayanan publik.
 3. Rincian biaya layanan publik serta tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu, dalam melaksanakan pelayanan publik bisa dituntaskan pada jangka waktu yang sudah dijadwalkan.

4. Akurasi, produk layanan publik yang masyarakat terima secara tepat, benar, serta sah.
5. Keamanan, proses yang berlangsung serta produk pelayanan publik menciptakan suatu perasaan keamanan serta memperoleh suatu kepastian hukum.
6. Tanggung jawab, pimpinan dari pihak yang menyelenggarakan pelayanan publik atau pejabat yang dirujuk mempunyai tanggung jawab terhadap upaya dalam menyelenggarakan pelayanan dan menyesuaikan keluhan/permasalahan ketika menjalankan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana serta prasarana, terfasilitasinya sarana serta prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai tidak terkecuali dalam hal upaya untuk menyediakan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)
8. Kemudahan akses, lokasi serta tempat dan juga sarana dan pelayanan yang memadai, mempermudah dijangkau oleh masyarakat, serta bisa mendayagunakan teknologi telematika.
9. Kesopanan, kedisiplinan, serta keramahan, pihak yang memberikan layanan wajib memperlihatkan sikap sopan, disiplin, serta santun, ramah dan juga memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan, lingkungan pelayanan diharuskan teratur, tertib, difasilitasi dengan ruang tunggu yang bersih, nyaman, rapi,

lingkungan yang indah serta sehat juga didukung dengan sejumlah fasilitas lainnya, misalnya toilet, tempat parkir, tempat ibadah.

2.3.3 Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan ialah ukuran yang dibakukan untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang merupakan landasan yang wajib untuk pengguna taati dan dijalankan oleh pihak yang menyelenggarakan pelayanan, dan menjadi pedoman bagi pihak yang menerima pelayanan pada proses pengajuan permohonan, dan juga sebagai suatu sarana kontrol masyarakat dan/atau pihak yang menerima layanan terhadap kinerja dari pihak yang menyelenggarakan pelayanan (Syafingi, 2017).

Tiap perusahaan yang menyelenggarakan pelayanan publik wajib mempunyai standar pelayanan yang telah memenuhi syarat yang dipergunakan sebagai jaminan atas terdapatnya kepastian bagi pihak yang menerima pelayanan. Standar pelayanan ialah suatu sarana pengukuran yang digunakan sebagai landasan dalam menyelenggarakan pelayanan dan dasar dalam menilai kualitas dari sebuah pelayanan (Syafingi, 2017).

Bersandar kepada Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan setidaknya terdiri atas :

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pihak yang memberikan dan menerima pelayanan tidak terkecuali pengaduan.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang penetapannya semenjak permohonan diajukan hingga menyelesaikan pelayanan tidak terkecuali pengaduan.

3. Biaya Pelayanan

Tarif/biaya pelayanan tidak terkecuali dengan rincian yang sudah ditentukan pada proses untuk memberikan pelayanan.

4. Produk Pelayanan

Hasil yang didapatkan pada pelayanan sejalan terhadap ketentuan yang sudah diterapkan.

5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh pihak yang menyelenggarakan pelayanan.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas yang memberikan pelayanan diharuskan melakukan penetapan secara tepat berdasar kepada pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang diperlukan.

2.3.4 Faktor Pendukung Pelayanan Publik

Bersandar kepada pendapat yang dikemukakan oleh Moenir (2002) dalam (Maulana, 2016) untuk melaksanakan sebuah pelayanan publik, ada sejumlah faktor pendukung yakni:

1. Kesadaran Pegawai

Terdapatnya kesadaran seorang pegawai terkait tindakan atas pekerjaan/tugas yang merupakan tanggung jawab yang seharusnya dijalankannya, di mana memberikan pengaruh yang dinilai positif serta mengakibatkan timbulnya pelayanan yang bagus.

2. Adanya Aturan

Terdapatnya aturan di dalam sebuah organisasi yang secara mutlak dibutuhkan supaya organisasi dan pekerjaan bisa berlangsung secara teratur dan terarah.

3. Faktor Organisasi

Yakni pengaturan dan mekanisme kerja (prosedur, sistem, serta metode) yang seharusnya dapat menciptakan pelayanan yang dinilai memadai.

4. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Melalui memadainya kemampuan serta keterampilan tentunya dalam melaksanakan tugas/pekerjaan bisa dijalankan secara baik, cepat dan mencukupi kehendak dari seluruh pihak yang mengakibatkan timbulnya pelayanan yang memuaskan.

5. Faktor Sarana Pelayanan

Terdapatnya sarana pelayanan yang memadai dan mencukupi di mana terbentuknya efektivitas dan efisiensi dari sebuah pelayanan

2.4 Kepuasan Pelanggan Pada Pelayanan Publik

2.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan ialah tingkat perasaan yang dialami oleh seorang individu sesudah melakukan perbandingan antara kinerja atau hasil yang seseorang rasakan terhadap apa yang diharapkannya. Jadi, tingkat kepuasan ialah fungsi di dalam perbedaan antara kinerja yang dirasakan terhadap apa yang diharapkan, jika kinerja tidak sesuai dengan harapan tentunya timbul kekecewaan yang konsumen rasakan, jika kinerja sejalan terhadap apa yang konsumen harapkan tentunya bisa memperlihatkan kepuasan yang konsumen rasakan, akan tetapi jika kinerja lebih dari apa yang konsumen harapkan tentunya konsumen bisa merasa sangatlah puas (Suandi, 2019).

Bersandar kepada pendapat yang dikemukakan oleh Kotler (1997) dalam (Maulana, 2016) kepuasan pelanggan ialah perasaan yang memperlihatkan kesenangan ataupun kekecewaan yang diperlihatkan oleh seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk atau jasa dengan harapannya. Kepuasan pelanggan menurut KBBI adalah puas; merasa senang; perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan, dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang setelah mendapatkan suatu pelayanan (Maulana, 2016).

Dari uraian tersebut, tentunya bisa dibentuk ke dalam suatu kesimpulan bahwa kepuasan sebenarnya ialah sebuah harapan yang hendak didapatkan oleh para konsumen, baik pada wujud harga, pelayanan, kenyamanan, atau beberapa hal lainnya yang secara langsung bisa memberikan kepuasan kepada konsumennya. Sedangkan kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat

dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

2.4.2 Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Masyarakat

Priansa (2017) dalam (Maulana, 2016) menjelaskan, publik mendayagunakan pelayanan organisasi publik dikarenakan terdapatnya kebutuhan terhadap pelayanan tersebut. Akan tetapi, ada beberapa faktor yang bisa memberikan pengaruh kepada kepuasan publik terhadap pelayanan yang dirinya terima. Faktor tersebut di antaranya berhubungan terhadap:

1. Komponen Kepribadian

Komponen kepribadian berhubungan terhadap aspek psikologi klinis. Sehingga tentunya kepuasan publik berhubungan terhadap cara berpikir dan wibawa pribadi publik tersebut secara sendirinya untuk mendayagunakan pelayanan organisasi publik.

2. Komponen Demografis

Komponen demografis berhubungan terhadap pendapatan, usia, pendidikan, serta faktor demografis lain. Contohnya publik yang memiliki tingkat pendidikan SD secara umum lebih mudah merasakan suatu kepuasan daripada publik yang memiliki status pendidikan perguruan tinggi. Di samping hal tersebut, publik yang memiliki pendidikan yang tinggi relatif memberikan tuntutan pelayanan yang lebih extra daripada publik yang memiliki tingkat pendidikan rendah.

3. Komponen Psikografis

Komponen yang ada berhubungan terhadap *life style* (gaya hidup). Gaya hidup ialah pola yang dipergunakan oleh seorang individu untuk melanjutkan hidup dan menghabiskan waktu dan juga berhubungan terhadap pelayanan publik di mana secara umum beberapa orang relatif menghendaki untuk mendapatkan pelayanan yang cepat walaupun diharuskan mengeluarkan sejumlah uang.

2.4.3 Tingkat Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat atas organisasi publik sangat penting dikarenakan berhubungan dengan kepercayaan masyarakat. Pasolong (2010) dalam (Suandi, 2019) menyatakan bahwa semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang pihak pembeli layanan berikan, tentunya akan semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*). Masyarakat akan memiliki kepercayaan yang lebih tinggi apabila memperoleh pelayanan yang baik dan merasakan suatu kepuasan terhadap pelayanan tersebut.

Menurut KEPMENPAN tahun 2003 Nomor 63 terkait Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, ukuran keberhasilan dalam hal menyelenggarakan pelayanan berdasar kepada tingkat kepuasan yang didapatkan oleh pihak yang menerima pelayanan. Kepuasan pelayanan diwujudkan jika pihak yang menerima pelayanan mendapatkan pelayanan sejalan terhadap yang diperlukan dan pihak harapkan. Disebabkan hal tersebut, tiap pihak yang menyelenggarakan pelayanan secara berkala menjalankan survei terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat.

2.5 Indeks Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat atas kinerja pelayanan pemerintah harus senantiasa dilakukan pengukuran dan perbandingan. Suatu cara yang bisa dijalankan guna melangsungkan pengukuran terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan pemerintah ialah melalui penggunaan Indeks Kepuasan Masyarakat. KEPMENPAN (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara) Tahun 2004 Nomor 25 terkait Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menguraikan Indeks Kepuasan Masyarakat ialah data serta informasi terkait tingkat kepuasan masyarakat yang didapatkan melalui hasil yang didapatkan di dalam pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif terhadap opini yang dimiliki masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik melalui perbandingan antara harapan serta kebutuhan yang dimilikinya. Lebih lanjut dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Tahun 2004 Nomor 25 terkait Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan, Sasaran dari Indeks Kepuasan Masyarakat ialah tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Suardi & Prasetyo, 2021).

Tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dengan adanya survei kepuasan masyarakat, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang jasa layanan umum. Kegiatan pelayanan bisa dilakukan penilaian berdasar kepada tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian yang masyarakat berikan menjadi penentu terhadap ukuran kinerja pelayanan publik. Aktivitas yang bisa dijalankan guna

memperoleh suatu informasi terkait pelayanan publik ialah melalui pengukuran terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Suatu metode yang diterapkan guna memperoleh suatu informasi terkait kualitas pelayanan dari sebuah organisasi publik ialah melalui penggunaan Survei Kepuasan Masyarakat. Ketentuan yang ditetapkan terkait Survei Kepuasan Masyarakat di mana tercantum di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi birokrasi tahun 2014 Nomor 16 terkait Pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat harus selalu dilaksanakan secara berkala. Hal tersebut mempunyai arti pada setiap periode waktu tertentu harus dilakukan penelitian ataupun perhitungan serta analisa terhadap kepuasan masyarakat akan pemberian pelayanan (Saputra, 2016).

2.5.1 Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Unsur pengukuran kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diterima bersandar kepada Peraturan Menteri PAN dan RB Tahun 2017 Nomor 14, yakni :

1. Persyaratan : Persyaratan ialah syarat yang wajib dicukupi untuk mengurus sebuah jenis pelayanan, baik persyaratan teknis ataupun administratif.
2. Sistem, mekanisme serta prosedur : Prosedur merupakan alur pelayanan yang diterapkan pihak yang memberikan serta menerima pelayanan, tidak terkecuali pengaduan.
3. Waktu penyelesaian : Waktu pelayanan merupakan lamanya waktu yang dibutuhkan guna menyelesaikan proses pelayanan dari tiap jenis pelayanan.

4. Biaya/ tarif : Biaya ialah beban yang ditanggungkan pada penerima layanan untuk pengurusan serta memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang nominalnya ditentukan melalui kesepakatan diantara penyelenggara serta masyarakat.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan : Produk spesifikasi jenis pelayanan ialah hasil yang diperoleh di dalam pelayanan yang diberikan dan didapatkan sejalan terhadap ketentuan yang sudah ditetapkan.
6. Kompetensi pelaksana : Kompetensi pelaksana ialah kemampuan yang seharusnya pelaksana miliki di mana terdiri atas pengetahuan, keterampilan, keahlian, serta pengalaman
7. Perilaku pelaksana : Perilaku Pelaksana ialah sikap yang diperlihatkan oleh petugas ketika memberi pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, masukan dan saran: Penanganan pengaduan, masukan serta saran, ialah tata cara dalam melaksanakan, menangani, mengadukan, dan menindaklanjuti.
9. Sarana dan prasarana : Sarana ialah semua hal yang bisa digunakan 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).

BAB III

ANALISIS DAN DESKRIPTIF

3.1 Data Umum

3.1.1 Sejarah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk wilayah Kabupaten Temanggung beralamat di Jl. Pahlawan No.98, Getas, Purworejo, Kec. Temanggung, Kabupaten Temanggung, Jawa Tengah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung merupakan instansi pemerintah yang bertugas dalam pembantuan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil dan tugas lainnya yang diberikan sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya di wilayah Kabupaten Temanggung.



Sumber: Google

Gambar 3. 1 Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung

3.1.2 Tugas Pokok dan Fungsi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bertugas untuk membantu kinerja Bupati untuk menjalankan urusan pemerintahan di bidang administrasi kependudukan yang merupakan kekuasaan yang dimiliki oleh daerah dan tugas pembantuan yang dilimpahkan terhadap kepada kabupaten di bidang administrasi kependudukan. Ketika menjalankan tugas yang dimaksudkan di dalam Pasal 2, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil memiliki fungsi:

- a. Merumuskan kebijakan teknis pada bidang kependudukan dan pencatatan sipil, di mana terdiri atas pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), perkembangan kependudukan, dan perencanaan kependudukan.
- b. Menyelenggarakan kegiatan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang kependudukan.
- c. Membina dan melaksanakan tugas pada bidang kependudukan dan pencatatan sipil.
- d. Sosialisasi terkait pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengendalian Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).
- e. Menyelenggarakan pelayanan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, mengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), mengembangkan kependudukan, dan merencanakan kependudukan.
- f. Memantau dan mengevaluasi pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, mengelola Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK);

- g. Membina dan mengembangkan Sumber Daya Manusia (SDM) mengelola pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), perkembangan kependudukan, dan perencanaan kependudukan;
- h. Pemeliharaan terhadap upaya untuk menyelenggarakan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), perkembangan kependudukan, dan perencanaan kependudukan;
- i. mengumpulkan data kependudukan;
- j. memanfaatkan dan menyajikan database kependudukan kabupaten;
- k. menyusun profil kependudukan kabupaten;
- l. menyelenggarakan kesekretariatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dan
- m. melaksanakan peran lainnya yang dilimpahkan oleh Bupati di mana sejalan terhadap tugas dan fungsi yang dimilikinya.

3.1.3 Visi dan Misi

1. Visi :

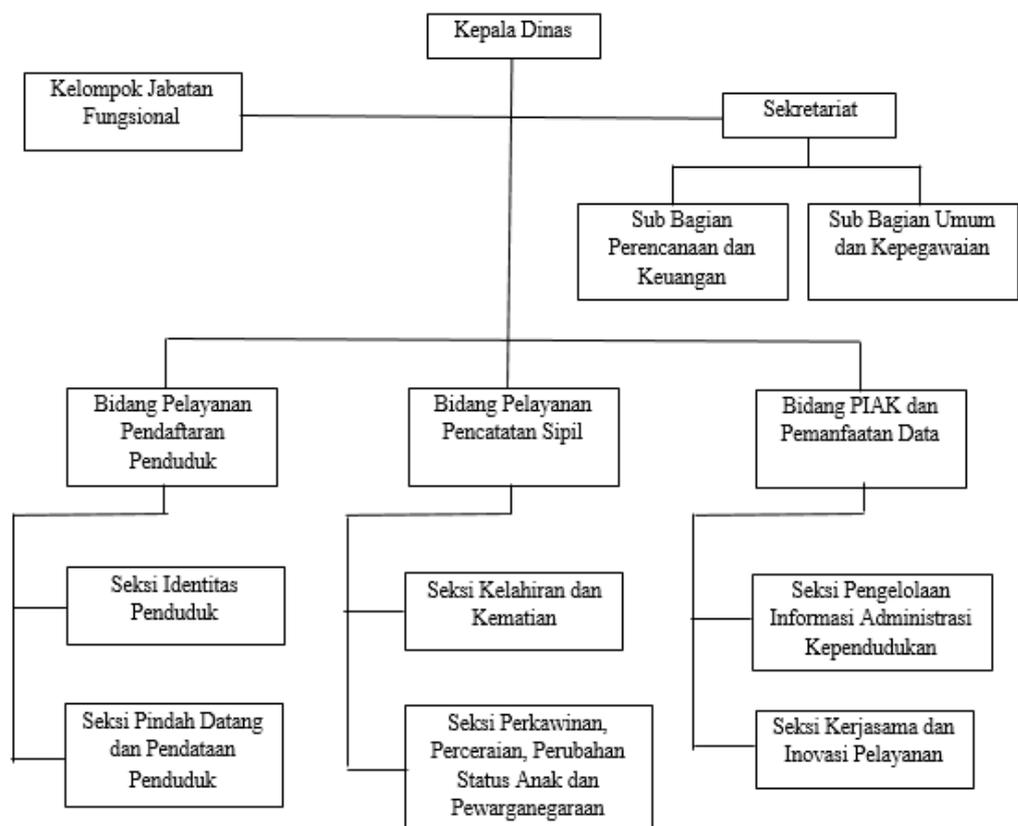
Terwujudnya Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Dengan Pemerintahan yang bersih

2. Misi :

- 1. Meningkatkan kepedulian masyarakat terhadap Hak dan Kewajibannya pada bidang Administrasi Kependudukan.

2. Mewujudkan Sistem Pengelolaan Data sebagai data dan dokumen yang handal.
3. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan, dengan aparatur pelayanan yang bersih dan tidak KKN.

3.1.4 Susunan Organisasi



Sumber : Arsip Dukcapil Temanggung

Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung

3.2 Data Khusus

3.2.1 Metode Penilaian Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung

Penilaian kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung dilaksanakan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) didasarkan pada UU No. 25 tahun 2009 ataupun PP No. 96 Tahun 2012 tentunya dibentuk Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini menguraikan suatu gambaran bagi pihak yang menyelenggarakan pelayanan untuk mengikutsertakan masyarakat ketika menilai kinerja pelayanan publik untuk mendorong terjadinya peningkatan atas kualitas pelayanan yang. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung berikan di mana sudah menjalankan survei kepuasan masyarakat semenjak tahun 2018. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tersebut dijalankan setiap satu tahun sekali. Berikut adalah contoh hasil survei dari tahun 2018 sampai tahun 2021 :

Tabel 3. 1 Survei SKM Tahun 2018-2021

| Tahun Survei | Jumlah Responden | Nilai IKM |
|--------------|------------------|-----------|
| 2018 | 340 | 80.25 |
| 2019 | 343 | 82.04 |
| 2020 | 351 | 82.42 |
| 2021 | 350 | 83.25 |

3.2.1.1 Pelaksanaan Survei

Survei dilaksanakan dan berlokasi di unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung pada waktu jam layanan sedang sibuk. Respondennya adalah masyarakat sebagai penerima layanan kependudukan. Survei dilaksanakan dengan menggunakan kuesioner. Penyebaran kuesioner dilakukan pada saat sedang/ pasca proses membuat dokumen kependudukan, survei dilakukan secara *offline* menggunakan kertas kuesioner yang dibagikan oleh petugas dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Kuesioner tersusun dari 9 pertanyaan sejalan terhadap total unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima bersandar kepada Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang dijadikan sebagai pertanyaan di dalam kuesioner SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung yakni :

1. **Persyaratan** : Persyaratan ialah syarat yang wajib dipenuhi di dalam suatu kepengurusan pada sebuah jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur ialah tata cara yang dilakukan pada sebuah pelayanan yang dibakukan bagi pihak yang memberi dan menerima pelayanan, tidak terkecuali dalam hal pengaduan.

3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan ialah jangka waktu yang dibutuhkan untuk menuntaskan semua proses pelayanan dari tiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif ialah biaya yang dikenakan terhadap pihak yang menerima layanan ketika mengurus dan/atau mendapatkan pelayanan dari pihak yang menyelenggarakan pelayanan yang besaran dai biaya ini berdasar kepada kesepakatan yang terbentuk dari pihak yang menyelenggarakan layanan dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan ialah hasil yang didapatkan melalui pelayanan yang diberikan dan didapatkan sejalan terhadap ketentuan yang sebelumnya sudah ditetapkan. Produk pelayanan ini ialah hasil yang didapatkan melalui tiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana ialah kemampuan yang seharusnya dimiliki oleh pihak yang melaksanakan layanan di mana terdiri atas pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana ialah sikap yang diperlihatkan oleh petugas ketika memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**: Penanganan pengaduan, saran dan masukan, ialah tata cara untuk melaksanakan, menangani, mengadukan, dan menindaklanjuti.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana ialah semua hal yang bisa digunakan untuk mewujudkan maksud dan tujuan. Prasarana ialah semua hal yang

termasuk ke dalam faktor penunjang utama atas terselenggaranya sebuah proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana dipergunakan untuk suatu benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Bentuk jawaban atas kuesioner tersusun atas 4 pernyataan yang dikelompokkan:

1. Tidak Baik
2. Kurang Baik
3. Baik
4. Sangat Baik

Berdasar kepada 4 (empat) pernyataan jawaban kuesioner diberikan penilaian 1, 2, 3 dan 4.

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINDUKCAPIL KABUPATEN TEMANGGUNG**

Bapak/ Ibu yang kami hormati,
Terima kasih atas partisipasi anda menjadi salah satu peserta survei dan secara sukarela mengisi kuesioner ini. Hasil survei ini semata-mata akan digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kami agar semakin baik. Maka kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk mengisi setiap pertanyaan di bawah ini.
Atas perhatian dan kerjasamanya, kami mengucapkan terimakasih.

Jenis Layanan : 1. AKTA KELAHIRAN 4. SURAT PINDAH
2. AKTA KEMATIAN 5. KTP
3. AKTA PERKAWINAN 6. KARTU KELUARGA

Tanggal Survei :

I. PROFIL (Lingkari angka yang sesuai)

| | | | |
|---------------|--|------|---------------|
| Jenis Kelamin | : 1 L 2 P | Usia | : tahun |
| Pendidikan | : 1 SD 3 SMA 5 D4/ S1 2 SMP 4 D1, D2, D3 6 S2 ke atas | | |
| Pekerjaan | : 1. PNS/TNI/POLRI 3. WIRASWASTA 5. LAINNYA 2. KARYAWAN SWASTA 4. PELAJAR/MAHASISWA | | |

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/ responden)**

| No. | Pertanyaan | Jawaban | | Skor |
|-----|---|---------|---------------------------|------|
| | | Kode | Skor | |
| 1. | Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? | a | Tidak sesuai | 1 |
| | | b | Kurang sesuai | 2 |
| | | c | Sesuai | 3 |
| | | d | Sangat sesuai | 4 |
| 2. | Bagaimana Pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan diunit ini? | a | Tidak mudah | 1 |
| | | b | Kurang mudah | 2 |
| | | c | Mudah | 3 |
| | | d | Sangat Mudah | 4 |
| 3. | Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? | a | Tidak cepat | 1 |
| | | b | Kurang cepat | 2 |
| | | c | Cepat | 3 |
| | | d | Sangat cepat | 4 |
| 4. | Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? | a | Sangat Mahal | 1 |
| | | b | Cukup Mahal | 2 |
| | | c | Murah | 3 |
| | | d | Gratis | 4 |
| 5. | Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? | a | Tidak sesuai | 1 |
| | | b | Kurang sesuai | 2 |
| | | c | Sesuai | 3 |
| | | d | Sangat sesuai | 4 |
| 6. | Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? | a | Tidak sesuai | 1 |
| | | b | Kurang sesuai | 2 |
| | | c | Sesuai | 3 |
| | | d | Sangat sesuai | 4 |
| 7. | Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? | a | Tidak sopan & ramah | 1 |
| | | b | Kurang sopan & ramah | 2 |
| | | c | Sopan dan ramah | 3 |
| | | d | Sangat sopan & ramah | 4 |
| 8. | Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? | a | Buruk | 1 |
| | | b | Cukup | 2 |
| | | c | Baik | 3 |
| | | d | Sangat Baik | 4 |
| 9. | Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? | a | Tidak ada | 1 |
| | | b | Ada tapi tidak berfungsi | 2 |
| | | c | Berfungsi kurang maksimal | 3 |
| | | d | Dikeola dengan baik | 4 |

Saran/ Masukan terhadap Layanan yang diterima :
.....
.....

Gambar 3. 3 Lembar Kuisisioner

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung melalui pembentukan tim untuk

melaksanakan aktivitas Survei Kepuasan Masyarakat. Tim yang melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung ialah tim yang sejalan terhadap DPA di dalam Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2022. Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat membutuhkan waktu 6 (enam) bulan yang dirincikan seperti berikut:

Tabel 3. 2 Waktu Pelaksanaan SKM

| No | Kegiatan | Jumlah Hari Kerja |
|----|------------------------------------|-------------------|
| 1 | Persiapan | ±12 |
| 2 | Pengumpulan Data | ±60 |
| 3 | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | ±15 |
| 4 | Penyusunan dan Pelaporan Hasil | ±10 |

3.2.1.2 Contoh Data Hasil Penyusunan Survei Tahun 2022

1. Jenis Survei

Pengukuran atau survei terhadap jenis pelayanan ialah pelayanan akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, surat pindah, KTP, akta kelahiran secara manual.

2. Jumlah Responden

Bersandar kepada hasil yang didapatkan melalui proses pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan Dukcapil tahun 2022 yang didapatkan yakni 364 orang responden.

3. Karakteristik Responden

A. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Sebaran responden pengguna pelayanan berdasarkan umur ialah:

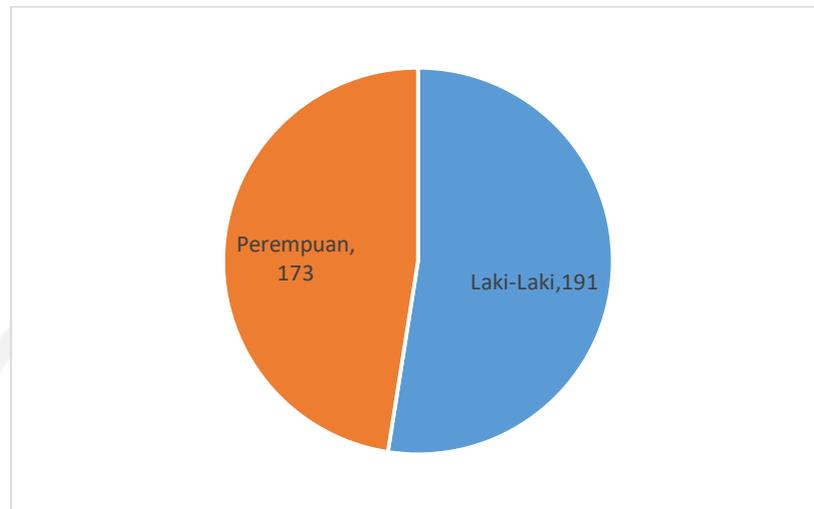
Tabel 3. 3 Tabel Berdasarkan Umur

| No | Karakteristik | Indikator | Jumlah |
|----|---------------|-----------------|--------|
| 1 | Usia | 0 s/d. 14 Tahun | 0 |
| 2 | | 15 s/d 25 Tahun | 7 |
| 3 | | 26 s/d 36 Tahun | 98 |
| 4 | | 37 s/d 47 Tahun | 172 |
| 5 | | 48 s/d 65 Tahun | 87 |
| 6 | | >65 Tahun | 0 |

Berdasar kepada jumlah responden, usia 37 s/d 47 tahun ialah jumlah paling banyak, di mana usia tersebut ialah usia produktif dan bisa dikatakan bahwa nyaris seluruh pengguna layanan ini ialah usia produktif.

B. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sebaran responden pelayanan ini berdasar kepada jenis kelamin yakni:



Gambar 3. 4 Grafik Berdasarkan Umur

Persentase jumlah pengguna layanan ini ialah 53% laki-laki dan 47 % perempuan.

C. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Sebaran responden pelayanan ini berdasar kepada Tingkat Pendidikan yakni:

Tabel 3. 4 Tabel Berdasarkan Umur

| No | Karakteristik | Indikator | Jumlah |
|----|---------------------|-----------|--------|
| 1 | Pendidikan Terakhir | SD | 10 |
| 2 | | SMP | 27 |
| 3 | | SMA | 231 |
| 4 | | D1,D2,D3 | 48 |
| 5 | | D4/S1 | 48 |
| 6 | | >S2 | 0 |

Bervariasinya tingkat pendidikan responden sangatlah memberikan suatu pengaruh kepada jawaban atas persepsi kepuasan masyarakat. Berdasar kepada 364 responden, 63,4% di antaranya dengan tingkat

pendidikan SMA persoalan ini sangatlah memberikan pengaruh kepada tingkat pemahaman responden terhadap variabel ruang lingkup survei, relatif jawaban sangatlah mendapatkan pengaruh dari pola pikir yang lebih ilmiah dan rasional di mana sangatlah memberikan manfaat di dalam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

D. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Sebaran responden pelayanan ini berdasarkan jenis pekerjaan adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 5 Tabel Berdasarkan Jenis Pekerjaan

| No | Karakteristik | Indikator | Jumlah |
|----|-----------------|-------------------|--------|
| 1 | Jenis Pekerjaan | Petani | 1 |
| 2 | | PNS | 17 |
| 3 | | Wiraswasta | 70 |
| 4 | | Karyawan Swasta | 92 |
| 5 | | Pelajar/Mahasiswa | 4 |
| 6 | | Lainnya | 180 |

4. Deskripsi Hasil Survei

Hasil yang didapatkan di dalam perhitungan SKM bisa dibandingkan menggunakan tabel di bawah ini, kategori angka perhitungan IKM.

Tabel 3. 6 Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

| Nilai Persepsi | Nilai Interval | Nilai Interval Konversi | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|----------------|----------------|-------------------------|----------------|------------------------|
| 1 | 1,00 - 2,59 | 25-64,99 | D | Tidak Baik |
| 2 | 2,60 - 3,064 | 65,00-76,60 | C | Kurang Baik |
| 3 | 3,0644 - 3,532 | 76,61-88,30 | B | Baik |
| 4 | 3,5324 - 4,00 | 88,31-100,00 | A | Sangat Baik |

Hasil yang didapatkan melalui survei kepuasan masyarakat secara mandiri atas pelayanan yang dijalankan bulan Januari-Mei 2022, Nilai rata-rata persepsi per unsur/ruang lingkup survei yang digambarkan di dalam tabel di bawah:

Tabel 3. 7 Nilai Per Unsur Pelayanan

| No | Unsur/ Ruang Lingkup | Nilai | Kategori |
|--------------------|---|-------|-------------|
| 1 | Persyaratan | 3.25 | Baik |
| 2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 3.19 | Baik |
| 3 | Waktu Pelayanan | 3.10 | Baik |
| 4 | Biaya/ Tarif | 3.90 | Sangat Baik |
| 5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3.21 | Baik |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 3.24 | Baik |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 3.28 | Baik |
| 8 | Sarana dan Prasarana | 3.22 | Baik |
| 9 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | 3.86 | Sangat Baik |
| NILAI IKM | | 3.33 | Baik |
| KONVERSI NILAI IKM | | 83,25 | Baik |

Nilai IKM di atas, didapatkan dari rumus :

$$U1 + U2 + U3 + U4 + U5 + U6 + U7 + U8 + U9$$

$$9$$

$$= \frac{3,25 + 3,19 + 3,10 + 3,90 + 3,21 + 3,24 + 3,28 + 3,22 + 3,86}{9}$$

$$9$$

$$= 3,33 \text{ (Baik)}$$

Guna mempermudah dalam menginterpretasikan penilaian SKM yakni antara 25 – 100 tentunya hasil yang diperoleh pada penilaian di atas bisa dikonversikan menggunakan nilai 25, dengan menerapkan rumus di bawah :

Nilai IKM x 25

$$=3,33 \times 25 = 83,25 \text{ (Baik)}$$

Nilai rata-rata persepsi dari 364 responden atas unsur pelayanan/ruang lingkup SKM ialah:

- Persyaratan pelayanan ialah 3.25 yang termasuk ke dalam kategori Baik di mana bisa dibentuk ke dalam suatu asumsi bahwa responden menyatakan persyaratan dengan jenis pelayanan sesuai;
- Prosedur pelayanan ialah 3.19 yang termasuk ke dalam kategori Baik di mana bisa dibentuk ke dalam suatu asumsi bahwa responden menyatakan prosedur pelayanan mudah;
- Waktu pelayanan ialah 3.10 yang termasuk ke dalam kategori Baik di mana bisa dibentuk ke dalam suatu asumsi bahwa responden menyatakan kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan cepat;
- Biaya/tarif pelayanan ialah 3.90 di mana termasuk ke dalam kategori Sangat Baik di mana bisa dibentuk ke dalam suatu asumsi bahwa responden menyatakan biaya tarif pelayanan gratis;
- Produk spesifikasi jenis pelayanan ialah 3.21 yang tergolong ke dalam kategori Baik di mana bisa dibentuk ke dalam suatu asumsi bahwa

responden menyatakan kesesuaian produk pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan sesuai;

- Kompetensi pelaksana pelayanan ialah 3.24 yang tergolong ke dalam kategori Baik di mana bisa dibentuk ke dalam suatu asumsi apabila responden menyatakan kompetensi petugas memenuhi pelayanan berkompeten;
- Perilaku pelaksana pelayanan ialah 3.28 di mana tergolong ke dalam kategori Baik di mana dapat dibentuk ke dalam suatu asumsi bahwa responden menyatakan perilaku petugas dalam pelayanan ramah dan sopan;
- Penanganan pengaduan, saran dan masukan ialah 3.22 yang memiliki kategori Sangat Baik di mana dibentuk ke dalam suatu asumsi bahwa responden menyatakan penanganan pengaduan sudah dikelola dengan baik;
- Sarana dan prasarana pelayanan ialah 3.86 yang memiliki kategori Baik di mana dibentuk ke dalam suatu asumsi bahwa responden menyatakan kualitas sarana dan prasarana baik;

Tingkat kepuasan paling tinggi di dalam pelayanan ini ialah unsur biaya/tarif dengan nilai 3.90, sedangkan kepuasan terendah ada pada unsur waktu pelayanan dengan nilai 3.10.

5. Rekapitulasi Kritik dan Saran

Bersandar kepada hasil yang diperoleh pada rekapitulasi kritik / saran dan pengaduan yang masuk melalui sejumlah kanal aduan di mana sudah

disediakan, didapati sejumlah aduan yang dijadikan sebagai perhatian serta bisa dipergunakan ketika membahas rencana tindak lanjut yakni :

- Ditambahkan kuota/jam pengajuan pelayanan, karena kuota penerimaan/pelayanan dibatasi dan ketika terjadi penumpukan pelayanan, ditambah personel.
- Sejauh ini sudah ada peningkatan dari tahun lalu, sudah lebih baik.
- Untuk pelayanan pencetakan dokumen agar bisa dilakukan lebih cepat.

Adapun kondisi kekurangan/permasalahan dari unsur pelayanan tergambaran seperti hal di bawah:

- Durasi pelayanan yang diberikan masih kurang sehingga belum memuaskan warga, karena terkadang SIAK error dari pusat dan jaringan internet eror.
- Prosedur pelayanan masih dinilai tidak mudah oleh masyarakat. Layanan registrasi online seyogyanya sudah mulai dijalankan akan tetapi belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.

Total rata-rata persepsi ruang lingkup SKM/semua unsur pelayanan ialah sejumlah 83.25 di mana dikategorikan Baik di mana bisa dibentuk ke dalam suatu asumsi bahwa responden menyatakan bahwa mereka “PUAS” atas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung.

3.2.2 Kendala Pelaksanaan Penilaian Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung.

Kendala yang terjadi pada saat petugas melaksanakan penilaian kepuasan masyarakat adalah :

1. Sulit untuk mendapatkan respons yang baik dari responden, seringkali tidak ada motivasi yang kuat bagi responden untuk merespons dan mengisi kuesioner yang diberikan petugas, sehingga seringkali responden mengisi jawaban kuesioner dengan asal-asalan.
2. Pada saat petugas menyebarkan kuesioner, banyak kuesioner yang tidak terisi secara keseluruhan, misalnya kuesioner yang diajukan terdiri atas 9 pertanyaan tetapi responden hanya mengisi 7 atau 8 dari pertanyaan yang diajukan.
3. Masalah lain yang dihadapi adalah data yang didapatkan tidak terlalu banyak, mengingat petugas hanya menyebarkan kuesioner pada bulan Januari hingga Mei pada jam-jam tertentu saja dan tidak dilakukan setiap hari, sehingga data yang didapatkan kurang tepat.
4. Kuesioner yang disebarkan masih secara manual menggunakan kertas sehingga kurang mendapat perhatian dari responden mengingat di zaman sekarang responden merasa lebih dimudahkan jika menggunakan teknologi.
5. Pengisian kuesioner pada responden dilakukan dalam waktu yang kurang tepat, dikarenakan kertas kuesioner diberikan petugas pada saat sedang/pasca proses membuat dokumen yaitu saat responden menunggu antrian, atau sebelum responden mendapat layanan dukcapil secara menyeluruh.

Sehingga hal ini dianggap kurang tepat, karena responden belum mendapat layanan secara tuntas.

6. Petugas yang kurang disiplin dalam menyebarkan kuesioner setiap harinya, seringkali penyebaran kuesioner yang diberikan kepada responden tidak merata, sehingga data yang harusnya dapat terpenuhi tidak terealisasikan. Hal ini menyebabkan kualitas layanan tidak maksimal.
7. Dalam mengolah data hasil survei kepuasan masyarakat, petugas mengalami kesulitan dikarenakan data kuesioner menggunakan kertas, sehingga petugas harus merekap hasil kuesioner secara manual satu-persatu.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan yang telah dijelaskan, dapat disimpulkan bahwa :

1. Penilaian kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung dilaksanakan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Dalam melaksanakan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung, umumnya memperlihatkan suatu tingkat kualitas yang Baik. Meskipun demikian, nilai SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung memperlihatkan adanya konsistensi peningkatan kinerja dalam menyelenggarakan pelayanan publik dari tahun 2018 sampai dengan 2022.
2. Kendala dalam penilaian kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung yaitu :
 1. Kurangnya partisipasi masyarakat dalam penilaian kepuasan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung.
 2. Petugas yang kurang disiplin dalam menyebarkan kuesioner setiap harinya, sehingga data yang didapatkan kurang maksimal.
 3. Pengisian kuesioner pada responden dilakukan dalam waktu yang kurang tepat, karena dilakukan saat responden menunggu antrean/ belum mendapatkan pelayanan menyeluruh.

4. Kuesioner disebarikan secara manual menggunakan kertas sehingga petugas kesulitan dalam mengolah data.

4.2 Saran

Berdasarkan pemaparan yang telah dijelaskan, saran yang dapat diberikan yaitu:

1. Walaupun mendapatkan persepsi kepuasan Baik dari masyarakat, masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian. Oleh karena itu disampaikan rekomendasi penulis untuk perbaikan kualitas pelayanan publik ke depan secara keseluruhan, antara lain:
 - a. Adanya pembinaan dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung kepada petugas pelayanan perihal penghargaan waktu layanan serta perilaku/sikap atas pemakai layanan.
 - b. Merevisi kembali standar pelayanan agar pelayanan dapat selesai dengan cepat.
 - c. Menambah sarana prasarana agar waktu pelayanan dapat dipercepat.
2. Saran yang diberikan tentang kendala dalam penilaian kepuasan masyarakat adalah :
 - a. Mensosialisasikan kepada masyarakat tentang pentingnya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung.
 - b. Memberikan penghargaan dan sanksi kepada petugas agar menciptakan rasa semangat kerja yang maksimal.

- c. Untuk pengisian kuesioner kedepannya, diharapkan dilakukan saat responden telah menyelesaikan pelayanan secara menyeluruh, agar data yang dihasilkan akurat.
- d. Diharapkan untuk pengisian kuisisioner selanjutnya secara online, agar memudahkan petugas dalam mengolah data.



DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, E., & Wibowo, T. S. (2021). Pengaruh Kepercayaan, Karakteristik Pelayanan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantor Pos Surabaya Pusat. *Journal of Sustainability Business Research*, 2 (2), 287-294.
- Azizah, A., & Purwoko, B. (2017). Studi Kepustakaan Mengenai Landasan Teori dan Praktik Konseling Naratif. *Jurnal Mahasiswa Universitas Negeri Surabaya*, 10 (2), 150-161.
- Edi, F. R. (2016). *Teori Wawancara Psikodiagnostik*. Yogyakarta: PT Leutika Nouvalitera.
- Hendrik, Anjomshooa, A., & Tjoa, A. M. (2014). Towards Semantic Mashup Tools For Big Data Analysis. *Proceeding of the Information & Communication Technology-EurAsia Conference 2014*, 11 (4), 100-145.
- Kotler, P. (2001). *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan dan Implementasi Kontrol*. Jakarta: Salemba Empat.
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, 6 (1), 8-9.
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI. *Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul*, 7 (02), 114-115.
- Nugroho, M., & Halik, A. (2016). Penerapan Standar Pelayanan Publik Pada Kelurahan di Wilayah Kota Kediri. *Jurnal Hasil Penelitian*, 1 (2), 251-266.
- Riani, N. K. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*. 14 (4), 89-94.
- Riyani , D., Larasati, I., & Juhana, D. (2021). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Majalah Bisnis dan IPTEK*, 14 (2), 96.

- Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasir Jambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*. 11 (2), 56-65.
- Saputra, T. (2016). Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar). *Jurnal Perspektif Pembiayaan dan Pembangunan Daerah*. 4 (2), 89-100.
- Situmorang, S. H., Muda, I., Doli, M., & Fadli, F. S. (2010). *Analisis Data Untuk Riset Manajemen dan Bisnis*. Medan: USU Press.
- Suandi. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belintang Kabupaten OKU Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*. 1 (2), 13-22.
- Suardi, & Prasetyo, I. (2021). Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Publik*. 4 (4), 2142-2612.
- Sumarsid. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grabfood (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi). *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12 (1), 70-83.
- Suprianto. (2014). Fungsi Pemerintah Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal FISIP Universitas Riau*. 1 (2), 1-13.
- Syafingi, H. M. (2017). Konstitusionalitas Standar Pelayanan Minimal. *Jurnal Hukum Novelty*. 8 (2), 216-231.
- Syafnidawaty. (2020). *Observasi*. Medan.
- Taufiq, H. (2015). *Argumentasi dan Validitas*. Yogyakarta: Darqin.
- Zamroni, M., & Handayani, I. (2005). Pentingnya Kualitas Pelayanan (Service Quality) dalam Memenuhi Kepuasan Masyarakat. *Efisiensi: Kajian Ilmu Administrasi*. 2 (5), 110-123.
- Zukhri, Z. (2014). *Algoritma Genetika: Metode Komputasi Evolusioner untuk Menyelesaikan Masalah Optimasi*. Yogyakarta: Andi Publisher.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Sertifikat Magang



Lampiran 2. Foto Bersama Karyawan



Lampiran 3. Kegiatan Magang Membantu Pelayanan

