



LAPORAN AKHIR

# SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KOTA TANGERANG SELATAN

2021



DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KOTA TANGERANG SELATAN  
2021

# **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas karunia serta rahmat-Nya dokumen pekerjaan Laporan Akhir “Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil” ini dapat selesai pada mestinya dan berjalan dengan baik. Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan adalah sebagai bahan evaluasi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan.

Laporan Akhir berisikan 5 Bab pembahasan. Secara garis besar meliputi Bab pendahuluan, metodologi, gambaran umum, pembahasan, dan penutup. Kami berharap Laporan Akhir ini dapat menjadi masukan dokumen penutup yang menyempurnakan dokumen – dokumen sebelumnya. Terima kasih kami ucapkan atas dukungan semua pihak dan tim penyusun. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Tangerang Selatan, Juni 2021

# DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Kata Pengantar.....	ii
Daftar Isi .....	iii
Daftar Tabel.....	v
Daftar Gambar.....	vii

## **BAB I PENDAHULUAN**

1.1. LATAR BELAKANG.....	I - 1
1.2. PERATURAN PERUNDANGAN.....	I - 2
1.3. PERUMUSAN MASALAH.....	I - 3
1.4. TUJUAN.....	I - 4
1.5. RUANG LINGKUP .....	I - 4
1.5.1 Ruang Lingkup Substansi .....	I - 4
1.5.2 Ruang Lingkup Waktu .....	I - 4
1.6. SISTEMATIKA PENULISAN.....	I - 5

## **BAB II METODOLOGI**

2.1. LOKASI SURVEI.....	II - 1
2.2. PRINSIP SURVEI .....	II - 1
2.3. UNSUR TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT.....	II - 2
2.4. PENENTUAN RESPONDEN .....	II - 3
2.5. PELAKSANAAN SURVEI.....	II - 3

## **BAB III GAMBARAN UMUM**

3.1. LOKASI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA TANGERANG SELATAN.....	III - 1
3.2. VISI DAN MISI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL .....	III - 1
3.3. STRUKTUR ORGANISASI.....	III - 2
3.4. SUMBER DAYA MANUSIA.....	III - 4
3.5. TUGAS POKOK DAN FUNGSI.....	III - 4

3.5.1. Kepala Dinas.....	III - 5
3.5.2. Sekretaris Dinas.....	III - 9
3.5.2.1. Kepala Sub Bagian Perencanaan .....	III - 6
3.5.2.2. Kepala Sub Bagian Keuangan.....	III - 7
3.5.2.3. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.....	III - 8
3.5.3. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk.....	III - 9
3.5.3.1. Kepala Seksi Identitas Penduduk .....	III - 9
3.5.3.2. Kepala Seksi Pindah Datang Penduduk .....	III - 10
3.5.3.3. Kepala Seksi Pendataan Penduduk .....	III - 10
3.5.4. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil.....	III - 11
3.5.4.1. Kepala Seksi Kelahiran.....	III - 12
3.5.4.2. Kepala Seksi Perkawinan dan Perceraian .....	III - 12
3.5.4.3. Kepala Seksi Perubahan Status Anak, Perwarganegaraan dan kematian .....	III - 13
3.5.5. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan .....	III - 14
3.5.5.1. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan .....	III - 15
3.5.5.2. Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan.....	III - 16
3.5.5.3. Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi .....	III - 16
3.5.6. Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan .....	III - 17
3.5.6.1. Kepala Seksi Kerja Sama .....	III - 18
3.5.6.2 Kepala Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan .....	III - 18
3.5.6.3 Kepala Seksi Inovasi Pelayanan.....	III - 19
3.6. KONDISI EKSISTING DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL....	III - 21

## **BAB IV HASIL ANALISIS**

4.1. UMUM.....	.IV - 1
4.2. KARAKTERISTIK RESPONDEN .....	.IV - 3
4.2.1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	.IV - 3
4.2.2. Karakteristik Responden berdasarkan Umur.....	.IV - 4

4.2.3. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan.....	.IV – 5
4.3. JENIS PELAYANAN YANG DIGUNAKAN OLEH RESPONDEN .....	.IV - 5
4.4. UNSUR TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT .....	.IV - 6
4.4.1 Persyaratan (X1) .....	.IV - 7
4.4.2 Prosedur (X2).....	.IV - 7
4.4.3 Waktu Pelayanan (X3).....	.IV - 8
4.4.4 Biaya/ Tarif (X4) .....	.IV - 9
4.4.5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (X5).....	.IV - 9
4.4.6 Kompetensi Pelaksana (X6).....	.IV-10
4.4.7 Perilaku Pelaksana (X7).....	.IV-10
4.4.8 Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan (X8) .....	.IV-11
4.4.9 Sarana dan Prasarana (X9) .....	.IV-11
4.5. TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA TANGERANG SELATAN.....	.IV-12
4.6. SARAN.....	.IV-16
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>V - 1</b>

# DAFTAR TABEL

<b>Tabel 4.1.</b>	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	IV-3
<b>Tabel 4.2.</b>	Responden Berdasarkan Umur .....	IV-4
<b>Tabel 4.3.</b>	Responden Berdasarkan Pendidikan .....	IV-5
<b>Tabel 4.4.</b>	Jenis Pelayanan yang digunakan oleh responden.....	IV-6
<b>Tabel 4.5.</b>	Indikator Penelitian .....	IV-7
<b>Tabel 4.6.</b>	Variabel Persyaratan (X1).....	IV-7
<b>Tabel 4.7.</b>	Variabel Prosedur (X2) .....	IV-8
<b>Tabel 4.8.</b>	Variabel Waktu Pelayanan (X3).....	IV-8
<b>Tabel 4.9.</b>	Variabel Biaya/ Tarif (X4).....	IV-9
<b>Tabel 4.10.</b>	Variabel Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (X5).....	IV-9
<b>Tabel 4.11.</b>	Variabel Kompetensi Pelaksana (X6) .....	IV-10
<b>Tabel 4.12.</b>	Variabel Perilaku Pelaksana (X7) .....	IV-10
<b>Tabel 4.13.</b>	Variabel Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (X8).....	IV-11
<b>Tabel 4.14.</b>	Variabel Sarana dan Prasarana (X9) .....	IV-11
<b>Tabel 4.15.</b>	Nilai Persepsi, Nilai interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan.....	IV-13
<b>Tabel 4.16.</b>	Nilai dari Jumlah Nilai Rata – rata Setiap Unsur Pelayanan .....	IV-14

# DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 3.1.</b> Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	III - 1
<b>Gambar 3.2.</b> Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	III - 3
<b>Gambar 3.3.</b> Klasifikasi Pegawai Berdasarkan Tingkat Status .....	III - 4
<b>Gambar 3.4</b> Papan Informasi Sebagai Media Informasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan .....	III - 21
<b>Gambar 3.5.</b> Ruang Tunggu Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan .....	III -21
<b>Gambar 3.6</b> Tempat Duduk Prioritas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan .....	III - 22
<b>Gambar 3.7</b> Pelayanan Drive Thru SIANDUK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan.....	III - 22
<b>Gambar 3.8</b> Pelayanan Informasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan.....	III - 23
<b>Gambar 3.9</b> Sarana Cuci Tangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan.....	III – 23
<b>Gambar 3.10</b> Sarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan.....	III – 24
<b>Gambar 3.11</b> Meja Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan.....	III - 24
<b>Gambar 4.1</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	IV - 3
<b>Gambar 4.2</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	IV - 4
<b>Gambar 4.3</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	IV - 5

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. LATAR BELAKANG**

Kerja keras dan komitmen semua staf unit pelayanan dalam memberikan produk atau pelayanan yang berkualitas dan mampu memberikan kepuasan kepada konsumen merupakan hal terpenting dalam pelayanan publik. Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik dapat juga diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan publik menjadi sangat strategis karena sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, dengan demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik. Pelayanan umum diartikan oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/ Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu, faktor yang sangat penting dan menentukan dalam mengukur keberhasilan suatu unit pelayanan adalah kepuasan masyarakat, karena masyarakat adalah konsumen dari produk/ jasa yang dihasilkannya. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya dalam menjalankan pelayanan yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang diterapkan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan merupakan salah satu lembaga pelayanan masyarakat yang membantu Walikota Tangerang

Selatan dalam melaksanakan tugas dan fungsi terkait pengelolaan pendataan kependudukan dan pencatat sipil terhadap warga Kota Tangerang Selatan. Untuk bisa mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang telah diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan kepada masyarakat diperlukan adanya survei tentang Tingkat Kepuasan Masyarakat. Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja, dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat.

Tingkat Kepuasan Masyarakat merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Penilaian terhadap pelayanan publik menyangkut segala aspek mencakup sistem, prosedur dan metode dalam memenuhi hak-hak publik, baik sebagai penyelenggara maupun pengguna pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik dikatakan baik jika penyelenggara pelayanan publik dapat memberikan pelayanan sesuai dengan regulasi yang berlaku dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik sehingga tercipta kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

## **1.2. PERATURAN PERUNDANGAN**

Dasar dari penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk mendapatkan Tingkat Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan adalah:

1. Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;
2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Nomor 5038);

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik; dan
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

### **1.3. PERUMUSAN MASALAH**

Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat sehingga diperlukan terus berupaya dan inovasi guna meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Dalam rangka meningkatkan kinerja pemerintahan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan dalam memberikan pelayanan Publik kepada masyarakat untuk mewujudkan visi dan misinya, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan melaksanakan pengukuran "Tingkat Kepuasan Masyarakat". Survei Tingkat Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mendapatkan umpan balik atas kinerja/ kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan/ peningkatan kinerja/ kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

Program ini diselenggarakan untuk melaksanakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kebijakan ini merupakan salah satu upaya Pemerintah dalam mewujudkan kepemimpinan yang baik (*good governance*) serta sebagai bahan evaluasi dan perbaikan dalam memberikan pelayanan khususnya di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

#### **1.4. TUJUAN**

Tujuan survei tingkat kepuasan masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan adalah sebagai berikut :

1. Memperoleh gambaran secara obyektif mengenai pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan.
2. Membangun semangat dan mendorong kreativitas serta motivasi untuk meningkatkan kualitas kinerja dan mutu pelayanan;
3. Sebagai tolak ukur keberhasilan pelayanan secara keseluruhan

#### **1.5. RUANG LINGKUP**

Ruang lingkup survei tingkat kepuasan masyarakat meliputi ruang lingkup substansi, ruang lingkup wilayah, dan ruang lingkup waktu sebagai berikut:

##### **1.5.1 Ruang Lingkup Substansi**

Sampel dan responden yang digunakan dalam penelitian ini merupakan masyarakat yang mendapatkan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan tingkat, responden terpilih ditetapkan minimal 100 orang dari jumlah populasi penerima layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Penetapan responden sejumlah 100 orang didasarkan pada rumusan  $(\text{"Jumlah unsur"} + 1) \times 10 = 100$  responden. Selain itu untuk melengkapi kajian survei kepuasan masyarakat dilakukan juga pengambilan responden di 7 kecamatan di Kota Tangerang Selatan dan pelayanan di 4 mall.

##### **1.5.2 Ruang Lingkup Waktu**

Survei tingkat kepuasan masyarakat dilaksanakan selama 1 (satu) bulan yaitu 30 hari kalender di Kota Tangerang Selatan.

## **1.6. SISTEMATIKA PENULISAN**

Sistematika pelaporan survei tingkat kepuasan masyarakat sebagai berikut:

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Berisi mengenai latar belakang, peraturan perundangan, perumusan masalah, tujuan, ruang lingkup, sistematika penulisan dalam penyusunan laporan akhir Tingkat Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan.

### **BAB 2 METODOLOGI**

Berisikan mengenai metodologi penyusunan Tingkat Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan.

### **BAB 3 GAMBARAN UMUM DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

Berisikan gambaran umum kondisi eksisting Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan.

### **BAB 4 HASIL PEKERJAAN**

Berisikan hasil pelaksanaan survei dan penilaian atas Tingkat Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan.

### **BAB 5 PENUTUP**

# **BAB II**

## **METODOLOGI**

### **2.1. LOKASI SURVEI**

Lokasi survei dalam rangka penyusunan Tingkat Kepuasan Masyarakat ini adalah di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan, Provinsi Banten, Kantor Kecamatan Pamulang, Kantor Kecamatan Serpong, Kantor Kecamatan Serpong Utara, Kantor Kecamatan Pondok Aren, Kantor Kecamatan Setu, Kantor Kecamatan Ciputat, Kantor Kecamatan Ciputat Timur, Gerai Dukcapil Teras Kota, Gerai Dukcapil Bintaro Plaza, Gerai Dukcapil Pamulang Square, dan Gerai Dukcapil Living World Alam Sutera.

### **2.2. PRINSIP SURVEI**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. **Transparan**  
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. **Partisipatif**  
Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. **Akuntabel**

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggung jawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5. Keadilan  
Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
6. Netralitas  
Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat surveyor tidak boleh memiliki kepentingan pribadi golongan dan tidak berpihak.

### **2.3. UNSUR TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT**

Unsur dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, meliputi:

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/ atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. 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 adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. 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 (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

#### **2.4. PENENTUAN RESPONDEN**

Responden yang akan disurvei adalah masyarakat yang menerima pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan di kantor pelayanan, kantor kecamatan dan gerai dukcapil di mall. Total jumlah responden yang akan di survei adalah sebanyak 190 responden, 100 responden adalah masyarakat Kota Tangerang Selatan yang menerima layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 70 responden adalah masyarakat Kota Tangerang selatan yang menerima pelayanan di Kantor Kecamatan, dan 20 responden adalah masyarakat Kota Tangerang Selatan yang menerima pelayanan di Gerai Dukcapil di Mall.

#### **2.5. PELAKSANAAN SURVEI**

Kegiatan survei Tingkat Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan dilaksanakan selama 7 (tujuh) hari, dimulai pada tanggal 14 - 20 Juni 2021. Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam pelaksanaan survei Tingkat kepuasan masyarakat:

1. Penyiapan bahan.
  - a. Kuesioner

Dalam penyusunan tingkat kepuasan masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner yang digunakan mengacu kepada ketentuan yang ada. Total jumlah kuesioner yang akan dibagikan adalah 190 set.

b. Bagian dari Kuesioner.

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

- Bagian I : Identitas responden meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan.
- Bagian II : Informasi jenis pelayanan yang digunakan oleh responden.
- Bagian III : Mutu pelayanan adalah pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai dan saran terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan.

2. Bentuk Jawaban.

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan persepsi numberik (angka) sebagai berikut:

- Angka 1 adalah nilai persepsi Tidak Baik
- Angka 2 adalah nilai persepsi Kurang Baik
- Angka 3 adalah nilai persepsi Baik
- Angka 4 adalah nilai persepsi Sangat Baik

# BAB III

## GAMBARAN UMUM

### 3.1 LOKASI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA TANGERANG SELATAN



**Gambar 3.1** Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Sumber: <https://citranewsindonesia.com/>, 2021

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan terletak di Jl. Raya Serpong No.KM. 16, Cilenggang, Kec. Serpong Utara, Kota Tangerang Selatan, Banten dengan nomor telepon (021) 5370296.

### 3.2 VISI DAN MISI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Berdasarkan ketentuan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 86 Tahun 2017, Visi dalam RPJMD adalah visi kepala daerah dan wakil kepala daerah terpilih yang disampaikan pada waktu pemilihan kepala daerah. Dengan mempertimbangkan arah pembangunan jangka panjang daerah, kondisi, permasalahan dan tantangan pembangunan yang dihadapi serta isu-isu strategis maka Visi dan Misi Kota Tangerang Selatan Tahun 2022-2026, yaitu:

“VISI”

***“TERWUJUDNYA TANGSEL UNGGUL MENUJU KOTA LESTARI, SALING TERKONEKSI, EFEKTIF DAN EFISIEN”***

## "MISI"

- 1. Pembangunan Sumber Daya Manusia yang Unggul**
- 2. Pembangunan Infrastruktur yang Saling Terkoneksi**
- 3. Membangun Kota yang Lestari**
- 4. Meningkatkan Ekonomi Berbasis Nilai Tambah Tinggi di Ekonomi Kreatif**
- 5. Membangun Birokrasi yang Efektif dan Efisien**

*(Sumber: Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan Tahun 2021-2026))*

Dalam rangka mencapai suksesnya Visi dan Misi Pemerintah di tetapkan lah bahwa Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan adalah sama dengan Visi dan Misi nya Pemerintah Kota Tangerang Selatan. Kota Tangerang Selatan terbentuk pada akhir 2008 berdasarkan Undang-undang Nomor 51 Tahun 2008 tentang Pembentukan Kota Tangerang Selatan di Provinsi Banten. Kota Tangerang Selatan merupakan daerah otonom dimana pembentukan daerah otonom baru ini mempunyai tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pelayanan umum dan daya saing daerah.

### **3.3 STRUKTUR ORGANISASI**

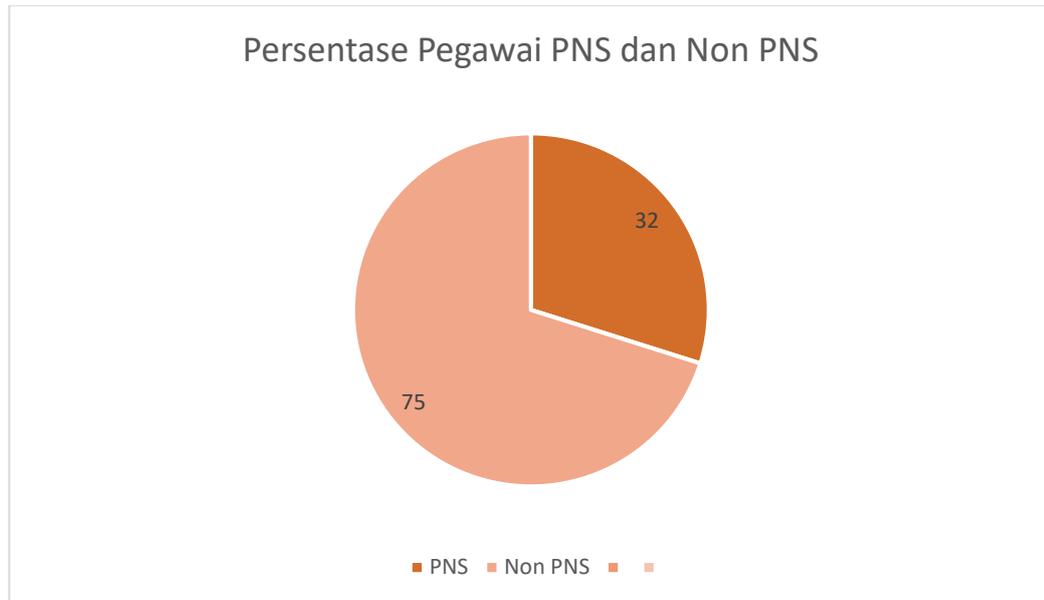
Struktur organisasi dapat diartikan sebagai kerangka kerja formal organisasi yang dengan kerangka kerja itu tugas-tugas pekerjaan dibagi-bagi, dikelompokkan, dan dikoordinasikan (Robbins dan Coulter, 2007). Struktur organisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan adalah struktur organisasi garis, bentuk struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan sebagaimana terdapat pada halaman selanjutnya



**Gambar 3.2** Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Sumber: Renstra Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2016 - 2021

### 3.4. SUMBER DAYA MANUSIA



**Gambar 3.3** Klasifikasi Pegawai Berdasarkan Tingkat Status

*Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan, 2021*

Jumlah seluruh pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan sebanyak 107 orang, yang terdiri atas 32 orang PNS dan 75 Non PNS

### 3.5. TUGAS POKOK DAN FUNGSI

Sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Tangerang Selatan Nomor 08 Tahun 2016 Tentang Organisasi Perangkat Daerah di Kota Tangerang Selatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan mempunyai tugas pokok melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.. Dalam menjalankan tugas pokok tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan mempunyai fungsi sebagai berikut:

- 1) Perumusan , Penetapan, Pelaksanaan Kebijakan Strategis dan Teknis Bidang Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan Inormasi Administrasi Kependudukan , Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan;
- 2) Perumusan, Penetapan, Pelaksanaan Program dan Anggaran Bidang Bidang Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan Inormasi Administrasi Kependudukan , Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan;

- 3) Pembinaan, Pengawasan, Pengendalian , Pemantauan Pelaksanaan Urusan Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan , Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan;
- 4) Pengordinasian Pelaksanaan Bidang Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan , Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan
- 5) Pelaksanaan Pelayanan Pendaftaran Penduduk;
- 6) Pelaksanaan Pelayanan Pencatatan Sipil;
- 7) Pelaksanaan dan Pengembangan Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan;
- 8) Pelaksanaan Evaluasi dan Pelaporan Tugas dan Fungsi Dinas.

### **3.5.1 Kepala Dinas**

Kepala Dinas memiliki tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang Administrasi Kependudukan Sedangkan fungsi kepala dinas adalah sebagai berikut:

- a. Penyusunan program dan anggaran;
- b. Pengelolaan keuangan;
- c. Pengelolaan perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan barang milik Negara;
- d. Pengelolaan urusan ASN;
- e. Penyusunan perencanaan dibidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- f. Perumusan kebijakan teknis bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerjasama, 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 kerjasama 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;
- o. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

### **3.5.2 Sekretaris Dinas**

Sekretaris Dinas memiliki tugas mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam memberikan pelayanan administrasi dan teknis yang meliputi perencanaan, keuangan, urusan tata usaha, perlengkapan rumah tangga dan urusan ASN kepada semua unsur dilingkungan Dinas. Sedangkan fungsi dari sekretaris dinas adalah sebagai berikut:

- a. Koordinasi dan Penyusunan Program dan Anggaran;
- b. Pelaksanaan Pengelolaan keuangan;
- c. Pengelolaan perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan barang milik Negara;
- d. Pengelolaan urusan ASN;
- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

#### **3.5.2.1 Kepala Sub Bagian Perencanaan**

Kepala Sub Bagian Perencanaan memiliki tugas melakukan Penyiapan Koordinasi dan Penyusunan Program dan anggaran. Sedangkan fungsi Kepala Sub Bagian Perencanaan adalah sebagai berikut:

- a. Penyelenggaraan penyusunan rencana kerja, kinerja dan anggaran tahunan sub bagian perencanaan;

- b. Penyusunan perencanaan kegiatan pengumpulan data bahan perumusan kebijakan dinas;
- c. Pelaksanaan penyusunan program dan anggaran dinas;
- d. Pelaksanaan pengumpulan, pengolahan, penganalisisan data dinas;
- e. Pelaksanaan penyusunan pedoman dan program kerja dinas;
- f. Pelaksanaan penyusunan dokumen perencanaan dinas;
- g. Pelaksanaan pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan dinas;
- h. Pelaksanaan monitoring, evaluasi serta pelaporan program dan kegiatan dinas;
- i. Pelaksanaan konsultasi dan koordinasi dengan instansi/lembaga lainnya terkait program, anggaran, monitoring dan evaluasi dinas;
- j. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

### **3.5.2.2 Kepala Sub Bagian Keuangan**

Kepala Sub Bagian Keuangan memiliki tugas melakukan Penyiapan Koordinasi dan Pelaksanaan Pengelolaan Keuangan, Penata Usahaan, Akuntansi, Verifikasi dan Pembukuan. Sedangkan fungsi Kepala Sub Bagian Keuangan adalah sebagai berikut:

- a. Penyelenggaraan penyusunan rencana kerja, kinerja dan anggaran tahunan sub bagian keuangan;
- b. Pelaksanaan perencanaan kegiatan pengelolaan keuangan, penata usahaan, akuntansi, verifikasi dan pembukuan;
- c. Pelaksanaan pengelolaan keuangan, penata usahaan, akuntansi, verifikasi dan pembukuan;
- d. Pelaksanaan penyusunan laporan neraca keuangan;
- e. Pelaksanaan koordinasi dengan instansi/lembaga lainnya terkait dengan pengelolaan keuangan, penata usahaan, akuntansi, verifikasi dan pembukuan;
- f. Pelaksanaan pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan pengelolaan keuangan;

- g. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

### **3.5.2.3 Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian**

Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian memiliki tugas melakukan urusan persuratan, urusan tata usaha, kearsipan, administrasi ASN, urusan perlengkapan, rumah tangga, dan penataan barang milik negara Sedangkan fungsi Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian adalah sebagai berikut:

- a. Penyelenggaraan penyusunan rencana kerja, kinerja dan anggaran tahunan sub bagian umum dan kepegawaian;
- b. Pelaksanaan perencanaan bahan pelaksanaan kegiatan persuratan, tata usaha, kearsipan, administrasi ASN, perlengkapan, rumah tangga dan penataan barang milik Negara;
- c. Pelaksanaan pengelolaan kegiatan urusan persuratan, urusan tata usaha, kearsipan, administrasi ASN, urusan perlengkapan, rumah tangga dan penataan barang milik Negara;
- d. Pelaksanaan pengurusan administrasi perjalanan dinas, kendaraan dinas, keamanan kantor serta pelayanan kerumahtanggaan lainnya;
- e. Pelaksanaan penyusunan bahan koordinasi dan petunjuk teknis kebutuhan dan pengadaan perlengkapan/sarana kerja serta inventarisasi, pendistribusian, penyimpanan, perawatan dan penghapusannya;
- f. Pelaksanaan pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian dan pengawasan urusan persuratan, urusan tata usaha, kearsipan, administrasi ASN, urusan perlengkapan, rumah tangga dan penataan barang milik Negara;
- g. Memfasilitasi usulan pengadaan, pengangkatan, mutasi, kesejahteraan pegawai, cuti, penilaian, pemberian penghargaan, pemberian sanksi/hukuman dan pemberhentian/pensiun, serta pendidikan dan pelatihan pegawai;
- h. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

### **3.5.3 Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk**

Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran penduduk memiliki tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pelayanan pendaftaran penduduk. Sedangkan fungsi Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran penduduk adalah sebagai berikut:

- a. Penyelenggaraan penyusunan rencana kerja, kinerja dan anggaran tahunan bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk;
- b. Penyusunan perencanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- c. Perumusan kebijakan teknis pendaftaran penduduk;
- d. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- e. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- f. Pelaksanaan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk;
- g. Pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pendaftaran penduduk;
- h. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pendaftaran penduduk;
- i. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

#### **3.5.3.1 Kepala Seksi Identitas Penduduk**

Kepala Seksi Identitas Penduduk memiliki tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pelayanan pendaftaran penduduk. Sedangkan fungsi Kepala Seksi Identitas Penduduk adalah sebagai berikut:

- a. Penyelenggaraan penyusunan rencana kerja, kinerja dan anggaran tahunan seksi Identitas Penduduk;
- b. Penyusunan perencanaan pelayanan dan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk;
- c. Pelaksanaan penyusunan petunjuk teknis penerbitan dokumen dan pendaftaran penduduk;

- d. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan dan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk;
- e. Pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan dan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk;
- f. Pelaksanaan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk;
- g. Pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pendaftaran penduduk;
- h. Pengawasan, pengendalian dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan dan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk;
- i. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

### **3.5.3.2 Kepala Seksi Pindah Datang Penduduk**

Kepala Seksi Pindah Datang Penduduk memiliki tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pindah datang penduduk. Sedangkan fungsi Kepala Seksi Pindah Datang Penduduk adalah sebagai berikut:

- a. Penyelenggaraan penyusunan rencana kerja, kinerja dan anggaran tahunan seksi Pindah Datang Penduduk;
- b. Penyusunan perencanaan pelayanan pindah datang penduduk;
- c. Pelaksanaan perumusan kebijakan teknis pelayanan pindah datang penduduk;
- d. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pindah datang penduduk;
- e. Pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan pindah datang penduduk;
- f. Pelaksanaan penerbitan dokumen pindah datang penduduk;
- g. Pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pindah datang penduduk;
- h. Pengawasan, pengendalian dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan pindah

### **3.5.3.3 Kepala Seksi Pendataan Penduduk**

Kepala Seksi Pendataan Penduduk memiliki tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta

pelaksanaan pendataan penduduk. Sedangkan fungsi Kepala Seksi Pendataan Penduduk adalah sebagai berikut:

- a. Penyelenggaraan penyusunan rencana kerja, kinerja dan anggaran tahunan seksi Pendataan Penduduk;
- b. Penyusunan perencanaan Pendataan Penduduk;
- c. Pelaksanaan perumusan kebijakan teknis pendataan penduduk;
- d. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pendataan penduduk;
- e. Pelaksanaan penyelenggaraan pendataan penduduk;
- f. Pengawasan, pengendalian dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pendataan penduduk;
- g. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya

#### **3.5.4 Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil**

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil memiliki tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan pelayanan pencatatan sipil. Sedangkan fungsi Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil adalah sebagai berikut:

- a. Penyelenggaraan penyusunan rencana kerja, kinerja dan anggaran tahunan Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil;
- b. Penyusunan Perencanaan Pelayanan Pencatatan Sipil;
- c. Perumusan Kebijakan Teknis Pencatatan Sipil;
- d. Pelaksanaan Pembinaan dan Koordinasi pelaksanaan pelayanan Pencatatan Sipil;
- e. Pelaksanaan Pelayanan Pencatatan Sipil
- f. Pelaksanaan Penerbitan dokumen pencatatan sipil;
- f. Pelaksanaan Pendokumentasian hasil pelayanan Pencatatan Sipil;
- g. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pencatatan sipil;
- h. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

#### **3.5.4.1 Kepala Seksi Kelahiran**

Kepala Seksi Kelahiran Sipil memiliki tugas melakukan Penyiapan Bahan Perencanaan, Perumusan, Kebijakan Teknis, Pembinaan dan Koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pencatatan kelahiran. Sedangkan fungsi Kepala Seksi Kelahiran adalah sebagai berikut:

- a. Penyelenggaraan penyusunan rencana kerja, kinerja dan anggaran tahunan seksi Kelahiran;
- b. Penyusunan perencanaan pelayanan pencatatan Kelahiran;
- c. Pelaksanaan perumusan kebijakan teknis pelayanan pencatatan kelahiran;
- d. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pencatatan kelahiran;
- e. Pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan pencatatan kelahiran f. Pelaksanaan penerbitan Kutipan Akta Kelahiran;
- f. Pelaksanaan Pendokumentasian hasil pelayanan Pencatatan Kelahiran h. Pengawasan, pengendalian dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan pencatatan kelahiran;
- g. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

#### **3.5.4.2 Kepala Seksi Perkawinan dan Perceraian**

Kepala Seksi Perkawinan dan Perceraian memiliki tugas melakukan Penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pencatatan perkawinan dan perceraian. Sedangkan fungsi Kepala Seksi Perkawinan dan Perceraian adalah sebagai berikut:

- a. Penyelenggaraan penyusunan rencana kerja, kinerja dan anggaran tahunan seksi Perkawinan dan Perceraian;
- b. Penyusunan perencanaan pelayanan Pencatatan Perkawinan dan Perceraian;
- c. Pelaksanaan perumusan kebijakan teknis pelayanan pencatatan Perkawinan dan Perceraian;

- d. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pencatatan Perkawinan dan Perceraian;
- e. Pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan pencatatan Perkawinan dan Perceraian;
- f. Pelaksanaan penerbitan Kutipan Akta Perkawinan dan Akta Perceraian;
- g. Pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pencatatan perkawinan dan perceraian;
- h. Pengawasan, pengendalian dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan pencatatan perkawinan dan perceraian;
- i. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

#### **3.5.4.3 Kepala Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian**

Kepala Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian memiliki tugas melakukan Penyiapan Bahan Perencanaan Perumusan Kebijakan Teknis, Pembinaan dan Koordinasi serta pelaksanaan pelayanan Pencatatan Pengangkatan Anak, Pengakuan anak, pengesahan anak, perubahan status kewarganegaraan dan Pencatatan Kematian. Sedangkan fungsi Kepala Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian adalah sebagai berikut:

- a. Penyelenggaraan penyusunan rencana kerja, kinerja dan anggaran tahunan seksi perubahan status anak, pewarganegaraan dan kematian;
- b. Pelaksanaan perencanaan pelayanan pencatatan pengangkatan anak, pengakuan anak, pengesahan anak, perubahan status kewarganegaraan dan pencatatan kematian;
- c. Pelaksanaan perumusan kebijakan teknis pelayanan pencatatan pengangkatan anak, pengakuan anak, pengesahan anak, perubahan status kewarganegaraan dan pencatatan kematian;
- d. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pengangkatan anak, pengakuan anak, pengesahan anak, perubahan status kewarganegaraan dan pencatatan kematian;

- e. Pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan pengangkatan anak, pengakuan anak, pengesahan anak, perubahan status kewarganegaraan dan pencatatan kematian;
- f. Pelaksanaan penerbitan Kutipan Akta Pengangkatan Anak, Pengakuan Anak, Pengesahan Anak, Perubahan Status Kewarganegaraan dan Kematian;
- g. Pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pencatatan pengangkatan anak, pengakuan anak, pengesahan anak, perubahan status kewarganegaraan dan pencatatan kematian;
- h. Pengawasan, pengendalian dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan pengangkatan anak, pengakuan anak, pengesahan anak, perubahan status kewarganegaraan dan pencatatan kematian;
- i. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

### **3.5.5 Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan**

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan memiliki tugas melaksanakan Penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan dibidang Pengelolaan Informasi Administrasi kependudukan. Sedangkan fungsi Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan adalah sebagai berikut:

- a. Penyelenggaraan penyusunan rencana kerja, kinerja dan anggaran tahunan bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan;
- b. Penyusunan Perencanaan pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan yang meliputi Sistem Informasi Administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi Informasi dan Komunikasi;
- c. Perumusan kebijakan teknis pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan yang meliputi Sistem Informasi Administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi Informasi dan Komunikasi;

- d. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan pengolahan administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi Informasi dan Komunikasi;
- e. Pelaksanaan Pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, Pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
- f. Pengendalian dan Evaluasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
- g. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

#### **3.5.5.1 Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan**

Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan memiliki tugas Melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan sistem informasi administrasi kependudukan. Sedangkan fungsi Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan adalah sebagai berikut:

- a. Penyelenggaraan penyusunan rencana kerja, kinerja dan anggaran tahunan seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
- b. Penyusunan perencanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
- c. Perumusan kebijakan teknis sistem informasi administrasi kependudukan;
- d. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan sistem informasi administrasi kependudukan;
- e. Pelaksanaan penyelenggaraan sistem informasi administrasi kependudukan;
- f. Pengawasan, pengendalian dan evaluasi terhadap pelaksanaan sistem informasi administrasi kependudukan;
- g. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

### **3.5.5.2 Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan**

Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan memiliki tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pengolahan dan penyajian data kependudukan. Sedangkan fungsi Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan adalah sebagai berikut:

- a. Penyelenggaraan penyusunan rencana kerja, kinerja dan anggaran tahunan seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan;
- b. Penyusunan perencanaan pengolahan dan penyajian data kependudukan;
- c. Perumusan kebijakan teknis pengolahan dan penyajian data kependudukan;
- d. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pengolahan dan penyajian data kependudukan;
- e. Pelaksanaan penyelenggaraan pengolahan dan penyajian data kependudukan;
- f. Pengawasan, pengendalian dan evaluasi terhadap pelaksanaan pengolahan dan Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia, Teknologi, Informasi dan Komunikasi penyajian data kependudukan;
- g. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya

### **3.5.5.3 Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi**

Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi memiliki tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan, koordinasi dan pelaksanaan tata kelola teknologi Informasi dan Komunikasi serta sumberdaya manusia teknologi informasi dan Komunikasi. Sedangkan fungsi Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi adalah sebagai berikut:

- a. Penyelenggaraan penyusunan rencana kerja, kinerja dan anggaran tahunan seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi;

- b. Penyusunan perencanaan Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi serta sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
- c. Perumusan kebijakan teknis tata kelola teknologi informasi dan komunikasi serta sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
- d. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi serta sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
- e. Pelaksanaan penyelenggaraan tata kelola teknologi informasi dan komunikasi serta sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
- f. Pengawasan, pengendalian dan evaluasi terhadap pelaksanaan tata kelola teknologi informasi dan komunikasi serta sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
- g. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya

### **3.5.6 Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan**

Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan memiliki tugas melaksanakan persiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan dibidang pemanfaatan data dan dokumen Kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan. Sedangkan fungsi Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Penyelenggaraan penyusunan rencana kerja, kinerja dan anggaran tahunan bidang Pemanfaatan data dan Inovasi Pelayanan;
- b. Penyusunan Perencanaan pemanfaatan data dan Dokumen Kependudukan, kerjasama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- c. Perumusan Kebijakan teknis, Pemanfaatan data dan Dokumen kependudukan, kerjasama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;

- d. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerja sama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- e. Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
- f. Pelaksanaan kerjasama administrasi kependudukan;
- g. Pelaksanaan Inovasi Pelayanan administrasi kependudukan;
- h. Pengendalian dan Evaluasi pelaksanaan pemanfaatan data dan Dokumen kependudukan, kerjasama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- i. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

#### **3.5.6.1 Kepala Seksi Kerja Sama**

Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan memiliki tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan kerja sama Administrasi Kependudukan. Sedangkan fungsi Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Penyelenggaraan penyusunan rencana kerja, kinerja dan anggaran tahunan seksi Kerja Sama;
- b. Penyusunan perencanaan Kerja Sama Administrasi Kependudukan;
- c. Perumusan Kebijakan teknis Kerja Sama Administrasi Kependudukan;
- d. Pelaksanan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan Kerja Sama Administrasi Kependudukan;
- e. Pelaksanaan penyelenggaraan Kerja Sama Administrasi Kependudukan;
- f. Pengawasan, pengendalian dan evaluasi terhadap pelaksanaan kerja sama administrasi kependudukan;
- g. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

#### **3.5.6.2 Kepala Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan**

Kepala Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan memiliki tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan

dan koordinasi serta pelaksanaan Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan. Sedangkan fungsi Kepala Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan adalah sebagai berikut:

- a. Penyelenggaraan penyusunan rencana kerja, kinerja dan anggaran tahunan seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan;
- b. Penyusunan perencanaan Pemanfaatan data dan Dokumen Kependudukan;
- c. Perumusan Kebijakan teknis Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan;
- d. Pelaksanan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan;
- e. Pelaksanaan penyelenggaraan Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan;
- f. Pengawasan, pengendalian dan evaluasi terhadap pelaksanaan Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan;
- g. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

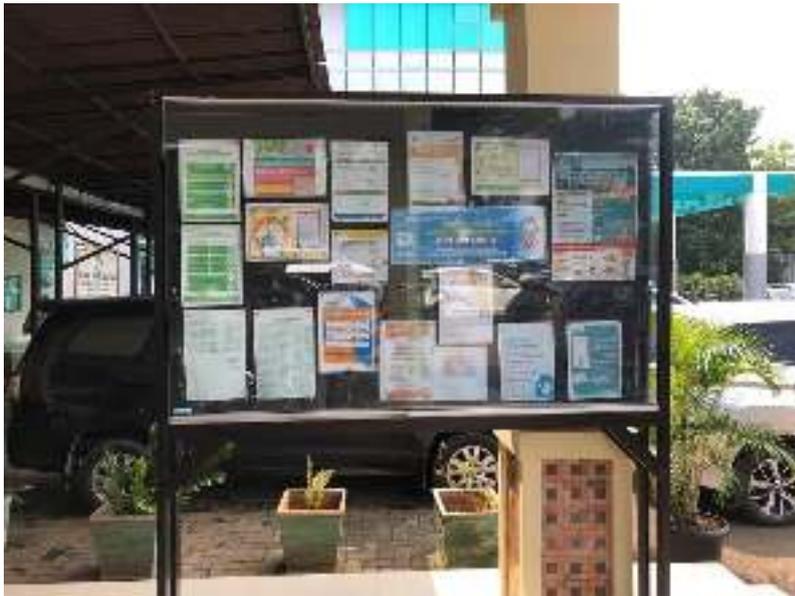
### **3.5.6.3 Kepala Seksi Inovasi Pelayanan**

Kepala Seksi Inovasi Pelayanan memiliki tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan. Sedangkan fungsi Kepala Seksi Inovasi Pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Penyelenggaraan penyusunan rencana kerja, kinerja dan anggaran tahunan seksi Inovasi Pelayanan;
- b. Penyusunan perencanaan, pelaksanaan, pengendalian dan evaluasi penyusunan bahan perumusan kebijakan umum seksi Inovasi Pelayanan;
- c. Pelaksanaan perumusan kebijakan teknis pelaksanaan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan;
- d. Penyelenggaraan pelaksanaan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan;

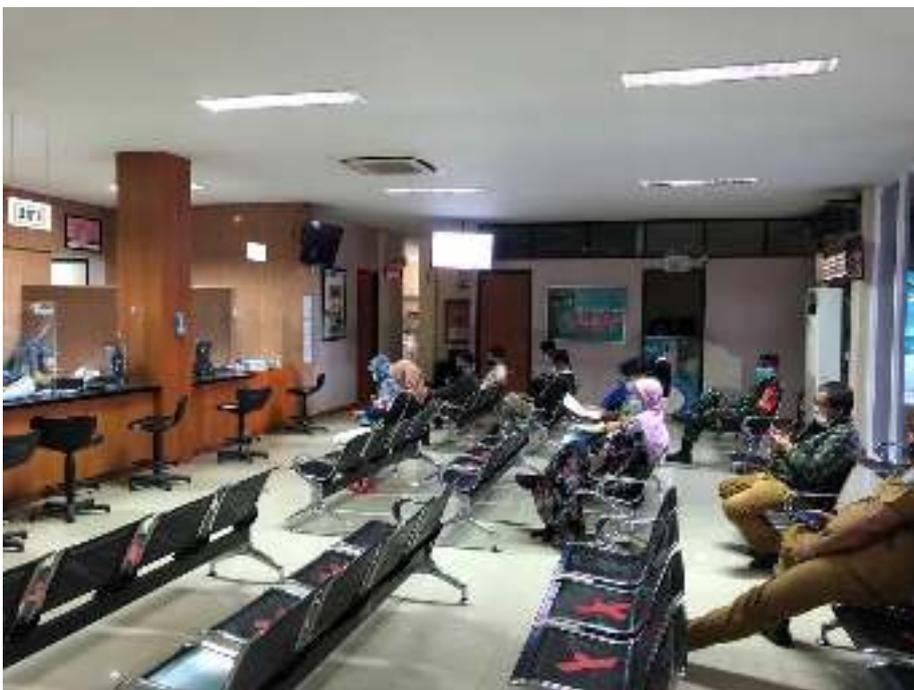
- e. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan;
- f. Pengawasan, pengendalian dan evaluasi terhadap pelaksanaan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan;
- g. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan.

### 3.6. KONDISI EKSISTING DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL



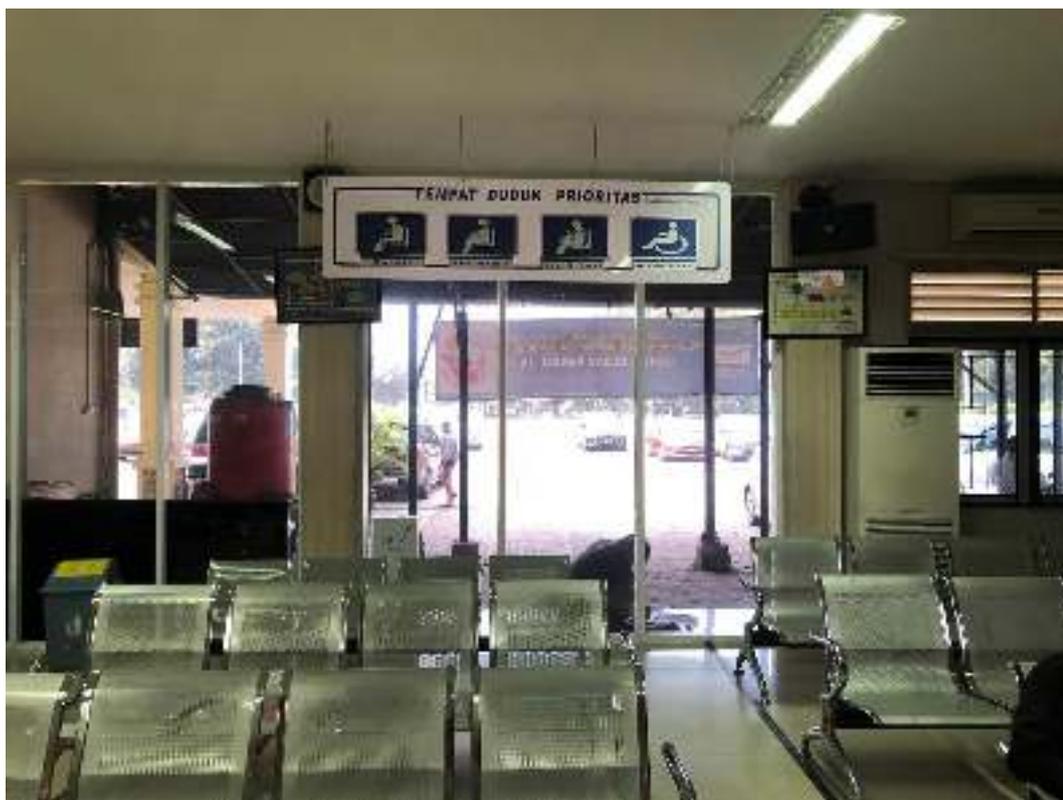
**Gambar 3.4** Papan Informasi Sebagai Media Informasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan

*Sumber: Survei Primer, 2021*



**Gambar 3.5** Ruang Tunggu Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan

*Sumber: Survei Primer, 2021*



**Gambar 3.6** Tempat Duduk Prioritas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan

*Sumber: Survei Primer, 2021*



**Gambar 3.7** Pelayanan *Drive Thru* SIANDUK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan

*Sumber: Survei Primer, 2021*



**Gambar 3.8** Pelayanan Informasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan  
*Sumber: Survei Primer, 2021*



**Gambar 3.9** Sarana Cuci Tangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan  
*Sumber: Survei Primer, 2021*



**Gambar 3.10** Sarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan  
*Sumber: Survei Primer, 2021*



**Gambar 3.11** Meja Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan  
*Sumber: Survei Primer, 2021*

# **BAB IV**

## **HASIL ANALISIS**

### **4.1. UMUM**

Tingkat Kepuasan Masyarakat yaitu hasil survei kepuasan masyarakat Kota Tangerang Selatan terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan. Survei Kepuasan Masyarakat ditujukan kepada masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan yang berhubungan dengan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan. Indikator terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan sebagai berikut:

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/ Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/ atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. 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 (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Jumlah responden yang dijadikan narasumber untuk kuesioner yaitu masyarakat pengguna layanan dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan dan dipilih secara *accidental sampling*. Karakteristik responden yang diperlukan dalam menilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan yaitu:

1. Jenis Kelamin, baik secara harfiah maupun naluriah, terdapat perbedaan yang khas antara laki-laki dan perempuan. Kajian variabel jenis kelamin akan memberikan informasi masyarakat dari kelompok jenis kelamin mana yang dominan.
2. Umur, umur dapat mencerminkan kematangan seseorang dalam berfikir dan memberikan tanggapan. Kajian variabel umur akan memberikan informasi masyarakat dari kelompok umur mana yang dominan.
3. Pendidikan, kajian variabel ini akan memberikan informasi tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Informasi ini penting dalam memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan.

Pengumpulan data dalam penelitian Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada masyarakat yang tinggal di Kota Tangerang Selatan.

## 4.2. KARAKTERISTIK RESPONDEN

### 4.2.1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin merupakan salah satu karakteristik demografi yang penting dan baik secara harfiah maupun naluriah, terdapat perbedaan yang khas antara laki-laki dan perempuan. Kajian variabel jenis kelamin akan memberikan informasi masyarakat dari kelompok jenis kelamin mana yang dominan.

**Tabel 4.1.** Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Kategori	Jumlah (jiwa)	Persentase
1	Laki-Laki	119	62%
2	Perempuan	74	38%
Total		193	100%

Sumber: Analisis Peneliti, 2021

### **Gambar 4.1** Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber: Analisis Peneliti, 2021

Hasil persepsi kepuasan masyarakat berdasarkan jenis kelamin digunakan untuk menentukan Tingkat kepuasan masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan secara keseluruhan. Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa mayoritas responden berjenis kelamin laki - laki dengan jumlah 119 jiwa dan persentase sebesar 62%.

### 4.2.2. Karakteristik Responden berdasarkan Umur

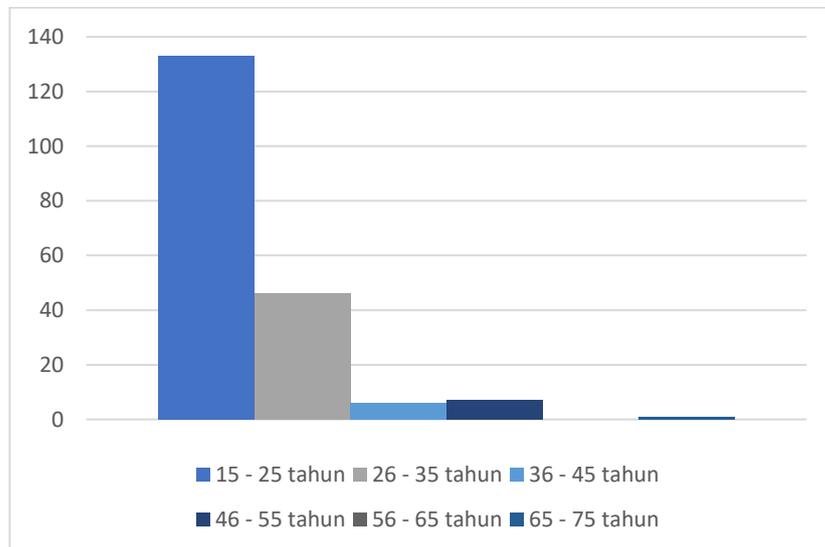
Berkaitan dengan umur, untuk memberikan informasi masyarakat dari kelompok umur mana yang dominan, maka dilakukan kajian variabel umur. Kematangan seseorang dalam memberikan tanggapan dan berfikir dapat dicerminkan oleh umur. Golongan umur yang berbeda akan memberikan persepsi yang berbeda pula, karena dari tiap-tiap golongan umur akan memiliki tingkat aksesibilitas, pengetahuan, pengalaman, manfaat serta kepedulian yang berbeda mengenai kepuasan masyarakat terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan.

**Tabel 4.2.** Responden Berdasarkan Umur

No	Kategori Umur	Jumlah (jiwa)	Persentase
1	15 - 25 tahun	133	69%
2	26 – 35 tahun	46	24%

No	Kategori Umur	Jumlah (jiwa)	Persentase
3	36 - 45 tahun	6	3%
4	46 - 55 tahun	7	4%
5	56 - 65 tahun	0	0%
6	65 – 75 tahun	1	1%
Total		193	100%

Sumber: Analisis Peneliti, 2021



**Gambar 4. 2** Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Sumber: Analisis Peneliti, 2021

Dari tabel di atas diketahui bahwa mayoritas responden yaitu berada pada kategori umur 15 – 25 tahun yang berjumlah 133 orang dengan persentase 69%.

#### 4.2.3. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

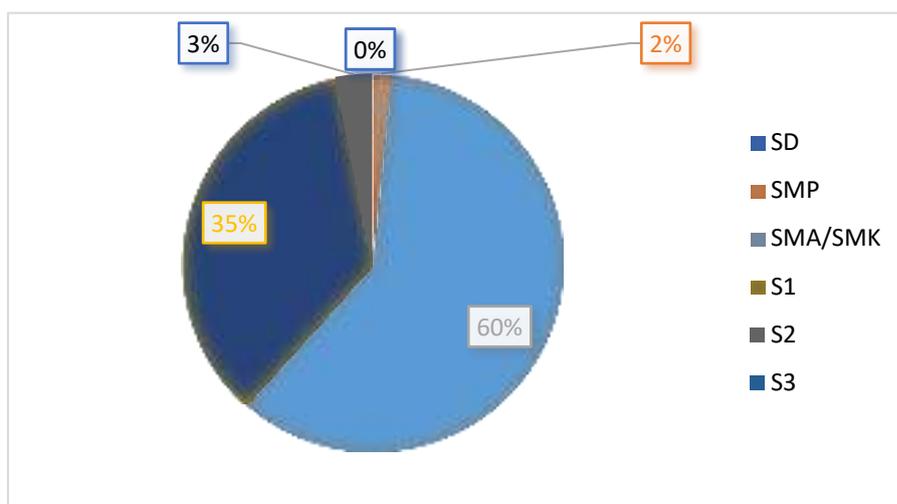
Tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat diketahui dengan melakukan kajian variabel pendidikan. Informasi ini digunakan untuk memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan.

**Tabel 4.3.** Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Kategori Pendidikan	Jumlah (jiwa)	Persentase
1	SD	0	0%
2	SMP	3	2%
3	SMA/SMK	116	60%
4	S1	68	35%
5	S2	6	3%
6	S3	0	0%
Total		193	100%

Sumber: Analisis Peneliti, 2021

### Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan



**Gambar 4.3** Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Sumber: Analisis Peneliti, 2021

Dari tabel di atas diketahui mayoritas responden berada pada kategori pendidikan tingkat SMA sebesar 60% dengan jumlah responden 116 orang.

### 4.3 JENIS PELAYANAN YANG DIGUNAKAN RESPONDEN

Pengambilan data jenis pelayanan yang digunakan oleh responden digunakan untuk memetakan jenis pelayanan yang digunakan oleh responden terhadap tingkat kepuasan pada pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan.

**Tabel 4.4.** Jenis Pelayanan yang digunakan oleh responden

No	Kategori Pendidikan	Jumlah (jiwa)	Persentase
1	Biodata WNI	9	3%
2	Akta Kelahiran	27	9%
3	Akta Kematian	1	0%
4	Akta Perkawinan	4	1%
5	Akta Perceraian	0	0%
6	Kartu Identitas Anak (KIA)	14	5%
7	KTP Elektronik (KTP-el)	178	62%
8	Kartu Keluarga (KK)	44	15%
9	Pelaporan Perkawinan WNI di Luar Negeri	0	0%
10	Pindah Datang Antar Kabupaten/Kota/Antar Provinsi (SKDWNI)	9	3%
11	Pindah Keluar Antar Kabupaten/Kota/Antar Provinsi (SKPWNI)	2	1%
Total		288	100%

Sumber : Analisis Peneliti, 2021

Dari tabel diatas diketahui mayoritas jenis pelayanan yang digunakan oleh responden yaitu pelayanan KTP Elektronik (KTP-el) sebesar 62%.

#### 4.4 UNSUR TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT

Hasil penelitian Tingkat Kepuasan Masyarakat diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan didasarkan pada hasil kuisioner yang telah diisi oleh masyarakat pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan. Tingkat Kepuasan Masyarakat digunakan untuk mengetahui bagaimana tanggapan masyarakat (pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan) akan pelayanan yang telah diberikan. Tingkat Kepuasan Masyarakat digunakan sebagai tolak ukur dari kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan apakah sudah memenuhi standar pelayanan minimal yang telah disyaratkan oleh pemerintah.

Terdapat 9 (sembilan) variabel bebas yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan.

**Tabel 4.5.** Indikator Penelitian

Variabel Terikat	Variabel Bebas
Tingkat Kepuasan Masyarakat	Persyaratan (X1)
	Prosedur (X2)
	Waktu Pelaksanaan (X3)
	Biaya/Tarif (X4)
	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (X5)
	Kompetensi Pelaksana (X6)
	Perilaku Pelaksana (X7)
	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (X8)
	Sarana dan Prasarana (X9)

*Sumber: Analisis Peneliti, 2021*

##### 4.4.1 Persyaratan (X1)

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dalam pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan, masyarakat memerlukan persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan pelayanan.

Persyaratan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan diukur dengan indikator kemudahan persyaratan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan.

**Tabel 4.6.** Variabel Persyaratan (X1)

Variabel Bebas	Indikator	Parameter	Hasil	Persentase
Persyaratan (X1)	Kemudahan	4 = Sangat Mudah	118	61%
		3 = Mudah	69	36%
		2 = Kurang Mudah	5	3%
		1 = Sulit	1	1%

Sumber: Analisis Peneliti, 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui dari 193 responden mengatakan bahwa kemudahan persyaratan untuk pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan mayoritas dinilai dalam kategori sangat mudah dengan jumlah 118 responden atau 61%.

#### 4.4.2 Prosedur (X2)

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Prosedur pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diukur menggunakan indikator kemudahan prosedur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan.

**Tabel 4.7.** Variabel Prosedur (X2)

Variabel Bebas	Indikator	Parameter	Hasil	Persentase
Prosedur (X2)	Kemudahan	4 = Sangat Mudah	104	54%
		3 = Mudah	85	44%
		2 = Kurang Mudah	3	2%
		1 = Sulit	1	1%

Sumber: Analisis Peneliti, 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui dari 193 responden mengatakan bahwa kemudahan prosedur untuk pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan mayoritas dinilai dalam kategori sangat mudah dengan jumlah 104 responden atau 54%.

#### 4.4.3 Waktu Pelayanan (X3)

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

menggunakan indikator jangka waktu pelayanan di tempat dan ketepatan waktu pelayanan dalam menghasilkan produk pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan.

**Tabel 4.8.** Variabel Waktu Pelayanan (X3)

Variabel Bebas	Indikator	Parameter	Hasil	Persentase
Waktu Pelayanan (X3)	Jangka Waktu di Tempat	4 = Sangat Cepat	105	54%
		3 = Cepat	67	35%
		2 = Lama	14	7%
		1 = Sangat Lama	7	4%
	Ketepatan Waktu	4 = Sangat Sesuai	105	54%
		3 = Sesuai	67	35%
		2 = Kurang Sesuai	14	7%
		1 = Tidak Sesuai	7	4%

Sumber: Analisis Peneliti, 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui dari 193 responden mengatakan bahwa waktu pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan mayoritas dinilai sangat cepat dengan total 105 responden atau 54% sedangkan untuk ketepatan waktu dalam menghasilkan produk dinilai sangat sesuai dengan total 105 responden atau 54%.

#### 4.4.4 Biaya/ Tarif (X4)

Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Biaya/ tarif diukur menggunakan indikator kesesuaian bebas pungli di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan.

**Tabel 4.9.** Variabel Biaya/ Tarif (X4)

Variabel Bebas	Indikator	Parameter	Hasil	Persentase
Biaya/Tarif (X4)	Kesesuaian Bebas Pungli	4 = Sangat Sesuai	102	53%
		3 = Sesuai	80	41%
		2 = Kurang Sesuai	10	5%
		1 = Tidak Sesuai	1	1%

Sumber: Analisis Peneliti, 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui dari 193 responden mengatakan bahwa unsur biaya/tarif untuk pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kota Tangerang Selatan yang diukur dari kesesuaian bebas pungli (pungutan liar) mayoritas dinilai dalam kategori Sangat Sesuai dengan jumlah 121 responden atau 63%.

#### 4.4.5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (X5)

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. Produk spesifikasi jenis pelayanan diukur menggunakan indikator kesesuaian produk yang diharapkan sesuai dengan spesifikasi jenis pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan.

**Tabel 4.10.** Variabel Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (X5)

Variabel Bebas	Indikator	Parameter	Hasil	Persentase
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (X5)	Kesesuaian	4 = Sangat Sesuai	112	58%
		3 = Sesuai	72	37%
		2 = Kurang Sesuai	6	3%
		1 = Tidak Sesuai	3	2%

Sumber: Analisis Peneliti, 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui dari 193 responden mengatakan bahwa unsur produk spesifikasi jenis pelayanan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan mayoritas dinilai dalam kategori sangat sesuai dengan jumlah 112 responden atau 58%.

#### 4.4.6 Kompetensi Pelaksana (X6)

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Kompetensi pelaksana dapat diukur menggunakan indikator kecakapan petugas pelaksana pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan.

**Tabel 4.11.** Variabel Kompetensi Pelaksana (X6)

Variabel Bebas	Indikator	Parameter	Hasil	Persentase
Kompetensi Pelaksana (X6)	Kecakapan	4 = Sangat Baik	101	52%
		3 = Baik	78	40%
		2 = Kurang Baik	12	6%
		1 = Tidak Baik	2	1%

Sumber: Analisis Peneliti, 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui dari 193 responden mengatakan bahwa kecakapan petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan dalam memberikan pelayanan mayoritas dinilai dalam kategori sangat Baik dengan jumlah 101 responden atau 52%.

#### 4.4.7 Perilaku Pelaksana (X7)

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Perilaku pelaksana diukur menggunakan indikator sikap petugas dalam memberikan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan.

**Tabel 4.12.** Variabel Perilaku Pelaksana (X7)

Variabel Bebas	Indikator	Parameter	Hasil	Persentase
Perilaku Pelaksana (X7)	Sikap Petugas	4 = Sangat Baik	115	60%
		3 = Baik	71	37%
		2 = Kurang Baik	5	3%
		1 = Tidak Baik	2	1%

Sumber: Analisis Peneliti, 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui dari 193 responden mengatakan bahwa sikap petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan dalam memberikan pelayanan mayoritas dinilai dalam kategori sangat Baik dengan jumlah 115 responden atau 60%.

#### 4.4.8 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (X8)

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan diukur menggunakan indikator kepuasan pelayanan penanganan pengaduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan.

**Tabel 4.13.** Variabel Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (X8)

Variabel Bebas	Indikator	Parameter	Hasil	Persentase
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (X8)	Kepuasan	4 = Sangat Puas	100	52%
		3 = Puas	85	44%
		2 = Kurang Puas	5	3%
		1 = Tidak Puas	3	2%

Sumber: Analisis Peneliti, 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui dari 193 responden mengatakan bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam pelayanan Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan mayoritas dinilai dalam kategori Sangat Puas dengan jumlah 100 responden atau 52%.

#### 4.4.9 Sarana dan Prasarana (X9)

Sarana dan prasarana adalah ketersediaan dan kualitas sarana dan prasarana yang dapat digunakan oleh masyarakat dalam memudahkan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan. Sarana dan Prasarana diukur menggunakan indikator ketersediaan dan kualitas sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan.

**Tabel 4.14.** Variabel Sarana dan Prasarana (X9)

Variabel Bebas	Indikator	Parameter	Hasil	Persentase
Sarana dan Prasarana (X9)	Ketersediaan dan Kualitas	4 = Sangat Baik	120	62%
		3 = Baik	68	35%
		2 = Kurang Baik	5	3%
		1 = Tidak Baik	0	0%

*Sumber: Analisis Peneliti, 2021*

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui dari 193 responden mengatakan bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan mayoritas dinilai dalam kategori Sangat Puas dengan jumlah 120 responden atau 62%.

#### 4.5. TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA TANGERANG SELATAN

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat Kota Tangerang Selatan terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan, maka dilakukan survei kepada masyarakat Kota Tangerang Selatan yang menggunakan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan mengenai persepsi terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan. Dari hasil survei tersebut, data yang diperoleh diolah menggunakan metode SKM yang dilakukan sebagai berikut:

- A. Pengukuran Skala Likert

1. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = Bobot nilai per unsur

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (Sembilan) unsur

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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:

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

**Tabel 4.15.** Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, 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	25,00-64,99	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

Sumber: Permen PAN Nomor 14 Tahun 2017

## B. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

1. Pengolahan dengan komputer Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.
2. Pengolahan secara manual Total dari Nilai Persepsi Per Unsur SKM = x Nilai Penimbang Total Unsur yang Terisi.
  - a. Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);
  - b. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:
    - 1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan. Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Contoh: Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai 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 dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin,

pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

C. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

**Tabel 4.16.** Nilai dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan (X1)	3.575
U2	Prosedur (X2)	3.513
U3	Waktu Pelaksanaan (X3)	3.399
U4	Biaya/Tarif (X4)	3.611
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (X5)	3.518
U6	Kompetensi Pelaksana (X6)	3.440
U7	Perilaku Pelaksana (X7)	3.549
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (X8)	3.461
U9	Sarana dan Prasarana (X9)	3.596

Sumber : analisis peneliti, 2021

Maka untuk mengetahui nilai survei unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,575 \times 0,111) + (3,513 \times 0,111) + (3,399 \times 0,111) + (3,611 \times 0,111) + (3,518 \times 0,111) + (3,440 \times 0,111) + (3,549 \times 0,111) + (3,461 \times 0,111) + (3,596 \times 0,111) =$$

**Nilai survei adalah 3,483**

Dengan demikian, nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar

$$= 3,483 \times 25$$

$$= \mathbf{87,074}$$

- b. Mutu pelayanan **B.**

c. Kinerja unit pelayanan dengan nilai **Baik**.



Dari hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat didapatkan tingkat kinerja unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki nilai kinerja yang baik ditandai dengan perolehan nilai 87,10. Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur Biaya/Tarif dan Sarana dan Prasarana memiliki nilai rata-rata tertinggi menunjukkan unsur pelayanan tersebut menjadi unsur pelayanan yang terbaik dari ke-9 penilaian unsur terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Unsur waktu pelayanan menjadi unsur yang perlu mendapatkan perhatian lebih dalam peningkatannya karena memiliki nilai rata-rata paling rendah dari kesembilan unsur. Namun untuk

meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Tangerang Selatan tetap diperlukan upaya dalam meningkatkan pelayanan terhadap kesembilan unsur yang ada untuk dapat memberikan kepuasan maksimal kepada masyarakat selaku pengguna pelayanan.

#### **4.6. SARAN**

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa kepuasan masyarakat adalah suatu ukuran dari sudut pandang masyarakat dari apa yang dilihat, diamati, diketahui, dan dialami serta harapan terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan. Angka di atas tentu memiliki nilai subjektivitas anggota masyarakat, namun begitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan hendaknya menjadikan tingkat kepuasan masyarakat ini sebagai titik poin untuk membenahi diri ke depan.

# **BAB V**

## **PENUTUP**

Demikian Laporan Akhir Pekerjaan Belanja Jasa Konsultan Survei Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan 2021 yang merupakan hasil penilaian Tingkat Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan Tahun 2021. Besar harapan kami, laporan akhir ini dapat memenuhi ketentuan dalam SPK antara konsultan dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan, serta sebagai bentuk pertanggungjawaban pelaksanaan pekerjaan dan hasil pekerjaan yang kami sampaikan. Terimakasih.

Persyaratan (X1)	Jumlah	Bobot	CxD	
Kemudahan				
Sangat Mudah	118	4	472	61%
Mudah	69	3	207	36%
Kurang Mudah	5	2	10	3%
Sulit	1	1	1	1%
Total	193		690	100%
			<b>3.5751</b>	

PERHITUNGAN IKM		
X1	3.575	0.393
X2	3.513	0.386
X3	3.399	0.374
X4	3.611	0.397
X5	3.518	0.387
X6	3.440	0.378
X7	3.549	0.390
X8	3.461	0.381
X9	3.596	0.396
		3.483
		<b>87.074</b>

Prosedur (X2)	Jumlah	Bobot	CxD	
Kemudahan				
Sangat Mudah	104	4	416	54%
Mudah	85	3	255	44%
Kurang Mudah	3	2	6	2%
Sulit	1	1	1	1%
Total	193		678	100%
			<b>3.513</b>	

Waktu Pelayanan (X3)	Jumlah	Bobot	CxD	
Lama waktu pelayanan				
Sangat Cepat	105	4	420	54%
Cepat	67	3	201	35%
Lama	14	2	28	7%
Sangat Lama	7	1	7	4%
Total	193		656	100%
			3.399	
Ketepatan waktu pelayanan				
Sangat Sesuai	105	4	420	54%
Sesuai	67	3	201	35%
Kurang Sesuai	14	2	28	7%
Tidak Sesuai	7	1	7	4%
Total	193		656	100%
			3.399	
			<b>3.399</b>	

Biaya/Tarif (X4)	Jumlah	Bobot	CxD	
Kesesuaian Bebas Pungli				
Sangat Sesuai	121	4	484	63%
Sesuai	70	3	210	36%
Kurang Sesuai	1	2	2	1%
Tidak Sesuai	1	1	1	1%
Total	193		697	100%
			<b>3.6114</b>	

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (X5)	Jumlah	Bobot	CxD	
Kesesuai hasil				
Sangat Sesuai	112	4	448	58%
Sesuai	72	3	216	37%
Kurang Sesuai	6	2	12	3%
Tidak Sesuai	3	1	3	2%
Total	193		679	100%
			<b>3.5181</b>	

Kompetensi Petugas (X6)				
Kecakapan				
Sangat Baik	101	4	404	52%
Baik	78	3	234	40%
Kurang Baik	12	2	24	6%
Tidak Baik	2	1	2	1%
Total	193		664	100%
			3.4404	

Sikap Petugas (X7)				
Sikap				
Sangat Baik	115	4	460	60%
Baik	71	3	213	37%
Kurang Baik	5	2	10	3%
Tidak Baik	2	1	2	1%
Total	193		685	100%
			3.5492	

Penanganan Pengaduan (X8)				
Kepuasan				
Sangat Puas	100	4	400	52%
Puas	85	3	255	44%
Kurang Puas	5	2	10	3%
Tidak Puas	3	1	3	2%
Total	193		668	100%
			3.4611	

Sarana dan Prasarana (X9)				
Ketersediaan dan Kualitas				
Sangat Baik	120	4	480	62%
Baik	68	3	204	35%
Kurang Baik	5	2	10	3%
Tidak Baik	0	1	0	0%
Total	193		694	100%
			3.5959	

## LAMPIRAN

# PEDOMAN PENGISIAN FORM SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA TANGERANG SELATAN

## PENGANTAR

Pelayanan publik merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur instansi pemerintahan. Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Maka perlu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkelanjutan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilakukan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat diberikan secara tepat, cepat, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Untuk mengukur kinerja aparatur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (stakeholder) perihal kebutuhan dan harapan maka dilakukan "***Survey Indeks Kepuasan Masyarakat***".

## TATA CARA PENGISIAN FORM

Tujuan dari kuesioner ini adalah memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Responden dimohon bantuannya untuk menjawab beberapa pertanyaan di bawah ini dengan memberikan tanda silang {X}. Atas kerjasamanya anda, kami mengucapkan terimakasih.

**KUESIONER MASYARAKAT  
SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KOTA TANGERANG SELATAN**

**BAGIAN 1 : IDENTITAS RESPONDEN**

1. Jenis Kelamin :  Perempuan  Laki-Laki
2. Usia : Tahun
3. Pendidikan :  SD  S1  
 SMP Sederajat  S2  
 SMA/SMK  S3  
Sederajat
4. Pekerjaan :  PNS/ASN  Wirausaha  
 Karyawan Swasta  Lainnya  
 Ibu Rumah Tangga
5. Alamat : \_\_\_\_\_
6. No. Telp : \_\_\_\_\_

**BAGIAN 2 : JENIS PELAYANAN**

(Beri tanda silang (X) pada salah satu jenis pelayanan yang pernah ada gunakan)

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Biodata WNI                | <input type="checkbox"/> Pelaporan Perkawinan WNI di |
| <input type="checkbox"/> Akta Kelahiran             | Luar Negeri  |
| <input type="checkbox"/> Akta Kematian              | <input type="checkbox"/> Pindah Keluar Antar         |
| <input type="checkbox"/> Akta Perkawinan            | Kabupaten/Kota/Antar Provinsi                        |
| <input type="checkbox"/> Akta Perceraian            | (SKPWNI)   |
| <input type="checkbox"/> Kartu Identitas Anak (KIA) | <input type="checkbox"/> Pindah Datang Antar         |
| <input type="checkbox"/> KTP Elektronik (KTP-el)    | Kabupaten/Kota/Antar Provinsi                        |
| <input type="checkbox"/> Kartu Keluarga (KK)        | (SKDWNI)   |

### BAGIAN 3 : UNSUR – UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

(Beri tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang menurut Anda paling sesuai)

#### A. PERSYARATAN

Bagaimana pendapat Anda terkait **kemudahan persyaratan yang harus disiapkan** dalam proses pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil?

Sangat Mudah

Kurang mudah

Mudah

Sulit

#### B. PROSEDUR

Bagaimana pendapat Anda terkait **kemudahan prosedur pelayanan** di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil?

Sangat Mudah

Kurang Mudah

Mudah

Sulit

#### C. WAKTU PELAYANAN

Bagaimana pendapat Anda terkait **lama waktu pelayanan di tempat** di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil?

Sangat Lama

Cepat

Lama

Sangat Cepat

Bagaimana pendapat Anda terkait **ketepatan waktu pelayanan dalam menghasilkan produk pelayanan** di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil?

(Contoh : penerbitan KTP-el baru maksimal 1 hari kerja)

Sangat Sesuai

Kurang Sesuai

Sesuai

Tidak Sesuai

#### D. BIAYA/ TARIF

Bagaimana pendapat Anda terkait **pelayanan gratis bebas pungutan liar (pungli)** di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil?

Sangat Sesuai

Kurang Sesuai

Sesuai

Tidak Sesuai

#### E. PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN

Bagaimana pendapat anda terkait **kesesuaian hasil produk pelayanan dengan standar pelayanan yang ditetapkan** dalam proses pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil?

(Contoh : Foto KTP yang buram, kesalahan penulisan nama)

Sangat Sesuai

Kurang Sesuai

Sesuai

Tidak Sesuai

#### F. KECAKAPAN/KEMAMPUAN PETUGAS

Bagaimana pendapat Anda terkait **kecakapan petugas dalam memberikan pelayanan** di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil?

Sangat Baik

Kurang Baik

Baik

Tidak Baik

#### G. SIKAP PETUGAS

Bagaimana pendapat anda terkait **sikap petugas pelayanan** di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil?

Sangat Baik

Kurang Baik

Baik

Tidak Baik

#### H. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

Apakah Anda pernah **mengajukan pengaduan, saran atau masukan** terkait pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil?

Ya

Tidak

Bagaimana pendapat Anda terkait **kepuasan dalam penanganan pengaduan, saran dan masukan** oleh petugas terkait pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil?

Sangat Puas

Kurang Puas

Puas

Tidak Puas

**I. Sarana dan Prasarana**

Bagaimana pendapat Anda terkait **ketersediaan dan kualitas sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan** di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil?

Sangat Baik

Kurang Baik

Baik

Tidak Baik

Menurut Anda, **sarana dan prasarana apa saja yang perlu diperbaiki atau dilengkapi** di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil?

-----

Apa saran dan masukan Anda untuk petugas dalam meningkatkan pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil?

(.....)

Nama terang