



DAFTAR ISI

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

DISDUKCAPIL KAB. BREBES 2017

BAB I	PENDAHULUAN	
	1.1 Latar Belakang Penelitian	1
	1.2 Maksud dan Tujuan Survey	4
	1.3 Manfaat Survey	5
	1.4 Sasaran Survey	6
BAB II	PENDEKATAN, RUANG LINGKUP DAN METODOLOGI	
	2.1 Pendekata Teoritis	7
	2.1.1 Kepuasan Pelanggan Sektor Publik	7
	2.1.2 Good Governance	10
	2.2 Ruang Lingkup Pekerjaan	12
	2.3 Metode Penelitian yang Digunakan	13
	2.4 Tahap Persiapan	15
	2.5 Tahap Pelaksanaan	25
	2.5.1 Proses Quality Control Survei	26
	2.5.2 Tabulasi Hasil Survei	27
	2.5.3 Tahap Analisis Data	28
	2.5.4 Tahap Penyusunan Laporan	32
BAB III	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
	3.1 Gambaran Umum Kabupaten Brebes	33
	3.2 Deskripsi Hasil Survei	36
	3.3 Analisis Prosentase Kepuasan Pelanggan Administrasi Kependudukan Disdukcapil Kabupaten Brebes	40



BAB IV	KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	
	4.1 Kesimpulan	72
	4.2 Rekomendasi	74
BAB V	PENUTUP	77
	DAFTAR PUSTAKA	78
	LAMPIRAN KUESIONER	27



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Pada era reformasi ini, upaya untuk mewujudkan sistem pemerintahan yang demokratis, bersih dan berwibawa telah menjadi prioritas utama bagi rakyat dan pemerintah Indonesia. Sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, di bidang pemerintahan telah terjadi perubahan yang mendasar. Salah satu perubahan itu adalah perwujudan tata pemerintahan yang demokratis dan baik (*democratic and good governance*). Salah satu unsur penyelenggaraan pemerintahan yang perlu memperoleh perhatian dalam upaya reformasi itu adalah penataan aparatur pemerintah.

Aparatur Sipil Negara sebagai pegawai pemerintah memiliki keberadaan yang sentral dalam membawa komponen kebijaksanaan- kebijaksanaan atau peraturan-peraturan pemerintah guna terealisasinya tujuan nasional. Komponen tersebut terakumulasi dalam bentuk pendistribusian tugas, fungsi, dan kewajiban Pegawai Negeri Sipil. Dengan adanya pergeseran paradigma dalam pelayanan publik, secara otomatis hal tersebut akan menciptakan perubahan sistem dalam hukum kepegawaian dengan adanya penyesuaian- penyesuaian dalam pelaksanaan tugas, fungsi dan kewajiban dari pegawai negeri sipil meliputi penataan kelembagaan birokrasi pemerintahan, sistem pelayanan, dan penataan manajemen kepegawaian.



Salah satu tugas pokok pemerintah daerah adalah memberikan pelayanan publik, baik pelayanan yang berupa jasa, barang maupun administratif. Pelayanan publik dirasakan makin penting sejalan dengan ditetapkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang ini telah mempertegas kewajiban pemerintah daerah sebagai penyelenggara pelayanan publik di daerah dalam rangka memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakatnya. Kewenangan pemerintah daerah yang lebih besar pada era baru otonomi daerah merupakan modal dasar bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan pelayanan dan kesejahteraan masyarakatnya.

Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Kabupaten Brebes merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Jawa Tengah yang dari tahun ke tahun selalu berusaha meningkatkan pelayanan publik di segala bidang. Sejalan dengan makin kompleksnya kebutuhan



masyarakat, maka Pemerintah Kabupaten Brebes dituntut untuk meningkatkan pelayanan publik untuk memenuhi hak dan kebutuhan masyarakat di segala bidang. Tuntutan masyarakat ini tidak bisa dihindari dan harus direspons dengan baik oleh pemerintah daerah dengan memberikan pelayanan prima dalam rangka mewujudkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat yang dilayani.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Brebes perlu dievaluasi secara periodik untuk menilai sampai sejauh mana kualitas pelayanan pemerintah daerah dan kepuasan masyarakat yang dilayani. Salah satu cara untuk mengetahui hal itu adalah dengan melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (*Customer Satisfaction Survey*). Masyarakat merupakan salah satu sumber informasi yang sangat penting untuk mengetahui kinerja aparat Pemerintah Kabupaten Brebes dalam memberikan pelayanan publik berupa penyediaan jasa, fasilitas, serta sarana dan prasarana publik.

Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan menggunakan instrumen dan indikator yang telah ditetapkan oleh Kementerian Dalam Negeri ini. Survey ini sangat penting untuk memperoleh informasi dan masukan dari masyarakat tentang kinerja Pemerintah Kabupaten Brebes dalam memberikan pelayanan publik. Hasil survey dapat digunakan sebagai dasar untuk melakukan perbaikan agar kinerja aparat Pemerintah Kabupaten Brebes dalam memberikan pelayanan publik dapat terus meningkat.



Survey Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Brebes seperti pelayanan dokumen kependudukan (KTP, Akta Kelahiran, Kematian dan pendataan/perubahan KK dan lainnya) dilaksanakan di 8 (Delapan) Unit Pelayanan Administrasi Kependudukan Kabupaten Brebes.

1.2 Maksud dan Tujuan Survey

Maksud dari kegiatan ini, adalah :

- a. Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dan Survei Harapan Masyarakat terhadap Layanan Dasar Pemerintah Kabupaten Brebes Tahun 2017, baik parsial maupun simultan, sehingga diperoleh Nilai/Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada tahun berikutnya;
- b. Memetakan kinerja Unit Pelayanan Publik di Disdukcapil Kabupaten Brebes yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik di Kabupaten Brebes menurut persepsi pengguna jasa layanan atau publik;
- c. Mengidentifikasi Harapan Masyarakat akan pelayanan publik di Kabupaten Brebes.

Sedangkan tujuan dari Survey Kepuasan Masyarakat ini yaitu:



- a. Mengetahui kepuasan masyarakat terhadap kinerja aparat Disdukcapil Kabupaten Brebes dalam memberikan pelayanan administratif kependudukan.
- b. Mengetahui kepuasan masyarakat terhadap keadaan infrastruktur seperti ruang tunggu pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Brebes.
- c. Untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap program-program administratif kependudukan yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Brebes.
- d. Untuk mengetahui kepuasan masyarakat secara umum dan perubahan (penurunan atau peningkatan) dalam kepuasan masyarakat dibandingkan dengan hasil survey tahun sebelumnya.
- e. Diperolehnya Nilai Kepuasan Administrasi Kependudukan dan Nilai Harapan Masyarakat tahun 2017 dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Administrasi Kependudukan dalam interval waktu semester berikutnya.

1.3 Manfaat Survey

Manfaat Survey Kepuasan Masyarakat ini yaitu hasil survey dapat dijadikan dasar bagi Disdukcapil Kabupaten Brebes dalam melakukan perbaikan agar kinerja dalam memberikan pelayanan publik dapat terus meningkat.



1.4 Sasaran Survey

Sasaran Survey Kepuasan Pelanggan Administrasi Kependudukan adalah anggota masyarakat secara individual yang berusia di atas 15 tahun yang mengetahui dan/atau pernah mengurus dokumen kependudukan kepada aparat di Disdukcapil Kabupaten Brebes. Survey dilakukan dengan cara menanyakan masyarakat yang kebetulan sedang mengurus pelayanan administratif di beberapa Unit Pelayanan Administrasi Kependudukan (Upak) Disdukcapil Kabupaten Brebes.

CV. DCM



BAB II

PENDEKATAN, RUANG LINGKUP DAN METODOLOGI

2.1 Pendekatan Teoritis

2.1.1 Kepuasan Pelanggan Sektor Publik

Kepuasan pelanggan sektor publik terdapat keterkaitan dengan kualitas pelayanan mengkaitkan dua dimensi sekaligus, yaitu satu pihak penilaian *servqual*. Sedangkan di pihak lain juga dapat dilakukan pada dimensi *provider* atau secara lebih dekat lagi adalah terletak pada kemampuan kualitas pelayanan yang diberikan oleh "orang-orang yang melayani" dari tingkat manajerial sampai ke tingkat *front line service*. Kedua dimensi tersebut dapat saja terjadi kesenjangan atau gap antara harapan-harapan dan kenyataan-kenyataan yang dirasakan konsumen dengan persepsi manajemen terhadap harapan-harapan konsumen tersebut.

Zeithaml dan Bitner (2010), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh faktor kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, faktor situasi dan faktor pribadi pelanggan. Untuk mengukur berkualitas tidaknya suatu pelayanan yang diberikan kepada konsumen pengguna jasa, maka ada lima dimensi karakteristik yang diidentifikasi dan digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah:



- a. Bukti Nyata, yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan, yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan telah yang dijanjikan.
- c. Daya Tanggap, yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Kepastian, yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.
- e. Empati, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat sebagai suatu kewajiban negara terhadap warganya. Untuk mencapai kepuasan tersebut, dituntut kualitas pelayanan yang dapat diukur dari :

- a. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.



- c. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun, khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan (Sinambela 2006:6).

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi pelayanan dan/atau penerima pelayanan. Standar pelayanan, menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014, sekurang-kurangnya meliputi:

- a) Prosedur Pelayanan, yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.



- b) Waktu Penyelesaian, yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c) Biaya Pelayanan, yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Biaya (termasuk rinciannya) ini ditetapkan dengan memperhatikan tingkat kemampuan daya beli masyarakat, harga yang berlaku atas barang dan/atau jasa, serta ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- d) Produk Pelayanan, yang akan diterima oleh penerima layanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e) Sarana dan Prasarana, yang secara memadai perlu disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan, yang harus ditetapkan secara tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

2.1.2 Good Governance

Berkaitan dengan termino-loginya, Effendi (2005) menyampaikan bahwa *good governance* telah diterjemahkan menjadi penyelenggaraan pemerintahan yang amanah (Tjokroamidjojo, 2001), Tata Pemerintahan yang Baik (UNDP, 2000) dan sebagai pemerintahan yang bersih (Mardiasmo, 2010).



Variabel yang digunakan dalam survey ini mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 memuat unsur-unsur sebagai berikut:

- 1) Persyaratan, Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 2) Prosedur, Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 3) Waktu pelayanan, Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 4) Biaya/Tarif, 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, 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, Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.



- 7) Perilaku Pelaksana, Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- 8) Maklumat Pelayanan, Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
- 9) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut

2.2 Ruang Lingkup Pekerjaan

Ruang lingkup pekerjaan/pengadaan jasa konsultasi ini, meliputi :

A. Ruang Lingkup

1. Konsolidasi awal

Kegiatan ini merupakan langkah awal setelah ditanda tangannya SPMK oleh Kuasa Pengguna Anggaran.

2. Persiapan survei lapangan

Kegiatan ini berkaitan dengan :

- a. Pembuatan rancangan pengambilan sampel, penentuan responden baik yang bersifat individu maupun instansi;
- b. Perumusan indikator dan penyusunan kuesioner;
- c. Persiapan surat tugas bagi tenaga ahli dan surveior;
- d. Koordinasi tim lapangan



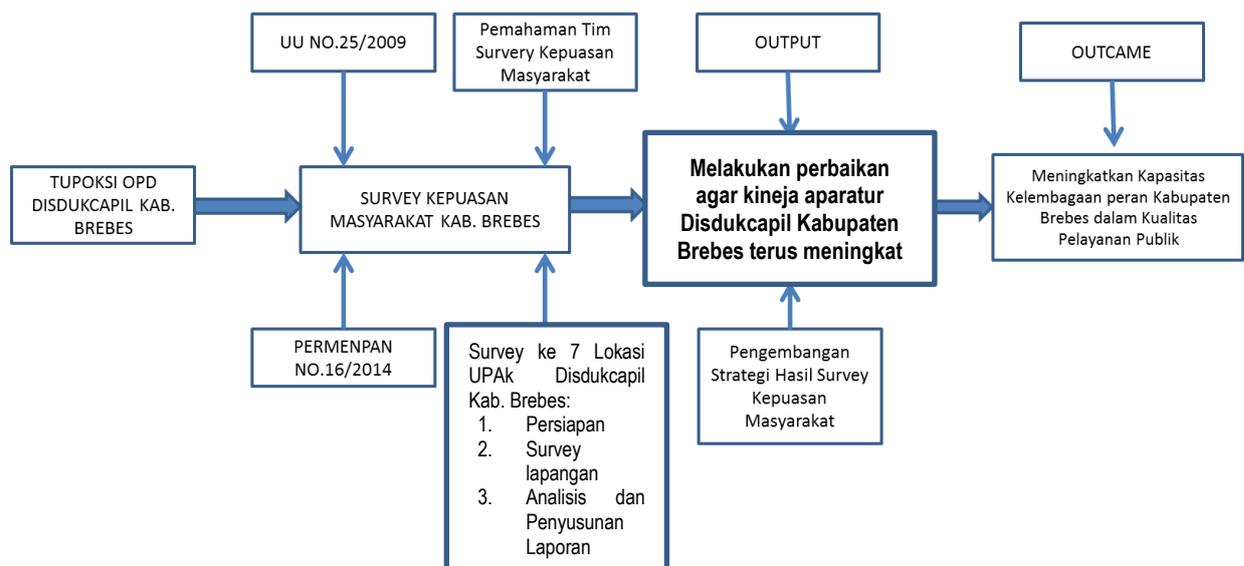
3. Pelaksanaan survei lapangan;
 4. Pengolahan data hasil survei lapangan;
 5. Pelaporan.
- B. Lokasi pekerjaan jasa konsultasi, adalah di sekitar Kabupaten Brebes, meliputi seluruh pelayanan dasar yang dilaksanakan oleh 3 (Tiga) Perangkat Daerah/Unit Pelayanan Disdukcapil Kabupaten Brebes.
- C. Fasilitas penunjang yang disediakan oleh PA/KPA/PPK adalah bantuan pendampingan pada saat observasi lapangan (apabila diperlukan).

2.3 Metode Penelitian yang Digunakan

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey. Kerlinger dalam Sugiyono (2008:7) mengemukakan bahwa penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis. Sedangkan menurut Husein Umar (2005:23), survey digunakan untuk mengukur gejala-gejala yang ada tanpa menyelidiki kenapa gejala-gejala tersebut ada, sehingga tidak perlu memperhitungkan hubungan antara variabel-variabel, karena hanya menggunakan data yang ada untuk pemecahan masalah daripada menguji hipotesis.

Nazir (2004:56) mengatakan metode survei adalah penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual, baik tentang institusi ekonomi, sosial, atau politik dari suatu kelompok ataupun suatu daerah. Metode survei membedah dan menguliti serta mengenal masalah-masalah serta mendapatkan pembenaran terhadap keadaan dan praktik-praktik yang sedang berlangsung. Survey dapat memberikan manfaat untuk tujuan-tujuan deskriptif, membantu dalam hal membandingkan kondisi-kondisi yang ada dengan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya, dan juga untuk pelaksanaan evaluasi. Survey dapat dilakukan dengan cara sensus maupun sampling terhadap hal-hal yang nyata dan tidak nyata.

Adapun pendekatan metode survey tergambar dalam tahapan-tahapan strategis sebagai berikut:



Gambar 3.1
Pendekatan Metode Survey



2.4 Tahap Persiapan

Tahap persiapan terdiri dari tahap konsolidasi dan persiapan survei lapangan. Pada tahap konsolidasi, konsultan mengkonfirmasi ruang lingkup survei kepada pengguna jasa. Sekaligus mengajukan rancangan kegiatan survei (persiapan survei) yang meliputi:

a) Instrumen

Instrumen yang dipergunakan dalam kegiatan ini ada 2 yaitu adalah kuesioner dan form observasi. Kuesioner terdiri dari beberapa bagian, diantaranya :

1. Identitas responden

Bagian ini berisi data identitas responden, data ini terutama digunakan untuk proses QC dan pengelompokkan responden. Data identitas responden meliputi : nama, kecamatan, usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan responden.

2. Pendapat masyarakat

Pada bagian ini ditanyakan pendapat masyarakat yang meliputi kepuasan dan harapan atas 6 unsur pelayanan publik. 9 unsur pelayanan tersebut mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Ke-9 unsur tersebut terdiri dari



- a) Persyaratan
- b) Prosedur
- c) Waktu pelayanan
- d) Biaya/Tarif
- e) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- f) Kompetensi Pelaksana
- g) Perilaku Pelaksana
- h) Maklumat Pelayanan
- i) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Untuk pertanyaan kepuasan, responden diminta memilih 1 (satu) jawaban diantara 5 pilihan jawaban yaitu :

- 1) SR: Sangat Rendah
- 2) R : Rendah
- 3) S : Sedang (cukup)
- 4) T : Tinggi
- 5) ST: Sangat Tinggi

Sedangkan untuk pertanyaan tentang harapan, responden diminta memilih 1 jawaban diantara 5 pilihan jawaban yaitu:

- 1) SR: Sangat Rendah
- 2) R : Rendah
- 3) S : Sedang (cukup)
- 4) T : Tinggi



5) ST: Sangat Tinggi

3. Keluhan dan Saran

Pada bagian ini, masyarakat dapat menyampaikan :

- a) Keluhan yang pernah dirasakan responden terhadap pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Brebes
- b) Saran responden untuk perbaikan pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Brebes.

Selain kuesioner, form observasi juga merupakan instrument yang dipergunakan dalam observasi. Form observasi juga memuat 9 unsur kepuasan pelayanan publik yang terdiri dari :

- a) Persyaratan Pelayanan

Tim lapangan mengamati apakah persyaratan pelayanan dipublikasikan atau dapat dijelaskan oleh petugas dengan jelas.

- b) Prosedur Pelayanan

Tim lapangan mengamati, apakah prosedur pelayanan dipublikasikan dan dapat dijelaskan oleh petugas dengan jelas.

- c) Waktu Pelayanan

Tim lapangan mengamati, apakah waktu atau jam pelayanan dipublikasikan dengan jelas.

- d) Biaya/ tariff

Tim lapangan mengamati, apakah biaya pelayanan dipublikasikan atau disampaikan dengan jelas.



e) Produk / hasil layanan

Tim lapangan mengamati, apakah hasil layanan diterima pengguna jasa sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

f) Kompetensi pelaksana

Tim lapangan mengamati apakah pelaksana kompeten di bidangnya

g) Perilaku pelaksana

Tim lapangan mengamati apakah pelaksana berperilaku ramah, sopan dan tidak membeda-bedakan pengguna layanan (form ditambah dengan program Sapa, Salam dan Santun atau 3S)

h) Maklumat pelayanan

Tim lapangan mengamati kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan maklumat pelayanan.

i) Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Tim lapangan mengamati adanya sarana pengaduan, saran dan masukan di ruang pelayanan.

b) Jenis Data Penelitian

Jenis data penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder. Husein Umar (2005:42) mengatakan data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik individu atau perseorangan seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner. Sedangkan data sekunder merupakan data primer



yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau pihak lain. Data primer dalam penelitian ini berasal dari hasil kuesioner, wawancara, dan observasi, sedangkan data sekunder berasal dari sumber-sumber tertulis.

c) Metode Penarikan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penduduk Kabupaten Brebes yang berusia di atas 15 tahun di mana berdasarkan Suseda Kabupaten Brebes Tahun 2016 berjumlah sebanyak 1.285.485 orang yang tersebar di 17 kecamatan. Metode penarikan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik penarikan sampel secara kluster (*cluster sampling*). Menurut Jogiyanto (2005:70), cluster sampling dilakukan dengan membagi populasi menjadi beberapa grup bagian yang disebut cluster. Beberapa cluster kemudian dipilih secara random. Item-item data yang berada dalam cluster yang terpilih merupakan sampelnya.

Dalam penelitian ini yang menjadi clusternya adalah kecamatan di Kabupaten Brebes sebanyak 17 kecamatan. Kemudian dari 17 kecamatan ini masing-masing diambil sampel anggota masyarakat sebagai responden. Jumlah sampel keseluruhan yang diambil dari populasi ditentukan berdasarkan rumus Slovin (Husein Umar, 2005:78) yaitu sebagai berikut:

$$n = N : (1 + Ne^2)$$

Dimana :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi (jumlah penduduk usia > 15 tahun) = 1.285.485



e = prosentase kelonggaran ketidak-telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir, diambil 5 % (0,05)

Berdasarkan rumus Slovin di atas maka jumlah sampelnya adalah :

$$\begin{aligned}n &= 1.285.485 : (1+ 1.285.485 \times 0,05^2) \\&= 1.285.485 : (1+ 1.285.485 \times 0,0025) \\&= 1.285.485 : (1 + 3213.71) \\&= 1.285.485 : 3214.71 \\&= 399,87 \\&= 400 \text{ (dibulatkan)}\end{aligned}$$

Alokasi sampel tiap-tiap kecamatan dihitung dengan rumus alokasi proporsional dengan rumus sebagai berikut :

$$ni = (Ni : N) \times n$$

Di mana :

N = Ukuran populasi keseluruhan = 1.285.485

Ni = Ukuran populasi tiap-tiap kecamatan

n = Ukuran sampel keseluruhan/ kabupaten = 400

ni = Ukuran sampel tiap-tiap kecamatan (dapat dilihat pada tabel di bawah)

Perhitungan dengan rumus tersebut diperoleh alokasi sampel di tiap-tiap kecamatan yaitu sebagai berikut :



Tabel 2.1.
Alokasi Sampel Kelompok Usia > 15 Tahun Kab. Brebes

No.	Kecamatan	Populasi (Penduduk Usia > 15 Tahun) (Ni)	Sampel (ni)
1	Salem	54.141	12
2	Bantarkawung	89.820	20
3	Bumiayu	103.135	23
4	Paguyangan	101.040	22
5	Sirampong	62.209	14
6	Tonjong	67.816	15
7	Larangan	157.732	35
8	Ketanggungan	136.767	30
9	Banjarharjo	115.214	25
10	Losari	130.393	29
11	Tanjung	86.897	19
12	Kersana	58.391	13
13	Bulakamba	198.833	41
14	Wanasari	144.546	29
15	Songgom	94.418	21
16	Jatibarang	75.549	17
17	Brebes	160.646	35
	Jumlah	1.285.485	400

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2017

Pemilihan anggota masyarakat yang akan dijadikan sampel di tiap-tiap kecamatan tersebut dilakukan dengan dua cara yaitu : Dengan mendatangi Unit Pelayanan Administrasi Kependudukan (UPAK) Disdukcapil Kabupaten Brebes yang memberikan pelayanan, kemudian memilih anggota masyarakat yang pada saat itu sedang mengurus pelayanan di UPT tersebut. Pemilihan anggota masyarakat dengan cara ini tetap dilakukan dengan memperhatikan tempat tinggal anggota masyarakat tersebut sehingga jumlahnya tetap sesuai



dengan proporsi jumlah sampel/responden yang telah ditetapkan sebagaimana terlihat dalam tabel 2.2 berikut:

Tabel 2.2
Rekapitulasi Sampel diurutkan pada Unit Pelayanan Administrasi Kependudukan (Upak)

No.	Unit Pelayanan	Populasi (Penduduk) (Ni)	Sampel (ni)
1	Jatibarang	1.285.485	50
2	Bumiayu		50
3	Paguyangan		50
4	Banjarharjo		50
5	Bulakamba		50
6	Losari		50
7	Tonjong		50
8	Ketanggungan		50
	Jumlah		400

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2017

d) Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui :

1. Kuesioner melalui penyebaran daftar pertanyaan kepada responden (penduduk) dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut.
2. Wawancara/interview dengan responden dan pejabat terkait.
3. Observasi, melalui pengamatan langsung di lokasi penelitian.
4. Studi Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data di basis data melalui studi kepustakaan dan peraturan perundang-undangan.



e) Teknik Analisis Data

Metode analisis data menggunakan analisis statistik deskriptif. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskriptifkan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum ataupun generalisasi (Sugiyono, 2014:208).

Statistik deskriptif dilakukan pada sejumlah populasi dan dari populasi tersebut diambil sampel. Statistik deskriptif membuat suatu kumpulan data mentah menjadi informasi yang ringkas dan menjadi lebih dipahami. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik persentase jawaban responden dalam angket. Persentase jawaban responden kemudian dibandingkan dengan kriteria yang telah ditetapkan yaitu sebagai berikut :



Tabel 2.3
Kriteria Kepuasan Masyarakat

No.	Persentase (%)	Kriteria Nilai Kepuasan	Kriteria Nilai Harapan	Kategori Nilai Pelayanan
1.	> 90 – 100	Sangat puas sekali	Sangat Baik Sekali	A
2.	> 80 – 90	Sangat puas	Sangat Baik	A-
3.	> 70 – 80	Puas	Baik	B+
4.	> 60 – 70	Cukup puas	Cukup Baik	B
5.	> 50 – 60	Biasa-biasa saja	Biasa Saja	C
6.	> 40 – 50	Kurang puas	Kurang Baik	C-
7.	> 30 – 40	Tidak puas	Tidak Baik	D
8.	≤ 30	Sangat tidak puas	Sangat Tidak Baik	E

f) Manajemen Surveyor

Pelaksanaan survey akan menggunakan 6 orang tenaga lapangan pengumpul data (surveyor) berpengalaman. Metode pelaksanaan survey akan dijabarkan sebagai berikut :

- a) Kualifikasi Tenaga Surveyor, surveyor bertugas dalam hal pengumpulan data (melalui survey dan observasi). Surveyor memiliki kualifikasi :
 - Memiliki penguasaan yang baik terhadap wilayah survey
 - Pendidikan minimal SMA/SMK/D-III
- b) Memiliki pengalaman minimal 2 (dua) tahun dalam melakukan pengumpulan data primer dan menangani administrasi kegiatan survei.



g. Lokasi dan Tahapan Penelitian

Survey Kepuasan Masyarakat dipusatkan di 8 (Dealapan) Unit Pelayanan Administrasi Kependudukan (UPAK) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) yang memberikan pelayanan publik di Kabupaten Brebes. Waktu penelitian adalah selama 3 bulan dimulai pada Bulan April – Juni 2017 dengan tahapan kegiatan sebagai berikut :

Tabel 2.4
Tahapan Kegiatan Penelitian

No.	Kegiatan	Bulan I				Bulan II				Bulan III			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Persiapan	■											
2	Penjajagan dan penyusunan Laporan Pendahuluan	■											
3	Konsolidasi Surveyor		■										
4	Pelaksanaan Survey			■	■								
5	Tabulasi Data					■							
6	Analisis Data						■						
7	Penyusunan Draf Laporan Akhir							■	■	■	■		
8	Exspose Laporan Akhir											■	
9	Perbaiki Laporan Akhir												■

2.5 Tahap Pelaksanaan

Menghubungi responden dan wawancara survei setelah *kick of meeting* dilakukan, maka tim surveyor menghubungi calon responden secara langsung



untuk pelaksanaan wawancara survey sesuai dengan kuota dan strategi yang telah dipaparkan pada laporan pendahuluan. Proses wawancara survey ini direncanakan berlangsung selama 2 minggu, dan seluruh kegiatan selesai pada tanggal 30 Juni 2017.

2.5.1 Proses Quality Control Survei

Proses quality control survey meliputi :

a) Monitoring kelengkapan pengisian kuesioner Cek kelengkapan kuesioner dilakukan dengan dua tahapan, yaitu masing-masing oleh surveyor. Proses monitoring kelengkapan pengisian kuesioner adalah sebagai berikut :

- Cek fisik kelengkapan jawaban dalam kuesioner, dilakukan oleh surveyor pada saat wawancara berakhir atau sebelum kuesioner diserahkan kepada bagian tenaga ahli statistik.
- Input data isian kuesioner dilakukan setiap hari sekaligus memastikan bahwa kuesioner telah terisi dengan lengkap. Untuk itu, dibuat aplikasi khusus sehingga jika memang terdapat jawaban yang belum terisi, maka input data tidak dapat disimpan (gagal).

b) Monitoring Validitas Kuesioner

Monitoring validitas kuesioner dilakukan oleh tenaga ahli, yaitu :

- Cek konsistensi jawaban responden untuk pertanyaan pertanyaan serupa atau yang berhubungan.
- Cek keragaman jawaban dari beberapa kuesioner terisi per surveyor.



Apabila ada salah satu indikasi berikut :

- Terdapat responden yang tidak konsisten dalam jawaban atas pertanyaan serupa atau berhubungan
- Terdapat kesamaan jawaban antar minimal responden
- Terdapat kejanggalan informasi

Maka tenaga ahli wajib melakukan cek langsung validitas survei (*quality control*) dengan cara menghubungi responden melalui telepon untuk dapat mengkonfirmasi ulang jawabannya. Jika memang terdapat kuesioner yang tidak valid karena tidak ada kesamaan informasi dari surveyor dan hasil *quality control*, maka dilakukan hal-hal berikut :

- Menolak/ membuang kuesioner yang tidak valid atau terbukti terdapat pemalsuan data
- Mengganti surveyor
- Melakukan survei ulang dengan surveyor yang berbeda di wilayah survei yang sama *Quality control* survei dilakukan sebanyak 20% dari jumlah kuesioner terkumpul dengan waktu seminggu 2x, dan harus mewakili kuesioner dari semua surveyor yang bertugas.

2.5.2 Tabulasi Hasil Survei

Tabulasi data dilakukan oleh tenaga operator komputer. Kegiatan ini dikoordinasi dan di kontrol oleh tenaga ahli statistik. Tabulasi data dilakukan



dengan menggunakan Microsoft Excell. Tabulasi data dibuat dengan kontrol sedemikian rupa sehingga ada keseragaman tata cara penulisan jawaban

2.5.3. Tahap Analisis Data

- a) Penyusunan Dummy Table Hasil Survei, untuk mempermudah pelaksanaan analisis, dibuat beberapa dummy table. Format dan hasil dummy table diberikan pada lampiran
- b) Metode Analisis Data, beberapa metode analisis digunakan dalam menjawab maksud dan tujuan survei ini, diantaranya :
 1. Analisis deskriptif dan grafik, analisis ini digunakan untuk mendeskripsikan pengelompokan responden dalam tampilan prosentase dan grafik sehingga mudah untuk dipahami.
 2. Perhitungan Indeks adalah sebagai berikut :

$$\text{Indeks} = \sum_{k=1}^N [S_k \cdot W_k]$$

S_k = rata – rata tingkat kepuasan

$$W_k = \frac{I_k}{\sum_{k=1}^N I_k}$$

W_k = bobot kepentingan (harapan)

$$\text{Indeks} = \sum_{k=1}^N [S_k \cdot W_k]$$

S_k = rata – rata tingkat kepuasan

$$W_k = \frac{I_k}{\sum_{k=1}^N I_k}$$

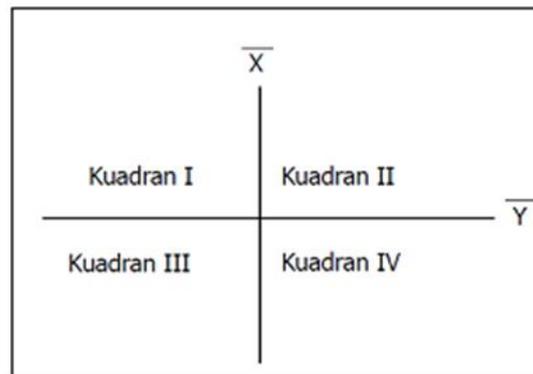
W_k = bobot kepentingan (harapan)



3. Importance Performance Analysis (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa. IPA dikenal pula sebagai quadrant analysis (Brandt, 2000 dan Lataf & Everett, 2000). IPA telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisis yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003). IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen/pelanggan/ pengguna jasa sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan (*improvement*) karena kondisi saat ini belum memuaskan.

Pada IPA rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) dilambangkan dengan Y dan rata-rata tingkat kepuasan (*performance*) yang dilambangkan dengan X akan diplotkan ke dalam kuadran Cartesius yang terdiri dari 4 kuadran. Keempat kuadran Cartesius tersebut memiliki arti sebagai berikut :



Gambar2.2
Kuadran Cartesius Importance Performance Analysis

- Kuadran pertama, "Tingkatkan Kinerja" (*high importance & low performance*). Kuadran ini terletak di sebelah kiri atas, yang berarti prioritas utama peningkatan kinerja (*Performance Improvement*). Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap penting oleh pengguna layanan, tetapi pada kenyataannya kinerja indikator tersebut belum sesuai dengan harapan para pengguna layanan. Kinerja dari indikator tersebut lebih rendah dari pada harapan para pengguna layanan terhadap indikator tersebut.

Indikator yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan lagi kinerjanya agar dapat memenuhi harapan pemangku kepentingan/pengguna layanan. Caranya adalah melakukan perbaikan secara terus menerus terhadap indikator yang masih rendah kinerjanya, sehingga performance yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.



- Kuadran kedua, "Pertahankan Kinerja" (*high importance & high performance*). Kuadran ini terletak di sebelah kanan atas, yang berarti kinerja sudah dapat memenuhi harapan pengguna layanan dan berusaha untuk mempertahankan kinerja tersebut. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerjanya dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi.

Indikator kepuasan pemangku kepentingan/pengguna layanan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua indikator kepuasan ini menjadikan produk/jasa tersebut unggul dimata pemangku kepentingan/pengguna layanan.

- Kuadran ketiga, "Prioritas Rendah" (*low importance & low performance*). Kuadran ini terletak disebelah kiri bawah, yang berarti prioritas rendah. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap kurang penting oleh pengguna layanan dan pada kenyataannya kinerja indikator ini tidaklah terlalu istimewa.

Peningkatan kinerja indikator kepuasan pemangku kepentingan/pengguna layanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan sangat kecil.



- Kuadran keempat, "Cenderung Berlebihan" (*low importance & high performance*). Kuadran ini terletak di sebelah kanan bawah yang berarti kinerjanya berlebihan sementara pengguna layanan menganggap kurang penting. Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap kurang penting oleh pemangku kepentingan/pengguna layanan.

Indikator kepuasan pemangku kepentingan/pengguna layanan yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar satuan kerja pemilik indeks dapat melakukan penghematan sumber daya.

2.5.4 Tahap Penyusunan Laporan

Tim konsultan menyajikan hasil survei kepuasan pelanggan administratif Disdukcapil Kabupaten Brebes kepada pengguna jasa. Keluaran pekerjaan Jasa Konsultan Penyusunan Survei Kepuasan pelanggan administratif Disdukcapil Kabupaten Brebes Tahun 2016 ini mencakup lingkup pekerjaan dan dibuat dalam bentuk analisis secara komprehensif dan integral. Dalam pelaksanaannya, tim konsultan juga memberikan laporan kemajuan pekerjaan sebagai berikut :

- a. Laporan Pendahuluan
- b. Laporan perkembangan kegiatan (Laporan Antara)
- c. Laporan Akhir Hasil Analisis Survei Kepuasan Pelanggan Disdukcapil Kabupaten Brebes Tahun 2017



BAB III

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

3.1 Gambaran Umum Kabupaten Brebes

Kabupaten Brebes secara geografis terletak diantara 60 44'56,5" - 70 20'51,48" LS dan 1080 41'37,7" - 1090 11'28,92 BT. Batas-batas wilayah Kabupaten Brebes adalah laut Jawa di sebelah Utara, Kabupaten dan Kota Tegal di sebelah Timur, wilayah Kabupaten Cilacap dan Banyumas sebelah Selatan dan wilayah Kabupaten Kuningan dan Cirebon di sebelah Barat. Jarak terjauh rentang wilayah Kabupaten Brebes arah Utara – Selatan sekitar 58 Km dan jarak terjauh rentang Timur – Barat sekitar 50 Km.

Kabupaten Brebes meliputi luas wilayah 166.117 ha yang terdiri dari 17 kecamatan dan 292 desa dari 5 kelurahan. Kecamatan yang memiliki wilayah terluas adalah Bantarkawung, sedangkan kecamatan dengan wilayah terkecil adalah Kersana.

Secara administratif Kabupaten Brebes memiliki batas wilayah sebagai berikut:

- Sebelah Utara : Laut Jawa
- Sebelah Timur : Berbatasan dengan Kabupaten Tegal dan Kota Tegal
- Sebelah Selatan : Berbatasan dengan Kabupaten Banyumas dan Kabupaten Cilacap



- Sebelah Barat : Berbatasan dengan Kabupaten Cirebon dan Kabupaten Provinsi Jawa Barat.

Kabupaten Brebes merupakan wilayah beriklim tropis dengan 2 musim, yaitu musim kemarau dan musim hujan. Curah hujan rata-rata lebih dari 2000 mm per tahun. Sedangkan suhu udara berkisar antara 21° - 34° C dengan kelembaban udara berkisar 77 - 80 persen, sehingga setiap tahun jarang sekali adanya bulan kering.

Dari luas wilayah 1.662,96 km², 5 wilayah Kecamatan merupakan daerah pantai, 9 Kecamatan daerah dataran dan 3 Kecamatan dataran tinggi, dengan keadaan alamnya terdiri dari hutan potensial, sawah, ladang kebun teh, dan kebun lainnya. Dilihat dari penggunaan tanah dibagi menjadi tanah sawah dan tanah kering, luas tanah sawah 37,70% yang merupakan sawah berpengairan baik merupakan irigasi teknis, irigasi sederhana maupun irigasi desa dan sawah tadah hujan, sedangkan luas tanah kering sebesar 62,29%.

Berdasarkan data statistik, penduduk Kabupaten Brebes pada tahun 2016 tercatat berjumlah 1.837.547 jiwa, terdiri dari 893.062 jiwa penduduk laki-laki (49,84%) dan 901,066 jiwa penduduk perempuan (50,16%). Dari tahun ke tahun jumlah penduduk Kabupaten Brebes terus bertambah, jika dibandingkan dengan tahun 2015 telah bertambah sebanyak 0,51 %. Sedangkan bila dibandingkan dengan kondisi lima tahun yang lalu penduduk Kabupaten Brebes bertambah sebesar 29.822 jiwa atau pertumbuhan rata-rata per tahun 0,35%. Sehingga walaupun jumlah penduduk semakin tahun

bertambah, namun pertumbuhan dari tahun ke tahun mempunyai kecenderungan menurun.



Gambar 3.1: Peta Kabupaten Brebes, 2017



Jumlah Pencari Kerja Terdaftar di Kabupaten Brebes Pada Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Brebes pada Tahun 2016 sebesar 1.221 pekerja dengan penurunan 41,91 persen. Dari 1.221 Pekerja yang terdaftar sebesar 732 telah ditempatkan bekerja. Periode pendaftaran, Pencari kerja di Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Pada Tahun 2016 terbanyak terjadi pada bulan Agustus dan September. Hal tersebut sangat berkaitan dengan bulan kelulusan siswa sekolah dan Tahun Ajaran Baru Pendidikan.

Perbandingan pencari kerja laki-laki lebih sedikit dibandingkan perempuan, pada Bulan Agustus terdaftar 559 laki-laki dan 1.386 perempuan pencari kerja terdaftar pada Dinas Sosial dan Tenaga Kerja. Proporsi terbesar pencari kerja yang mendaftar pada dinas Sosial dan Tenaga Kerja berpendidikan terakhir SMA yaitu sebesar 44,63 persen (545 pekerja) dan yang ditempatkan sebanyak 296 pekerja di tahun 2016.

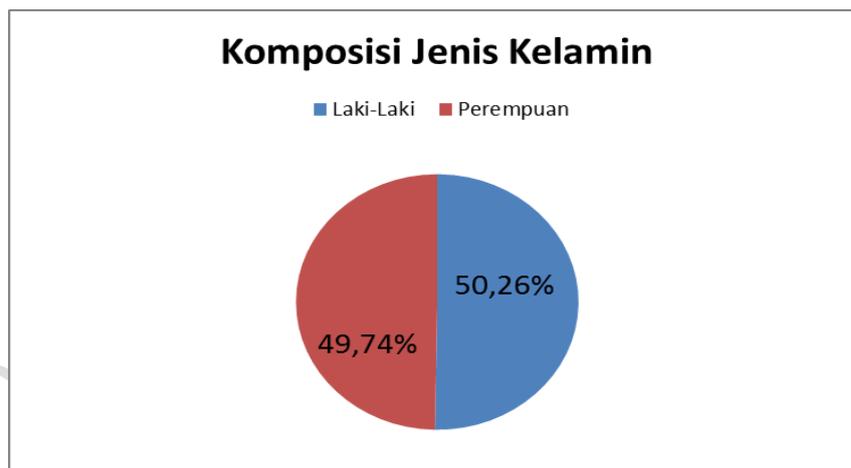
Sementara itu menurut sektor lapangan usaha, sektor Perdagangan, Hotel dan Restoran merupakan sektor yang memiliki jumlah usaha terbanyak di tahun 2016 yaitu sebesar 163 usaha dengan jumlah tenaga kerja terserap pada lapangan usaha ini sebesar 1.280 pekerja.

3.2 Deskripsi Hasil Survei.

Sebagaimana telah disampaikan di bagian sebelumnya, bahwa target responden dari Survei Kepuasan Pelanggan Administrasi Disdukcapil Kabupaten Brebes tahun 2016 ini adalah masyarakat Brebes sebagai pengguna

layanan publik dalam 1 tahun terakhir. Sebelum melakukan analisis indeks kepuasan masyarakat, akan diulas deskripsi dari responden.

Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan pekerjaan disampaikan dalam grafik. Dari hasil survei, diperoleh 400 responden sehingga hasil analisis data survei diuraikan sebagai berikut:



Grafik 3.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
(Sumber: Kab. Brebes dalam Angka 2016)

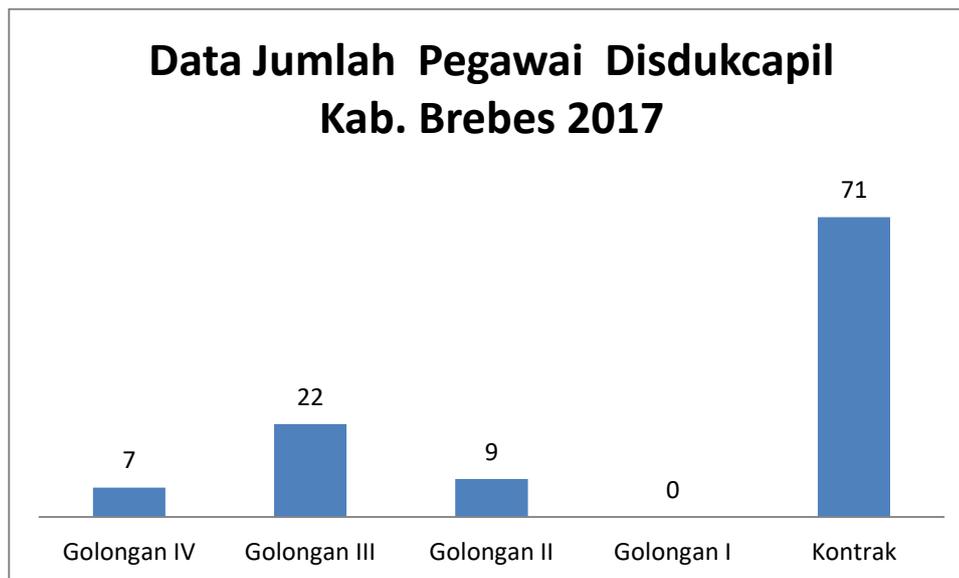
Berdasarkan Grafik 3.1 di atas, terlihat bahwa komposisi responden 50,26% laki-laki dan 49,74% perempuan. Sehingga seluruh responden dapat dikatakan cukup signifikan dalam memberikan respon jawaban survei.



Kelompok Umur <i>Age Group</i>	Jenis Kelamin/ <i>Sex</i>		Jumlah <i>Total</i>
	Laki-Laki <i>Male</i>	Perempuan <i>Female</i>	
(1)	(2)	(3)	(4)
0 – 4	78 054	73 948	152 002
5 – 9	80 468	76 305	156 773
10 – 14	85 782	81 340	167 122
15 – 19	88 139	77 611	165 750
20 – 24	77 456	69 160	146 616
25 – 29	67 083	64 935	132 018
30 – 34	64 930	65 899	130 829
35 – 39	65 774	65 711	131 485
40 – 44	57 857	57 956	115 813
45 – 49	53 340	55 489	108 829
50 – 54	48 508	52 517	101 025
55 – 59	41 850	43 597	85 447
60 – 64	35 575	35 429	71 004
65+	50 393	66 273	116 666
Jumlah/Total	895 209	886 170	1 781 379

Gambar 3.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
(Sumber: Kab. Brebes dalam Angka 2016)

Berdasarkan Grafik 3.1 di atas, terlihat bahwa komposisi jenjang usia 0-70⁺. Namun dalam survei ini, hanya dipilih responden berusia produktif dimulai dari umur 15-70⁺ tahun. Hal ini dimaksudkan bahwa seluruh responden melakukan keperluan pencatatan administrasi secara individu dan dapat memberikan respon terhadap pertanyaan maupun pernyataan kuesioner yang diberikan.



Gambar 3.3
Jumlah PNS Kabupaten Brebes
(Sumber: Kab. Brebes dalam Angka 2017)

Berdasarkan Grafik 3.3 di atas, terlihat bahwa data keseluruhan PNS di Kabupaten Brebes dimulai dari Golongan I = 0 Golongan II = 9, Golongan III = 22 dan Golongan IV = 7 sehingga total = 109 pegawai. Melihat komposisi jumlah ini, agar dapat menjadi penilaian rasio yang ideal atau tidak, terhadap layanan pengguna administrasi kependudukan, maka akan digunakan pengukuran Indeks SDM. Sebagaimana telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka Indeks SDM menjadi kunci utama dalam pengukuran IPA (performance) yang pada akhirnya kepuasan pelayanan dapat terukur dari aspek sumber daya aparatur yang ada di Disdukcapil Kabupaten Brebes.



3.3 Analisis Prosentase Kepuasan Pelanggan Administrasi Kependudukan Disdukcapil Kabupaten Brebes.

Seperti telah disampaikan di bagian metodologi, analisis kepuasan pelanggan administrasi kependudukan diolah melalui beberapa metode, yaitu : analisis indeks, analisi IPA dan Radar Diagram, terutama berkaitan dengan Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Kependudukan dan Catatan Sipil. Layanan kependudukan dan catatan sipil Disdukcapil Kabupaten Brebes meliputi 53 layanan/pengurusan yang terdiri dari :

- Akta Kelahiran
- Surat Keterangan Lahir/Mati
- Pencatatan Perkawinan
- Pencatatan Perceraian
- Pencatatan Kematian
- Pengangkatan Anak
- Pengakuan Anak
- Pengesahan Anak
- Perubahan Nama
- Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan Di Wilayah NKRI
- Kutipan Ke-II Dan Seterusnya Akta-Akta Catatan Sipil Bagi WNI
- Pembatalan Akta Kelahiran dan Kematian
- Pembatalan Akta Perkawinan
- Pembatalan Akta Perceraian



- Pencatatan Biodata Penduduk Bagi WNI
- Pencatatan Biodata Penduduk Bagi WNI dari Luar Negeri
- Perubahan Biodata Bagi WNI
- Pencatatan Biodata Penduduk Bagi Orang Asing
- Perubahan Biodata Bagi Orang Asing
- Kartu Keluarga Bagi WNI
- Perubahan KK Karena Penambahan Anggota Keluarga dalam KK Bagi Penduduk Bagi WNI
- Perubahan KK karena Penambahan Anggota Keluarga untuk Menumpang ke dalam KK bagi Penduduk Bagi WNI
- Perubahan KK karena Pengurangan Anggota Keluarga dalam KK bagi Penduduk Bagi WNI
- Penerbitan KK karena Hilang atau Rusak bagi Penduduk Bagi WNI Kartu Keluarga Baru Bagi Orang Asing yang Memiliki Izin Tinggal Tetap
- Perubahan KK karena Penambahan Anggota Keluarga (karena Kelahiran) dalam KK bagi Orang Asing
- Perubahan KK krn Penambahan Anggota Keluarga bagi Orang Asing yang Memiliki KITAP utk Menumpang dlm KK WNI/OA
- Perubahan KK karena Pengurangan Anggota Keluarga dalam KK bagi Orang Asing yang Memiliki KITAP
- Penerbitan KK karena Hilang atau Rusak bagi Orang Asing yang Memiliki Izin Tinggal Tetap



- KTP Baru Bagi WNI
- Penerbitan KTP Karena Hilang atau Rusak Bagi WNI
- Penerbitan KTP Karena Pindah Datang Bagi WNI
- Penerbitan KTP Karena Adanya Perubahan Data Bagi WNI
- Perpanjangan KTP Bagi WNI
- KTP Baru Bagi Orang Asing yang Memiliki Izin Tinggal Tetap
- Penerbitan KTP Karena Hilang Atau Rusak Bagi Orang Asing yang Memiliki Izin Tinggal Tetap
- Penerbitan KTP Karena Pindah Datang Bagi Orang Asing yang Memiliki Izin Tinggal Tetap
- Penerbitan KTP Karena Adanya Perubahan Data Bagi Orang Asing yang Memiliki Izin Tinggal Tetap
- Perpanjangan KTP Bagi Orang Asing yang Memiliki Izin Tinggal Tetap
- Kartu Izin Penduduk Musiman (KIPEM)
- Surat Keterangan Orang Terlantar (SKOT)
- Surat Kerangan Pindah Datang Dalam Satu Kelurahan Bagi WNI
- Surat Keterangan Pindah Datang Antar Kelurahan Dalam Satu Kecamatan Bagi WNI
- Surat Keterangan Pindah Datang Antar Kecamatan Dalam Satu Kota Bagi WNI
- Surat Keterangan Pindah Antar Kota/Kabupaten/Provinsi Bagi WNI (Pindah Keluar Kota Brebes)



- Surat Keterangan Pindah Datang Antar Kota/Kabupaten/Provinsi Bagi WNI (Pindah Masuk Kota Brebes)
- Surat Ket. Pndh Dtg dlm 1 Kelurahan/Antar Kelurahan/Antar Kec. Bagi OA TAS(Pndh Dlm Kota Brebes)
- Surat Ket. Pndh Dtg dlm 1 Kelurahan/Antar Kelurahan/Antar Kec. Bagi OA TAP(Pndh Dlm Kota Brebes)
- Surat Ket. Pndh Keluar Kota Brebes (Pndh dlm Wil. NKRI) bagi OA TAS/TAP(Form F-1.58)
- Surat Ket. Datang ke Kota Brebes (Pindah dalam Wilayah NKRI) bagi OA TAP/TAS (Form F-1.58)
- Surat Keterangan Pindah Ke Luar Negeri Bagi WNI
- Surat Keterangan Datang Dari Luar Negeri Bagi WNI
- Surat Keterangan Tempat Tinggal/SKTT (Orang Asing Datang dari LN yg memiliki Izin Tinggal Terbatas)

Seluruh proses pelayanan kependudukan dan catatan sipil ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes berkoordinasi dengan kantor kecamatan se-Kabupaten Brebes terutama sudah diterapkannya Unit Pelayanan Administrasi Kependudukan (UPAK)

Hasil survei terkait dengan harapan dan kepuasan terhadap layanan kependudukan dan catatan sipil per kecamatan Kabupaten Brebes diuraikan sebagai berikut:



1. UPAK Jatibarang

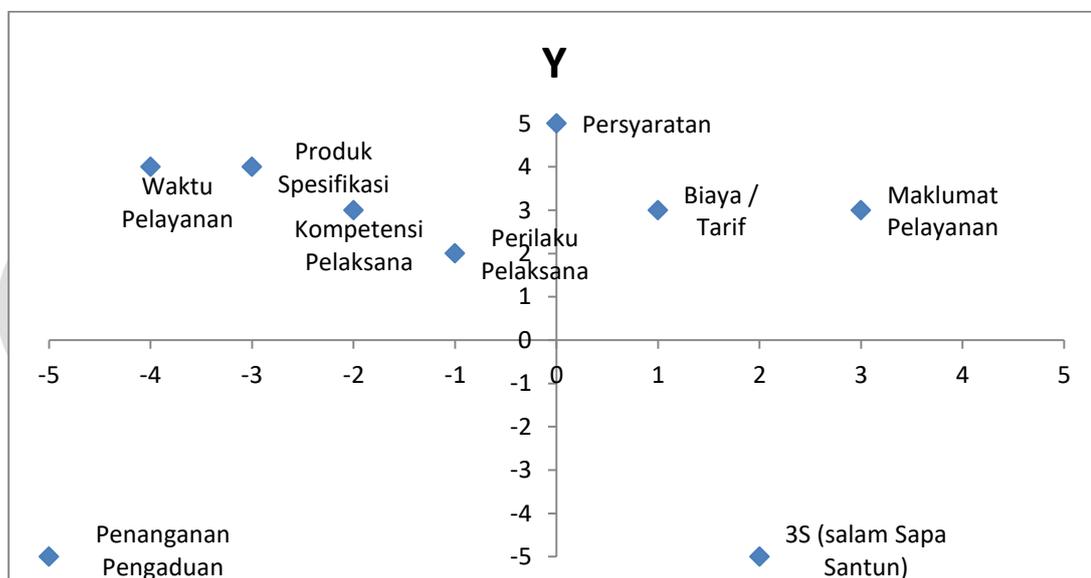
Tabel 3.1: Hasil Survey Kepuasan Pelanggan Administrasi Disdukcapil Kab. Brebes, UPAK Jatibarang Tahun 2017 (n⁵⁰)

NO. ITEM	PERNYATAAN	NILAI KEPUASAN			KRITERIA	NILAI HARAPAN			KRITERIA
		SKOR	IKM	%		SKOR	IKM	%	
1	Persyaratan	80	0,675	67,50	CUKUP PUAS	70	0,7	70	BAIK
2	Prosedur	80	0,7	70,00	PUAS	70	0,7	70	BAIK
3	Waktu Pelayanan	90	0,6813	68,13	CUKUP PUAS	70	0,7	70	BAIK
4	Biaya/Tarif	135	0,85	85,00	SANGAT PUAS	110	0,65	65	CUKUP BAIK
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	85	0,45	45,00	KURANG PUAS	70	0,7	70	BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	85	0,66	66,00	CUKUP PUAS	70	0,7	70	BAIK
7	Perilaku Pelaksana	85	0,55	55,00	BIASA SAJA	70	0,7	70	BAIK
8	Maklumat Pelayanan	85	0,5	50,00	KURANG PUAS	70	0,7	70	BAIK
9	Penanganan Pengaduan	65	0,5	50,00	KURANG PUAS	70	0,7	70	BAIK
10	Salam, Sapa, Santun (3)	63	0,55	55,00	KURANG PUAS	55	0,6	60	CUKUP BAIK
RATA-RATA		87,78	0,6185	61,85	CUKUP PUAS	74,44	0,6944	69,44	CUKUP BAIK
INDEKS		0,6565							

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2017

Berdasarkan data Tabel 3.1 tersebut, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan kependudukan dan catatan sipil Disdukcapil Kabupaten Brebes sebesar 65,6% (Cukup Puas) dengan pelayanan kategori Cukup Baik. Nilai IKM tersebut diperoleh dari nilai rata-rata kepuasan sebesar 0.6185 dan nilai rata-rata harapan sebesar 0.6944. Walaupun indeks sudah masuk pada kategori Cukup Puas, namun masih terdapat gap karena harapan masyarakat terhadap layanan kependudukan dan catatan sipil belum sepenuhnya terpenuhi untuk setiap aspek/unsur kepuasan masyarakat.

Upaya perbaikan perlu dilakukan untuk meminimalkan atau menghilangkan gap yang ada dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Namun, diperlukan skala prioritas untuk melakukan tindakan perbaikan. Analisis IPA yang disajikan dalam Gambar berikut ini, akan membantu memberikan informasi mengenai hal-hal apa saja yang perlu mendapat prioritas perbaikan karena nilai kepuasan dibawah rata-rata dan nilai harapan di atas rata-rata sebagaimana tersajikan dalam Grafik Cartesius berikut:



Grafik 3.1
Importance Performance Analysis (IPA) Terhadap Layanan Kependudukan dan Catatan Sipil Disdukcapil Kab. Brebes, (UPAK. Jatibarang) Tahun 2017

Berdasarkan analisis IPA diatas, dipetakan prioritas perbaikan layanan Disdukcapil Kabupaten Brebes berdasarkan titik-titik di masing-masing kuadran, sebagai berikut:



a. Kuadran I: Mempertahankan

Pada kuadran ini, meskipun masih terdapat gap antara kepuasan dan harapan, namun responden memberikan penilaian kepuasan yang tinggi untuk beberapa hal yang dirasa penting, sehingga dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Brebes perlu mempertahankan kualitas di layanan ini, yaitu:

- Biaya/Tarif
- Persyaratan

b. Kuadran II: Prioritas Utama

Beberapa hal yang seharusnya mendapat prioritas utama dalam perbaikan layanan kependudukan dan catatan sipil adalah :

- Waktu pelayanan
- Produk Spesifikasi Jenis
- Perilaku Pelaksana

c. Kuadran III: Prioritas Rendah

Walaupun terdapat gap antara kepuasan dan harapan pelanggan administrasi kependudukan dan nilai kepuasannya dianggap dibawah rata-rata, variabel yang terpetakan dalam kuadran 3 ini memiliki prioritas rendah untuk perbaikan, karena harapan konsumen terhadap variabel yang berada dikuadran ini pun dibawah rata-rata sehingga dinilai sebagai prioritas rendah untuk perbaikannya yaitu: penanganan pengaduan, saran dan masukan.



d. Kuadran IV : Melebihi Harapan

Pada kuadran ini, kepuasan pelanggan administrasi diatas rata-rata dan harapan konsumen dibawah rata-rata (rendah) sehingga dikatakan bahwa kepuasan telah melebihi harapan konsumen. Dan bagi lembaga terkait hal ini bukan menjadi prioritas utama. Hasilnya terdapat 2 (Dua) variabel terdapat dalam kuadran ini:

- Maklumat Pelayanan
- 3S (Salam, Sapa dan Santun)

2. UPAK Bumiayu

Tabel 3.2: Hasil Survey Kepuasan Pelanggan Administrasi Disdukcapil Kab. Brebes, UPAK Bumiayu Tahun 2017 (n⁵⁰)

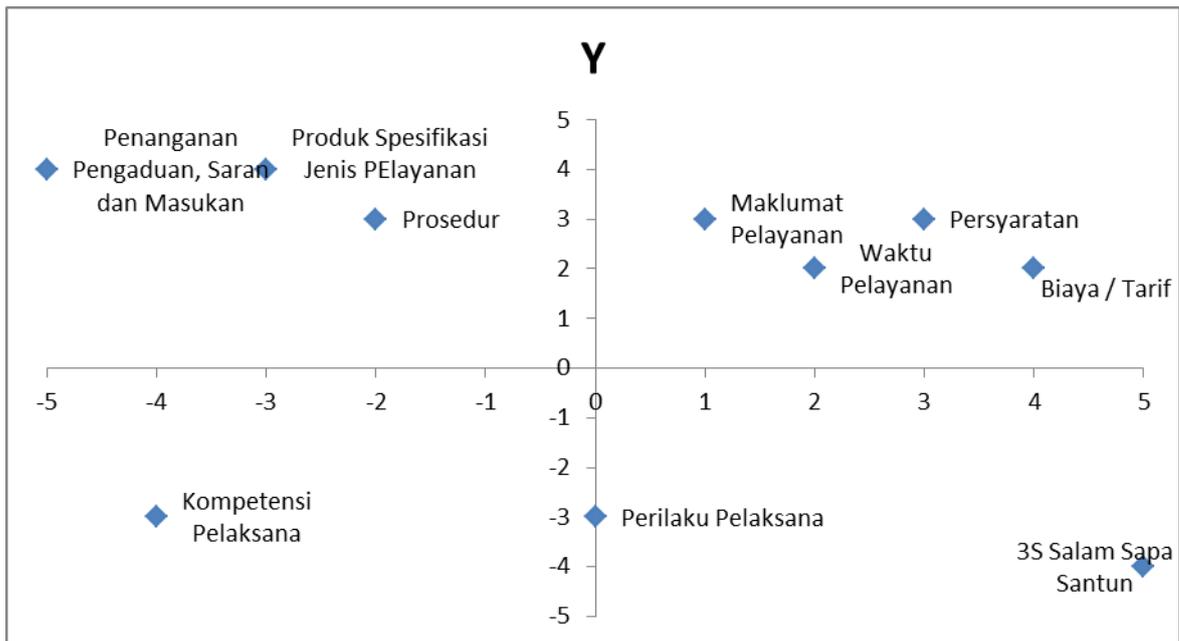
NO. ITEM	PERNYATAAN	NILAI KEPUASAN			KRITERIA	NILAI HARAPAN			KRITERIA
		SKOR	IKM	%		SKOR	IKM	%	
1	Persyaratan	256,77	0,6369	63,69	CUKUP PUAS	222,66	0,7422	74,22	BAIK
2	Prosedur	181,9	0,401	40,1	KURANG PUAS	217,46	0,7248	72,48	BAIK
3	Waktu Pelayanan	111,75	0,5458	54,58	BIASA SAJA	220,07	0,7336	73,36	BAIK
4	Biaya/Tarif	258,22	0,6455	64,55	CUKUP PUAS	220,25	0,7341	73,41	BAIK
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	107,25	0,3575	35,75	TIDAK PUAS	215,79	0,7147	71,47	BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	194,79	0,4870	48,70	KURANG PUAS	217,58	0,7253	72,53	BAIK
7	Perilaku Pelaksana	161,96	0,5399	53,99	BIASA SAJA	215,53	0,7184	71,84	BAIK
8	Maklumat Pelayanan	129,96	0,6498	64,98	CUKUP PUAS	136,5	0,6825	68,25	CUKUP BAIK
9	Penanganan Pengaduan	167,78	0,4194	41,94	KURANG PUAS	216,12	0,7204	72,04	BAIK
10	3S (Salam, Sapa, Santun)	238,8	0,2661	26,61	KURANG PUAS	113,65	0,6825	68,25	CUKUP BAIK
RATA-RATA		1809,18	0,4949	50,01	BIASA SAJA	1881,96	0,7179	64,96	BAIK
INDEKS		0,6064							

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2017



Berdasarkan data Tabel 3.2 tersebut, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Unit Pelayanan Administrasi Kependudukan (UPAK) Bumiayu sebesar 60.64% (Cukup Puas) dengan pelayanan kategori Cukup Baik. Nilai IKM tersebut diperoleh dari nilai rata-rata kepuasan sebesar 0.50 dan nilai rata-rata harapan sebesar 0.7179. Walaupun indeks sudah masuk pada kategori Cukup Puas, namun masih terdapat gap karena harapan masyarakat terhadap layanan kependudukan dan catatan sipil belum sepenuhnya terpenuhi untuk setiap aspek/unsur kepuasan masyarakat.

Upaya perbaikan perlu dilakukan untuk meminimalkan atau menghilangkan gap yang ada dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Namun, diperlukan skala prioritas untuk melakukan tindakan perbaikan. Analisis IPA yang disajikan dalam Gambar berikut ini, akan membantu memberikan informasi mengenai hal-hal apa saja yang perlu mendapat prioritas perbaikan karena nilai kepuasan dibawah rata-rata dan nilai harapan di atas rata-rata sebagaimana tersajikan dalam Grafik Cartesius berikut:



Grafik 3.2
Importance Performance Analysis (IPA) Terhadap Layanan Kependudukan dan Catatan Sipil Disdukcapil Kab. Brebes, (Upak Bumiayu) Tahun 2017

Berdasarkan analisis IPA diatas, dipetakan prioritas perbaikan layanan Disdukcapil Kabupaten Brebes berdasarkan titik-titik di masing-masing kuadran, sebagai berikut:

a. Kuadran I: Mempertahankan

Pada kuadran ini, meskipun masih terdapat gap antara kepuasan dan harapan, namun responden memberikan penilaian kepuasan yang tinggi untuk beberapa hal yang dirasa penting, sehingga dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Brebes perlu mempertahankan kualitas di layanan ini, yaitu:

- Perilaku



- Persyaratan
 - Prosedur
- b. Kuadran II: Prioritas Utama
- Beberapa hal yang seharusnya mendapat prioritas utama dalam perbaikan layanan kependudukan dan catatan sipil adalah :
- Waktu pelayanan
 - Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- c. Kuadran III: Prioritas Rendah
- Walaupun terdapat gap antara kepuasan dan harapan pelanggan administrasi kependudukan dan nilai kepuasannya dianggap dibawah rata-rata, variabel yang terpetakan dalam kuadran 3 ini memiliki prioritas rendah untuk perbaikan, karena harapan konsumen terhadap variabel yang berada dikuadran ini pun dibawah rata-rata sehingga dinilai sebagai prioritas rendah untuk perbaikannya yaitu:
- kompetensi pelaksana
 - 3S (Salam, Sapa dan Santun)
- d. Kuadran IV : Melebihi Harapan
- Pada kuadran ini, kepuasan pelanggan administrasi diatas rata-rata dan harapan konsumen dibawah rata-rata (rendah) sehingga dikatakan bahwa kepuasan telah melebihi harapan konsumen. Terdapat 4 (empat) variabel terdapat dalam kuadran ini:
- Biaya/Tarif



- Maklumat Pelayanan
- Produk spesifikasi jenis pelayanan

3. Upak Paguyangan

Tabel 3.3: Hasil Survey Kepuasan Pelanggan Administrasi Disdukcapil Kab. Brebes, UPAK Paguyangan Tahun 2016 (n⁵⁰)

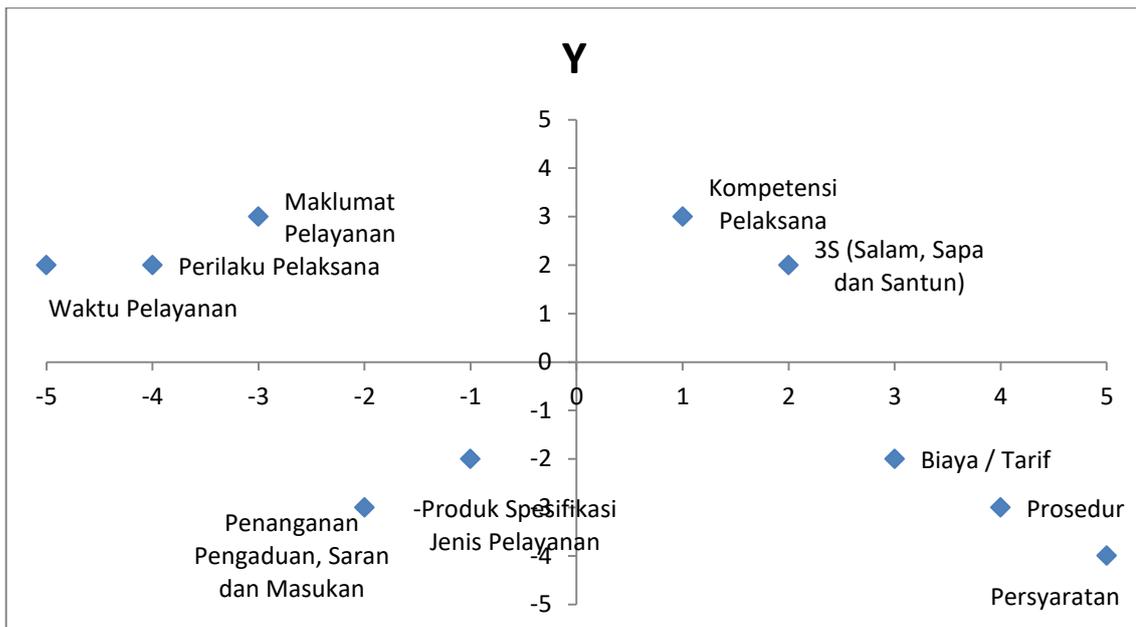
NO. ITEM	PERNYATAAN	NILAI KEPUASAN			KRITERIA	NILAI HARAPAN			KRITERIA
		SKOR	IKM	%		SKOR	IKM	%	
1	Persyaratan	78,63	0,6533	65,33	CUKUP PUAS	150,01	0,7	70	BAIK
2	Prosedur	154,11	0,5137	51,37	BIASA SAJA	158,05	0,71	71	BAIK
3	Waktu Pelayanan	175	0,4375	43,75	KURANG PUAS	164,35	0,7	70	BAIK
4	Biaya/Tarif	223	0,7433	61,1	CUKUP PUAS	163,22	0,7	70	BAIK
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	117,7	0,3923	39,23	TIDAK PUAS	158,33	0,65	65	CUKUP BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	122,11	0,6105	60,15	CUKUP PUAS	72,3	0,65	65	CUKUP BAIK
7	Perilaku Pelaksana	85,57	0,4278	42,78	KURANG PUAS	216,92	0,71	71	BAIK
8	Maklumat Pelayanan	173,21	0,433	43,3	KURANG PUAS	225,5	0,7	70	BAIK
9	Penanganan Pengaduan	108,16	0,3605	36,05	TIDAK PUAS	156	0,78	78	BAIK
10	3S (Salam, Sapa dan Santun)	70,32	0,4011	40,11	KURANG PUAS	68,13	0,615	61,5	CUKUP BAIK
RATA-RATA		130,78	0,4973	48,32	KURANG PUAS	153,28	0,69	69,15	CUKUP BAIK
INDEKS		0,5944							

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2017

Berdasarkan data Tabel 3.3 tersebut, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan kependudukan dan catatan sipil Disdukcapil Kabupaten Brebes sebesar 59.97% (Biasa-Biasa Saja) dengan pelayanan kategori Baik. Nilai IKM tersebut diperoleh dari nilai rata-rata kepuasan sebesar 0.5080 dan nilai rata-rata harapan sebesar 0.6915. Walaupun indeks sudah masuk pada kategori Cukup Puas, namun masih terdapat gap karena harapan masyarakat terhadap layanan kependudukan dan

catatan sipil belum sepenuhnya terpenuhi untuk setiap aspek/unsur kepuasan masyarakat.

Upaya perbaikan perlu dilakukan untuk meminimalkan atau menghilangkan gap yang ada dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Namun, diperlukan skala prioritas untuk melakukan tindakan perbaikan. Analisis IPA yang disajikan dalam Gambar berikut ini, akan membantu memberikan informasi mengenai hal-hal apa saja yang perlu mendapat prioritas perbaikan karena nilai kepuasan dibawah rata-rata dan nilai harapan di atas rata-rata sebagaimana tersajikan dalam Grafik Cartesius berikut:



Grafik 3.3
Importance Performance Analysis (IPA) Terhadap Layanan Kependudukan dan Catatan Sipil Disdukcapil Kab. Brebes, (Kec. Bulakamba) Tahun 2017



Berdasarkan analisis IPA diatas, dipetakan prioritas perbaikan layanan Disdukcapil Kabupaten Brebes berdasarkan titik-titik di masing-masing kuadran, sebagai berikut:

a. Kuadran I: Mempertahankan

Pada kuadran ini, meskipun masih terdapat gap antara kepuasan dan harapan, namun responden memberikan penilaian kepuasan yang tinggi untuk beberapa hal yang dirasa penting, sehingga dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Brebes perlu mempertahankan kualitas di layanan ini, yaitu:

- Persyaratan
- Prosedur
- Waktu Pelayanan

b. Kuadran II: Prioritas Utama

Beberapa hal yang seharusnya mendapat prioritas utama dalam perbaikan layanan kependudukan dan catatan sipil adalah :

- Spesifikasi Product Jenis Pelayanan
- Kompetensi Pelaksana

c. Kuadran III: Prioritas Rendah

Walaupun terdapat gap antara kepuasan dan harapan pelanggan administrasi kependudukan dan nilai kepuasannya dianggap dibawah rata-rata, variabel yang terpetakan dalam kuadran 3 ini memiliki prioritas rendah untuk perbaikan, karena harapan konsumen terhadap variabel yang berada



dikuadran ini pun dibawah rata-rata sehingga dinilai sebagai prioritas rendah untuk perbaikannya yaitu:

- Penanganan Pengaduan
- Maklumat Pelayanan

d. Kuadran IV : Melebihi Harapan

Pada kuadran ini, kepuasan pelanggan administrasi diatas rata-rata dan harapan konsumen dibawah rata-rata (rendah) sehingga dikatakan bahwa kepuasan telah melebihi harapan konsumen. Terdapat 3 (Tiga) variabel terdapat dalam kuadran ini:

- Biaya/Tarif
- Perilaku Pelaksana

4. UPAK Banjarharjo

Tabel 3.4: Hasil Survey Kepuasan Pelanggan Administrasi Disdukcapil Kab. Brebes, Upak Banjarharjo Tahun 2017 (n⁵⁰)



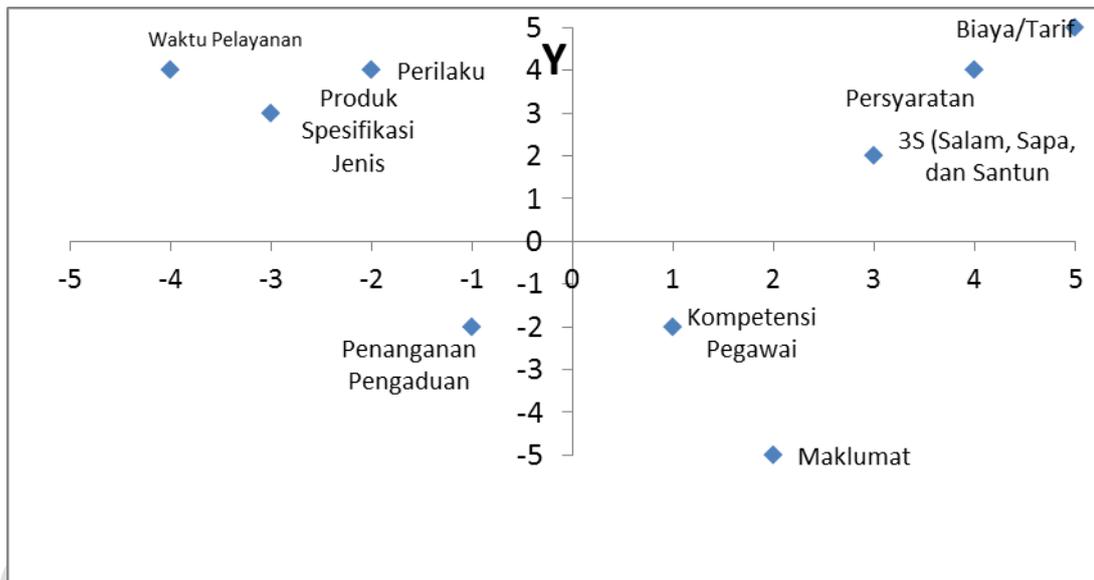
NO. ITEM	PERNYATAAN	NILAI KEPUASAN			KRITERIA	NILAI HARAPAN			KRITERIA
		SKOR	IKM	%		SKOR	IKM	%	
1	Persyaratan	254,77	0,6121	61,21	CUKUP PUAS	216,81	0,7227	72,27	BAIK
2	Prosedur	161,76	0,5333	53,33	BIASA SAJA	217,76	0,7259	72,59	BAIK
3	Waktu Pelayanan	181,25	0,4513	45,13	KURANG PUAS	219,67	0,7322	73,22	BAIK
4	Biaya/Tarif	258,68	0,6167	61,67	CUKUP PUAS	220,52	0,7351	73,51	BAIK
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	178,22	0,4456	44,56	KURANG PUAS	216,03	0,7201	72,01	BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	174,4	0,4360	43,60	KURANG PUAS	215,62	0,7187	71,87	BAIK
7	Perilaku Pelaksana	174,45	0,4169	41,69	KURANG PUAS	214,66	0,7155	71,55	BAIK
8	Maklumat Pelayanan	188,61	0,4925	49,25	KURANG PUAS	222,03	0,7401	74,01	BAIK
9	Penanganan Pengaduan	168,93	0,4216	42,16	KURANG PUAS	216,39	0,7213	72,13	BAIK
10	3S (Salam, Sapa dan Santun)	155,15	0,4011	40,11	KURANG PUAS	201,15	0,701	70,1	BAIK
RATA-RATA		189,62	0,4827	48,27	KURANG PUAS	216,06	0,72	72,33	BAIK
INDEKS		0,6030							

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2017

Berdasarkan data Tabel 3.4 tersebut, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan kependudukan dan catatan sipil Disdukcapil Kabupaten Brebes sebesar 60.30% (Cukup Puas) dengan pelayanan kategori Baik. Nilai IKM tersebut diperoleh dari nilai rata-rata kepuasan sebesar 0.4827 dan nilai rata-rata harapan sebesar 0.72. Walaupun indeks sudah masuk pada kategori Cukup puas, namun masih terdapat gap karena harapan masyarakat terhadap layanan kependudukan dan catatan sipil belum sepenuhnya terpenuhi untuk setiap aspek/unsur kepuasan masyarakat.

Upaya perbaikan perlu dilakukan untuk meminimalkan atau menghilangkan gap yang ada dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Namun, diperlukan skala prioritas untuk melakukan tindakan perbaikan. Analisis IPA yang disajikan dalam Gambar berikut ini, akan membantu memberikan

informasi mengenai hal-hal apa saja yang perlu mendapat prioritas perbaikan karena nilai kepuasan dibawah rata-rata dan nilai harapan di atas rata-rata sebagaimana tersajikan dalam Grafik Cartesius berikut:



Grafik 3.4
Importance Performance Analysis (IPA) Terhadap Layanan Kependudukan dan Catatan Sipil Disdukcapil Kab. Brebes, (UPAK Banjarharjo) Tahun 2017

Berdasarkan analisis IPA diatas, dipetakan prioritas perbaikan layanan Disdukcapil Kabupaten Brebes berdasarkan titik-titik di masing-masing kuadran, sebagai berikut:

a. Kuadran I: Mempertahankan

Pada kuadran ini, meskipun masih terdapat gap antara kepuasan dan harapan, namun responden memberikan penilaian kepuasan yang tinggi untuk beberapa hal yang dirasa penting, sehingga dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Brebes perlu mempertahankan kualitas di layanan ini, yaitu:



- Waktu Pelayanan
 - Perilaku Pegawai
 - Spesifikas Produk Jenis Pelayanan
- b. Kuadran II: Prioritas Utama
- Beberapa hal yang seharusnya mendapat prioritas utama dalam perbaikan layanan kependudukan dan catatan sipil adalah : Penanganan Pengaduan
- c. Kuadran III: Prioritas Rendah
- Walaupun terdapat gap antara kepuasan dan harapan pelanggan administrasi kependudukan dan nilai kepuasannya dianggap dibawah rata-rata, variabel yang terpetakan dalam kuadran 3 ini memiliki prioritas rendah untuk perbaikan, karena harapan konsumen terhadap variabel yang berada dikuadran ini pun dibawah rata-rata sehingga dinilai sebagai prioritas rendah untuk perbaikannya yaitu:
- Biaya/tarif
 - Persyaratan pelayanan
 - 3S (Salam, Sapa dan Santun)
- d. Kuadran IV : Melebihi Harapan
- Pada kuadran ini, kepuasan pelanggan administrasi diatas rata-rata dan harapan konsumen dibawah rata-rata (rendah) sehingga dikatakan bahwa kepuasan telah melebihi harapan konsumen. Terdapat 2 (Dua) variabel terdapat dalam kuadran ini:
- Kompetensi Pegawai



- Maklumat Pelayanan

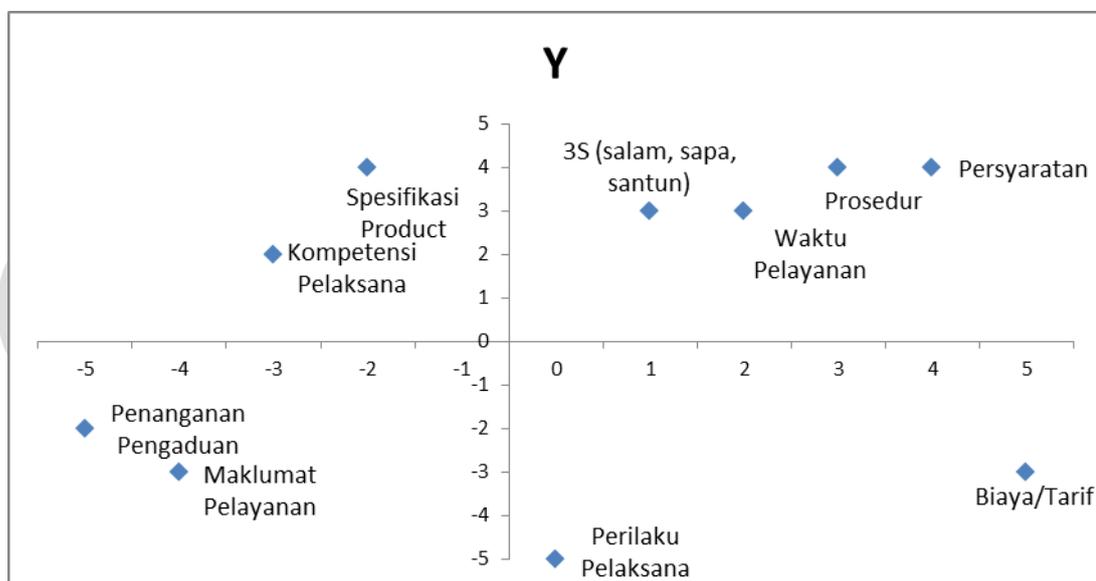
5. UPAK BulakambaTabel 3.5: Hasil Survey Kepuasan Pelanggan Administrasi Disdukcapil Kab. Brebes, Upak Bulakamba Tahun 2017 (n⁵⁰)

NO. ITEM	PERNYATAAN	NILAI KEPUASAN			KRITERIA	NILAI HARAPAN			KRITERIA
		SKOR	IKM	%		SKOR	IKM	%	
1	Persyaratan	150,11	0,5329	53,29	BIASA SAJA	71,2	0,712	71,2	BAIK
2	Prosedur	200,22	0,5831	58,31	BIASA SAJA	131,31	0,6565	65,65	BAIK
3	Waktu Pelayanan	85	0,45	45	KURANG PUAS	69,5	0,695	69,5	CUKUP BAIK
4	Biaya/Tarif	160,4	0,5509	55,09	BIASA SAJA	110,77	0,5538	55,38	BIASA SAJA
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	91,17	0,4558	45,58	KURANG PUAS	129,86	0,6493	64,93	BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	160,18	0,5376	53,76	BIASA SAJA	125	0,625	62,5	CUKUP BAIK
7	Perilaku Pelaksana	155,19	0,5163	51,63	BIASA SAJA	70,3	0,703	70,3	BAIK
8	Maklumat Pelayanan	162,11	0,5382	53,82	BIASA SAJA	70,1	0,701	70,1	BAIK
9	Penanganan Pengaduan	162,39	0,5413	54,13	BIASA SAJA	69,7	0,697	69,7	CUKUP BAIK
10	3S (Salam, Sapa dan Santun)	155,03	0,4413	44,13	KURANG PUAS	60,11	0,5131	51,31	BIASA SAJA
RATA-RATA		148,18	0,51	51,47	KURANG PUAS	90,78	0,65	65,06	CUKUP BAIK
INDEKS		0,5827							

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2017

Berdasarkan data Tabel 3.5 tersebut, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan kependudukan dan catatan sipil Disdukcapil Kabupaten Brebes sebesar 58,27% (Cukup Puas) dengan pelayanan kategori Biasa Saja. Nilai IKM tersebut diperoleh dari nilai rata-rata kepuasan sebesar 0.51 dan nilai rata-rata harapan sebesar 0.65. Walaupun indeks sudah masuk pada kategori Biasa Saja, namun masih terdapat gap karena harapan masyarakat terhadap layanan kependudukan dan catatan sipil belum sepenuhnya terpenuhi untuk setiap aspek/unsur kepuasan masyarakat.

Upaya perbaikan perlu dilakukan untuk meminimalkan atau menghilangkan gap yang ada dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Namun, diperlukan skala prioritas untuk melakukan tindakan perbaikan. Analisis IPA yang disajikan dalam Gambar berikut ini, akan membantu memberikan informasi mengenai hal-hal apa saja yang perlu mendapat prioritas perbaikan karena nilai kepuasan dibawah rata-rata dan nilai harapan di atas rata-rata sebagaimana tersajikan dalam Grafik Cartesius berikut:



Grafik 3.5
Importance Performance Analysis (IPA) Terhadap Layanan
Kependudukan dan Catatan Sipil Disdukcapil Kab. Brebes,
(UPAK Bulakamba) Tahun 2017

Berdasarkan analisis IPA diatas, dipetakan prioritas perbaikan layanan Disdukcapil Kabupaten Brebes berdasarkan titik-titik di masing-masing kuadran, sebagai berikut:

- a. Kuadran I: Mempertahankan



Pada kuadran ini, meskipun masih terdapat gap antara kepuasan dan harapan, namun responden memberikan penilaian kepuasan yang tinggi untuk beberapa hal yang dirasa penting, sehingga dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Brebes perlu mempertahankan kualitas di layanan ini, yaitu:

- Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan
- Kompetensi Pelaksana

b. Kuadran II: Prioritas Utama

Beberapa hal yang seharusnya mendapat prioritas utama dalam perbaikan layanan kependudukan dan catatan sipil adalah :

- Penanganan Pengaduan
- Maklumat Pelayanan

c. Kuadran III: Prioritas Rendah

Walaupun terdapat gap antara kepuasan dan harapan pelanggan administrasi kependudukan dan nilai kepuasannya dianggap dibawah rata-rata, variabel yang terpetakan dalam kuadran 3 ini memiliki prioritas rendah untuk perbaikan, karena harapan konsumen terhadap variabel yang berada dikuadran ini pun dibawah rata-rata sehingga dinilai sebagai prioritas rendah untuk perbaikannya yaitu:

- 3S (Salam, Sapa dan Santun)
- Waktu Pelayanan
- Prosedur Pelayanan



- Persyaratan Pelayanan

d. Kuadran IV : Melebihi Harapan

Pada kuadran ini, kepuasan pelanggan administrasi diatas rata-rata dan harapan konsumen dibawah rata-rata (rendah) sehingga dikatakan bahwa kepuasan telah melebihi harapan konsumen yaitu:

- Biaya/Tarif
- Perilaku Pelaksana

6. UPAK Losari

Tabel 3.6: Hasil Survey Kepuasan Pelanggan Administrasi Disdukcapil Kab. Brebes, Upak Losari Tahun 2017 (n⁵⁰)

NO. ITEM	PERNYATAAN	NILAI KEPUASAN			KRITERIA	NILAI HARAPAN			KRITERIA
		SKOR	IKM	%		SKOR	IKM	%	
1	Persyaratan	179,23	0,4306	43,06	KURANG PUAS	241,51	0,805	80,5	SANGAT BAIK
2	Prosedur	118,71	0,3989	39,89	TIDAK PUAS	160,87	0,8043	80,43	SANGAT BAIK
3	Waktu Pelayanan	170,11	0,4463	44,63	KURANG PUAS	200,95	0,7365	73,65	BAIK
4	Biaya/Tarif	200,11	0,697	69,7	CUKUP PUAS	159,15	0,5305	53,05	BIASA SAJA
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	155,31	0,5198	51,98	BIASA SAJA	210,15	0,7005	70,05	BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	170,09	0,4458	44,58	KURANG PUAS	221,37	0,7379	73,79	BAIK
7	Perilaku Pelaksana	179,35	0,4463	44,63	KURANG PUAS	216,08	0,7203	72,03	BAIK
8	Maklumat Pelayanan	155,45	0,5182	51,82	BIASA SAJA	219,25	0,7308	73,08	BAIK
9	Penanganan Pengaduan	174,1	0,4352	43,52	KURANG PUAS	208	0,6933	69,33	CUKUP BAIK
10	3S (Salam, Sapa dan Santun)	155,31	0,4	40	KURANG PUAS	109,55	0,5313	53,13	BIASA SAJA
RATA-RATA		165,78	0,47	47,38	KURANG PUAS	194,69	0,70	69,90	CUKUP BAIK
INDEKS		0,5864							

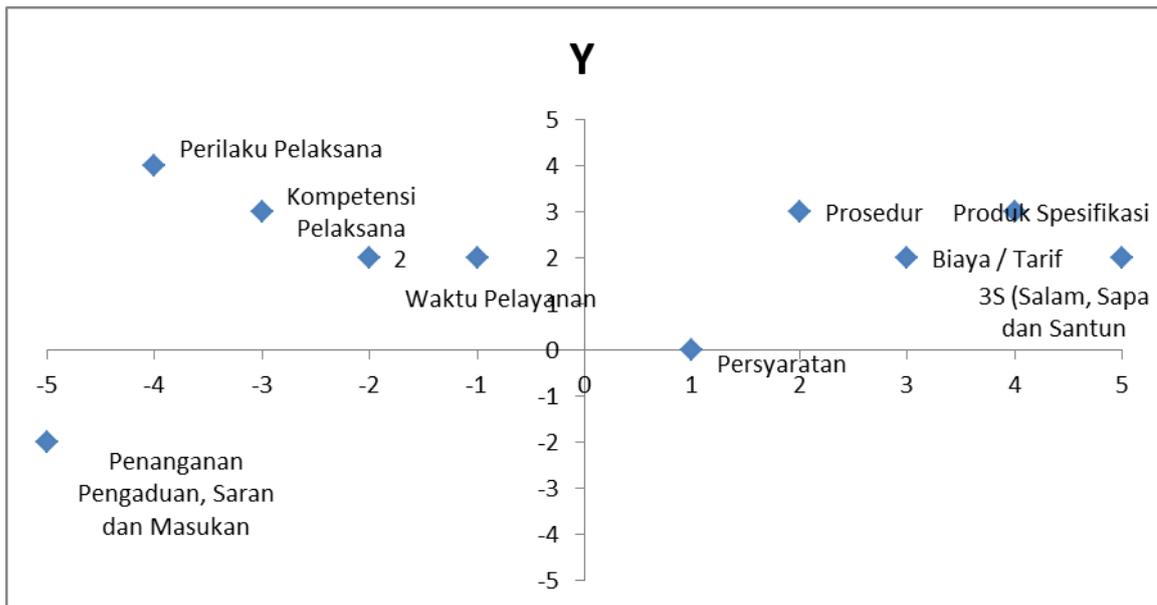
Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2017

Berdasarkan data Tabel 3.6 tersebut, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan kependudukan dan catatan sipil



Disdukcapil Kabupaten Brebes sebesar 58,64% (Biasa Saja) dengan pelayanan kategori Biasa Saja. Nilai IKM tersebut diperoleh dari nilai rata-rata kepuasan sebesar 0.4738 dan nilai rata-rata harapan sebesar 0.6990. Walaupun indeks sudah masuk pada kategori Biasa Saja, namun masih terdapat gap karena harapan masyarakat terhadap layanan kependudukan dan catatan sipil belum sepenuhnya terpenuhi untuk setiap aspek/unsur kepuasan masyarakat.

Upaya perbaikan perlu dilakukan untuk meminimalkan atau menghilangkan gap yang ada dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Namun, diperlukan skala prioritas untuk melakukan tindakan perbaikan. Analisis IPA yang disajikan dalam Gambar berikut ini, akan membantu memberikan informasi mengenai hal-hal apa saja yang perlu mendapat prioritas perbaikan karena nilai kepuasan dibawah rata-rata dan nilai harapan di atas rata-rata sebagaimana tersajikan dalam Grafik Cartesius berikut:



Grafik 3.6
Importance Performance Analysis (IPA) Terhadap Layanan Kependudukan dan Catatan Sipil Disdukcapil Kab. Brebes, (UPAK Losari) Tahun 2017

Berdasarkan analisis IPA diatas, dipetakan prioritas perbaikan layanan Disdukcapil Kabupaten Brebes berdasarkan titik-titik di masing-masing kuadran, sebagai berikut:

a. Kuadran I: Mempertahankan

Pada kuadran ini, meskipun masih terdapat gap antara kepuasan dan harapan, namun responden memberikan penilaian kepuasan yang tinggi untuk beberapa hal yang dirasa penting, sehingga dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Brebes perlu mempertahankan kualitas di layanan ini, yaitu:

- Perilaku Pelaksana
- Kompetensi Pelaksana
- Waktu Pelayanan



b. Kuadran II: Prioritas Utama

Beberapa hal yang seharusnya mendapat prioritas utama dalam perbaikan layanan kependudukan dan catatan sipil adalah :

- Penanganan Pengaduan

c. Kuadran III: Prioritas Rendah

Walaupun terdapat gap antara kepuasan dan harapan pelanggan administrasi kependudukan dan nilai kepuasannya dianggap dibawah rata-rata, variabel yang terpetakan dalam kuadran 3 ini memiliki prioritas rendah untuk perbaikan, karena harapan konsumen terhadap variabel yang berada dikuadran ini pun dibawah rata-rata sehingga dinilai sebagai prioritas rendah untuk perbaikannya yaitu:

- Prosedur pelayanan
- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- Biaya/Tarif
- 3S (Salam, Sapa dan Santun)

d. Kuadran IV : Melebihi Harapan

Pada kuadran ini, kepuasan pelanggan administrasi diatas rata-rata dan harapan konsumen dibawah rata-rata (rendah) sehingga dikatakan bahwa kepuasan telah melebihi harapan konsumen yaitu:

- Persyaratan Pelayanan



7. UPAK Tonjong

Tabel 3.7: Hasil Survey Kepuasan Pelanggan Administrasi Disdukcapil Kab. Brebes, Upak Tonjong Tahun 2017 (n⁵⁰)

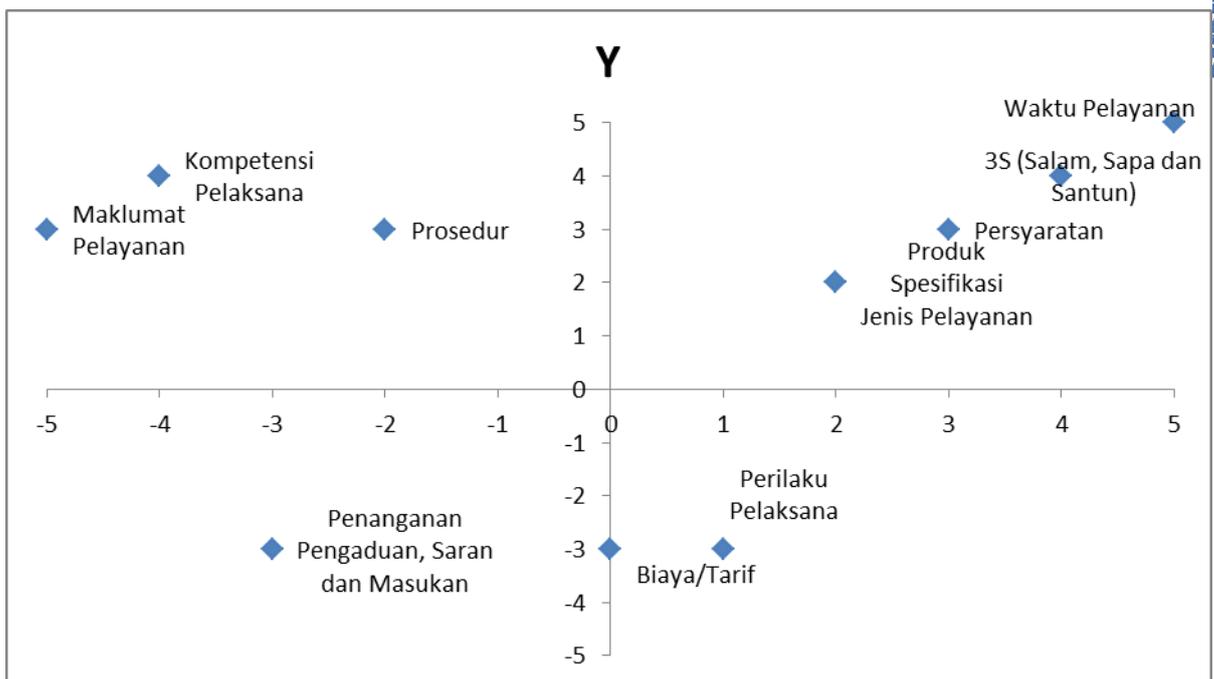
NO. ITEM	PERNYATAAN	NILAI KEPUASAN			KRITERIA	NILAI HARAPAN			KRITERIA
		SKOR	IKM	%		SKOR	IKM	%	
1	Persyaratan	150,41	0,5215	52,15	BIASA SAJA	224,82	0,7212	72,12	BAIK
2	Prosedur	185	0,4654	46,54	KURANG PUAS	218,57	0,7286	72,86	BAIK
3	Waktu Pelayanan	165,24	0,559	55,90	BIASA SAJA	225,16	0,7505	75,05	BAIK
4	Biaya/Tarif	150,78	0,5026	50,26	BIASA SAJA	220,3	0,7343	73,43	BAIK
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	165,75	0,5525	55,25	BIASA SAJA	159,7	0,651	65,1	CUKUP BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	175,01	0,4452	44,52	KURANG PUAS	221,3	0,7376	73,76	BAIK
7	Perilaku Pelaksana	162,33	0,5337	53,37	BIASA SAJA	223,37	0,7446	74,46	BAIK
8	Maklumat Pelayanan	175,25	0,4476	44,76	KURANG PUAS	217,16	0,7239	72,39	BAIK
9	Penanganan Pengaduan	180,17	0,4504	45,04	KURANG PUAS	213,66	0,7122	71,22	BAIK
10	3S (Salam, Sapa dan Santun)	150	0,4255	42,55	KURANG PUAS	165,11	0,6	60	CUKUP BAIK
RATA-RATA		165,99	0,49	49,03	KURANG PUAS	208,92	0,71	71,04	BAIK
INDEKS					0,6004				

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2017

Berdasarkan data Tabel 3.7 tersebut, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan kependudukan dan catatan sipil Disdukcapil Kabupaten Brebes sebesar 60,04% (Cukup Puas) dengan pelayanan kategori Baik. Nilai IKM tersebut diperoleh dari nilai rata-rata kepuasan sebesar 0.49 dan nilai rata-rata harapan sebesar 0.7104. Walaupun indeks sudah masuk pada kategori Cukup Puas, namun masih terdapat gap karena harapan masyarakat terhadap layanan kependudukan dan catatan sipil belum sepenuhnya terpenuhi untuk setiap aspek/unsur kepuasan masyarakat.

Upaya perbaikan perlu dilakukan untuk meminimalkan atau menghilangkan gap yang ada dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

Namun, diperlukan skala prioritas untuk melakukan tindakan perbaikan. Analisis IPA yang disajikan dalam Gambar berikut ini, akan membantu memberikan informasi mengenai hal-hal apa saja yang perlu mendapat prioritas perbaikan karena nilai kepuasan dibawah rata-rata dan nilai harapan di atas rata-rata sebagaimana tersajikan dalam Grafik Cartesius berikut:



Grafik 3.7
Importance Performance Analysis (IPA) Terhadap Layanan Kependudukan dan Catatan Sipil Disdukcapil Kab. Brebes, (UPAK Tonjong) Tahun 2017

Berdasarkan analisis IPA diatas, dipetakan prioritas perbaikan layanan Disdukcapil Kabupaten Brebes berdasarkan titik-titik di masing-masing kuadran, sebagai berikut:

a. Kuadran I: Mempertahankan

Pada kuadran ini, meskipun masih terdapat gap antara kepuasan dan harapan, namun responden memberikan penilaian kepuasan yang tinggi



untuk beberapa hal yang dirasa penting, sehingga dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Brebes perlu mempertahankan kualitas di layanan ini, yaitu:

- Maklumat Pelayanan
- Kompetensi Pelaksana
- Prosedur Pelayanan

b. Kuadran II: Prioritas Utama

Beberapa hal yang seharusnya mendapat prioritas utama dalam perbaikan layanan kependudukan dan catatan sipil adalah :

- Penanganan Pengaduan

c. Kuadran III: Prioritas Rendah

Walaupun terdapat gap antara kepuasan dan harapan pelanggan administrasi kependudukan dan nilai kepuasannya dianggap dibawah rata-rata, variabel yang terpetakan dalam kuadran 3 ini memiliki prioritas rendah untuk perbaikan, karena harapan konsumen terhadap variabel yang berada dikuadran ini pun dibawah rata-rata sehingga dinilai sebagai prioritas rendah untuk perbaikannya yaitu:

- Waktu pelayanan
- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- 3S (Salam, Sapa dan Santun)
- Persyaratan Pelayanan



d. Kuadran IV : Melebihi Harapan

Pada kuadran ini, kepuasan pelanggan administrasi diatas rata-rata dan harapan konsumen dibawah rata-rata (rendah) sehingga dikatakan bahwa kepuasan telah melebihi harapan konsumen yaitu:

- Perilaku Pelaksana
- Biaya/Tarif pelayanan

8. UPAK Ketanggungan

Tabel 3.8: Hasil Survey Kepuasan Pelanggan Administrasi Disdukcapil Kab. Brebes, Upak Ketanggungan Tahun 2017 (n⁵⁰)

NO. ITEM	PERNYATAAN	NILAI KEPUASAN			KRITERIA	NILAI HARAPAN			KRITERIA
		SKOR	IKM	%		SKOR	IKM	%	
1	Persyaratan	120,51	0,55	55	BIASA SAJA	240,43	0,8014	80,14	SANGAT BAIK
2	Prosedur	145,01	0,6412	64,12	CUKUP PUAS	161,21	0,806	80,6	SANGAT BAIK
3	Waktu Pelayanan	159,17	0,5301	53,01	BIASA SAJA	220,33	0,7344	73,44	BAIK
4	Biaya/Tarif	200,19	0,6877	68,77	CUKUP PUAS	160,25	0,71	71	BAIK
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	153,47	0,5025	50,25	BIASA SAJA	210,44	0,7344	73,44	BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	164,43	0,5481	54,81	BIASA SAJA	133,97	0,6698	66,98	CUKUP BAIK
7	Perilaku Pelaksana	171	0,4484	44,84	KURANG PUAS	215,76	0,7192	71,92	BAIK
8	Maklumat Pelayanan	155,1	0,517	51,7	BIASA SAJA	215,58	0,71861	71,861	BAIK
9	Penanganan Pengaduan	142,32	0,4744	47,44	KURANG PUAS	208,28	0,6943	69,43	CUKUP BAIK
10	3S (Salam, Sapa dan Santun)	165,01	0,4677	46,77	KURANG PUAS	160,11	0,6031	60,31	CUKUP BAIK
RATA-RATA		156,80	0,5444	54,44	KURANG PUAS	196,25	0,7320	73,20	BAIK
INDEKS		0,6382							

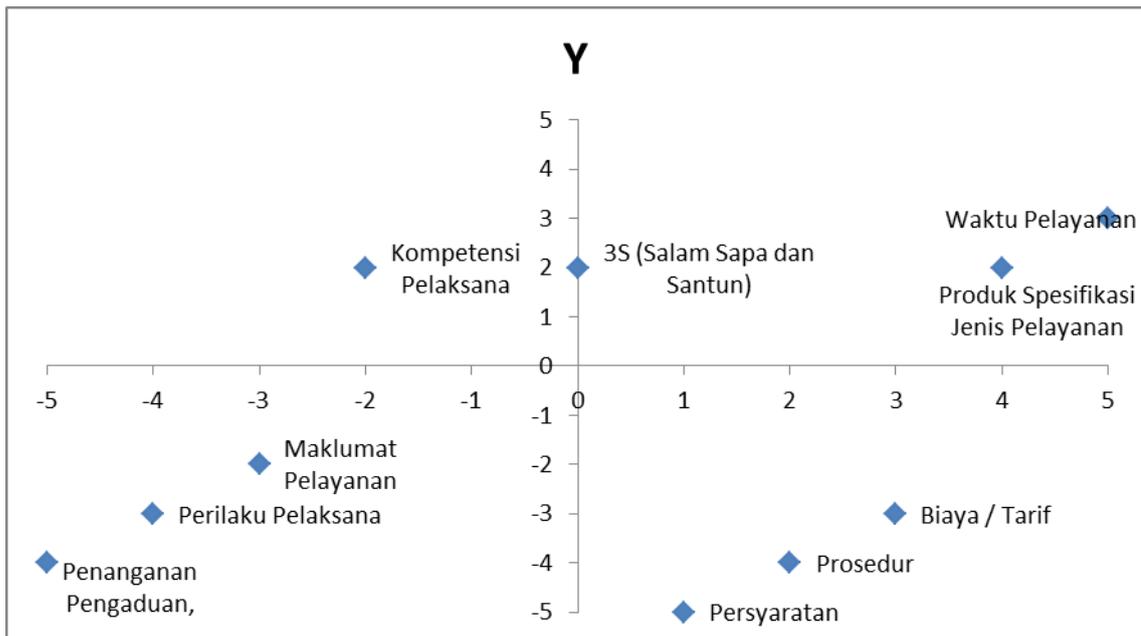
Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2017

Berdasarkan data Tabel 3.8 tersebut, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan kependudukan dan catatan sipil



Disdukcapil Kabupaten Brebes sebesar 63,82% (Cukup Puas) dengan pelayanan kategori Baik. Nilai IKM tersebut diperoleh dari nilai rata-rata kepuasan sebesar 0.5444 dan nilai rata-rata harapan sebesar 0.7320. Walaupun indeks sudah masuk pada kategori Biasa Saja, namun masih terdapat gap karena harapan masyarakat terhadap layanan kependudukan dan catatan sipil belum sepenuhnya terpenuhi untuk setiap aspek/unsur kepuasan masyarakat.

Upaya perbaikan perlu dilakukan untuk meminimalkan atau menghilangkan gap yang ada dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Namun, diperlukan skala prioritas untuk melakukan tindakan perbaikan. Analisis IPA yang disajikan dalam Gambar berikut ini, akan membantu memberikan informasi mengenai hal-hal apa saja yang perlu mendapat prioritas perbaikan karena nilai kepuasan dibawah rata-rata dan nilai harapan di atas rata-rata sebagaimana tersajikan dalam Grafik Cartesius berikut:



Grafik 3.8
Importance Performance Analysis (IPA) Terhadap Layanan Kependudukan dan Catatan Sipil Disdukcapil Kab. Brebes, (UPAK Ketangguhan) Tahun 2017

Berdasarkan analisis IPA diatas, dipetakan prioritas perbaikan layanan Disdukcapil Kabupaten Brebes berdasarkan titik-titik di masing-masing kuadran, sebagai berikut:

a. Kuadran I: Mempertahankan

Pada kuadran ini, meskipun masih terdapat gap antara kepuasan dan harapan, namun responden memberikan penilaian kepuasan yang tinggi untuk beberapa hal yang dirasa penting, sehingga dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Brebes perlu mempertahankan kualitas di layanan ini, yaitu: Kompetensi Pelaksana

b. Kuadran II: Prioritas Utama



Beberapa hal yang seharusnya mendapat prioritas utama dalam perbaikan layanan kependudukan dan catatan sipil adalah :

- Maklumat Pelayanan
- Perilaku Pelaksana
- Penanganan Pengaduan

c. Kuadran III: Prioritas Rendah

Walaupun terdapat gap antara kepuasan dan harapan pelanggan administrasi kependudukan dan nilai kepuasannya dianggap dibawah rata-rata, variabel yang terpetakan dalam kuadran 3 ini memiliki prioritas rendah untuk perbaikan, karena harapan konsumen terhadap variabel yang berada dikuadran ini pun dibawah rata-rata sehingga dinilai sebagai prioritas rendah untuk perbaikannya yaitu:

- Waktu pelayanan
- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- 3S (Salam, Sapa dan Santun)

d. Kuadran IV : Melebihi Harapan

Pada kuadran ini, kepuasan pelanggan administrasi diatas rata-rata dan harapan konsumen dibawah rata-rata (rendah) sehingga dikatakan bahwa kepuasan telah melebihi harapan konsumen, yaitu:

- Biaya / Tarif
- Prosedur
- Persyaratan Pelayanan



BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis survei kepuasan pelanggan administrasi kependudukan di Unit Pelaksanaan Administrasi Kependudukan Disdukcapil Kabupaten Brebes yang telah disampaikan, maka berikut ini disajikan rekapitulasi hasil survei sebagai berikut:

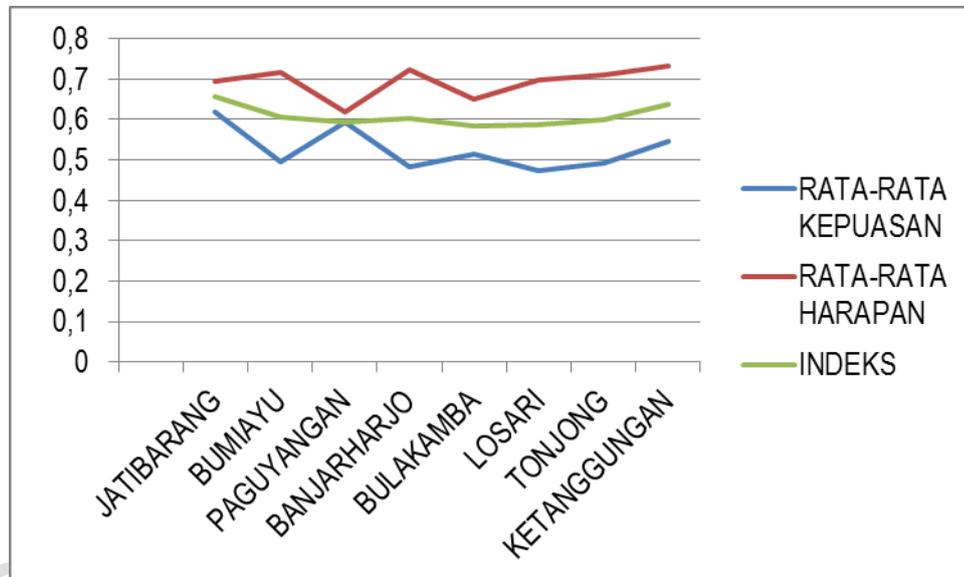
Tabel 4.1 : Rekapitulasi Indeks Kepuasan, Indeks Harapan dan Kategori Layanan Pelanggan Administrasi Kependudukan Disdukcapil Kab. Brebes, Tahun 2017

NO. URUT	NAMA UPAK	RATA-RATA		INDEKS	KATEGORI HURUF	KATEGORI ANGKA
		KEPUASAN	HARAPAN			
1	JATIBARANG	0.6185	0.6944	0,656	Cukup Puas	B
2	BUMIAYU	0.4949	0.7179	0,606	Cukup Puas	B
3	PAGUYANGAN	0.5944	0.6915	0,594	Biasa Saja	B-
4	BANJARHARJO	0.4827	0.7233	0,603	Cukup Puas	B
5	BULAKAMBA	0.5147	0.6509	0,583	Biasa Saja	B-
6	LOSARI	0.4738	0.6990	0,586	Biasa Saja	B-
7	TONJONG	0.4903	0.7104	0,601	Cukup Puas	B
8	KETANGGUNGAN	0.5444	0.7320	0,638	Cukup Puas	B
UPAK - DISDUKCAPIL KAB. BREBES TAHAP-1				0,608	Cukup Puas	B

Sumber: Hasil Penelitian, 2017

Kepuasan pelanggan administrasi kependudukan Disdukcapil Kabupaten Brebes terukur melalui sebuah indeks kepuasan masyarakat yaitu rata-rata indeks kepuasan 0.608 atau sebesar 60,8%. Sedangkan hasil rangkuman indeks yang diperoleh, maka jika merujuk pada kategori kualitas pelayanan, dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan publik pada Unit Pelayanan Administrasi Kependudukan Disdukcapil Kabupaten Brebes masuk pada

kategori B (Cukup Baik). Selanjutnya hasil IKM ini dapat tergambar dalam grafik sebagai berikut:



Grafik 4.1
Perbandingan Nilai Indeks Kepuasan dengan Nilai Indeks Harapan, Disdukcapil Kabupaten Brebes, 2017

Berdasarkan Graifk 4.1 di atas, dapat disimpulkan bahwa indeks kepuasan tidak berbanding lurus dengan dan indeks harapan, bahkan tidak lebih tinggi dari pada indeks harapan tersebut. Artinya pelayanan Disdukcapil Kabupaten Brebes masih dibawah rata-rata harapan dan di atas rata-rata kepuasan (0,6). Di mana hasil survei (wawancara) dengan responden di Unit Pelayanan Administrasi Kependudukan (UPAK) Disdukcapil Kabupaten Brebes diketahui harapan yang tinggi pada masyarakat terletak pada 4 (empat) unsur utama yang diurutkan sebagai berikut :

- Penanganan pengaduan, saran dan masukan masyarakat
- Perilaku pelaksana (Termasuk Program 3S yaitu: Sapa, Salam dan Santun)



- Kompetensi pelaksana
- Waktu pelayanan (termasuk jarak tempuh ke Kab/Kota)

Tentunya ke depannya, hasil ini mudah-mudahan dijadikan sebagai pedoman dasar untuk meningkatkan pencapaian nilai indeks yang diharapkan melalui kajian-kajian lebih selanjutnya yaitu pada Tahap ke-2, yaitu: Bulan Agustus, September dan Oktober 2017.

4.2 Rekomendasi

Berdasarkan analisis dan kesimpulan yang telah disampaikan, diusulkan tindakan rekomendasi sebagai tindak lanjut hasil survei sebagai berikut :

1. Perilaku Pelaksana, Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil survey tahap 1, diperoleh temuan bahwa adanya program 3S yang diluncurkan oleh Disdukcapil Kabupaten Brebes di setiap Unit Pelayanan Administrasi Kependudukan, nilainya masih rendah. Hal ini disebabkan masih belum tersosialisasinya dengan baik oleh para petugas pelaksana layanan akan hadirnya program 3S tersebut. Rekomendasi yang diharapkan adalah dengan menyampaikan Program 3S (Salam, Sapa dan Santun) baik melalui *inhouse training* maupun kegiatan pelatihan teknis sejenisnya.
2. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Penanganan pengaduan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil survey tahap 1, diperoleh temuan bahwa pada Unit Pelayanan



Administrasi Kependudukan Paguyangan, Bulakamba dan Losari masih belum menunjukkan nilai perubahan yang signifikan dalam hal penanganan pengaduan tersebut. Rekomendasi yang diharapkan adalah meningkatkan media informasi tentang saran dan masukan maupun penanganan pengaduan dengan tata cara pelaksanaan lebih baik lagi.

3. Meskipun masyarakat merasa cukup puas dengan program-program pelayanan umum yang dilakukan Disdukcapil Kabupaten Brebes, namun ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan yaitu: Upaya Pemda untuk memberikan pelayanan yang menjawab kebutuhan kenyamanan sarana dan prasarana dalam kaitannya dengan infrastruktur dan pelayanan publik. Selain itu juga perlu ditingkatkan upaya Disdukcapil Kabupaten Brebes untuk memastikan bahwa dengan kualifikasi yang sama mempunyai peluang yang sama untuk bekerja pada Pemda.
4. Jika dibandingkan dengan hasil survei tahun 2016, maka ada beberapa parameter pelayanan yang skor kepuasannya mengalami kenaikan dan penurunan. Meskipun demikian, secara keseluruhan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan Disdukcapil Kabupaten Brebes pada tahun 2017 ini meningkat 1,11% dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Untuk parameter yang skor kepuasannya mengalami kenaikan, hendaknya tetap dipertahankan dan terus ditingkatkan di tahun mendatang. Sedangkan untuk parameter yang skor kepuasannya mengalami penurunan hendaknya diperbaiki agar pelayanan Disdukcapil Kabupaten Brebes di



tahun mendatang dapat terus meningkat sesuai dengan tuntutan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks dan dinamis.

5. Diharapkan pelayanan aparatur Disdukcapil Kabupaten Brebes secara keseluruhan dari berbagai bidang survey, dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara konkrit dan sederhana, karena ujung tombak dari fungsi *human relation* masyarakat dititikberatkan pada kemampuan menyampaikan informasi secara sederhana (*clarity*) dan tepat memberikan jawaban kepada stakeholder publik.

CV. DCM



BAB V

PENUTUP

Demikianlah penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang kami buat ini, semoga bermanfaat dan menambah pengetahuan para pembaca umumnya. Khususnya bagi peningkatan pelayanan kinerja aparatur sektor publik yang responsif dan adaptif terhadap perubahan kebutuhan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Brebes.

Kami mohon maaf apabila ada kesalahan ejaan dalam penulisan kata dan kalimat yang kurang jelas, dimengerti, dan lugas. Karena kami hanyalah manusia biasa yang tak luput dari kesalahan dan kami juga sangat mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca demi kesempurnaan penyusunan kajian ini.

Semoga dapat diterima laporan akhir penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di bidang pelayanan administrasi kependudukan Disdukcapil Kabupaten Brebes Tahun Anggaran 2017 Tahap I dan kami berharap dapat melanjutkan pada kegiatan selanjutnya yang mana hasilnya dirasakan belum memuaskan. Sekian penutup dari kami, diucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Bandung, 20 Juni 2017

Tim Penyusun

Disdukcapil Kabupaten Brebes



DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU REFERENSI

- Berry, Leonard L., and Parasuraman A. 1997. *Listening The Customer-The Concept of Service Quality Information System*. Spring. Oxford.
- Gasperz, Vincent. 2003. *Total Quality Management*. Gramedia. Jakarta.
- Tjiptono, F. 2005. *Strategi Pemasaran*. Ed 2. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Gibson, Ivancevich., Donnely. 2004, *Organisasi Dan Manajemen, Perilaku Struktur, Proses*, alih bahasa Wahid, Jakarta : Erlangga
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung* : Remaja Rosdakarya
- Mondy, Wayne R. dan Noe, Robert M. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alih Bahasa: Wijanarko. Jakarta: Salemba Empat.
- Nitisemito, Alex. 1996. *Manajemen Personalial (MSDM)*, Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta Bandung.

B. PERATURAN-PERATURAN

- Kepmendagri RI. 2014. **Survey Kepuasan Masyarakat Atas Layanan Pemerintah Daerah**.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang **Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik**
- Kabupaten Brebes dalam Angka 2016. BPS-Kabupaten Brebes.

KUESIONER KEPUASAN PELANGGAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN TERHADAP PELAYANAN DISDUKCAPIL KABUPATEN BREBES

Jenis Kelamin : _____
 Usia : _____
 Pendidikan Terakhir : _____
 Pekerjaan : _____
 Berapa kali pengalaman Bapak/Ibu mengurus sendiri : _____
 Jenis Pelayanan yang Bapak/Ibu inginkan : KTP/ KK / SKCK / LAINNYA *
 Berapa biaya yanga Bapak/Ibu keluarkan : _____
 Berapa lama waktu pengurusannya : _____

SR : Sangat Rendah
R : Rendah
C : Cukup / Sedang
T : Tinggi
TS : Sangat Tinggi

Berilah tanda (√) pada kolom yang anda pilih sesuai dengan pengalaman Bapak/Ibu atas pelayanan di Disdukcapil Kab. Brebes

No.	Pernyataan	Kinerja / Persepsi Masyarakat				
		SR=1 (0 - 20)	R=2 (21 - 40)	C=3 (41-60)	T=4 (61-80)	ST=5 (81-100)
A	PERSYARATAN PELAYANAN					
1	Persyaratan mudah dilaksanakan dan dipahami semua umur					
2	Informasi syarat-syarat pelayanan ditempel di papan pengumuman (publikasinya ada, mudah dibaca)					
<u>Keterangan Lain:</u>						
B	PROSEDUR					
1	Petugas pelayanan di kecamatan sudah bisa menangani pekerjaan hal ini terlihat dari cara menyampaikan dan menangani keluhan					
2	Petugas pelayanan di kecamatan bisa menepati janji					

Harapan Masyarakat					
SR=1 (0 - 20)	R=2 (21 - 40)	C=3 (41-60)	T=4 (61-80)	ST=5 (81-100)	
<u>Masukan / Saran anda (Jika Diperlukan)</u>					

No.	Pernyataan	Kinerja / Persepsi Masyarakat				
		(0 - 20)	(21 - 40)	(41-60)	(61-80)	(81-100)
B	PROSEDUR	SR=1	R=2	C=3	T=4	ST=5
	<u>Keterangan Lain:</u>					
C	WAKTU PELAYANAN	SR=1	R=2	C=3	T=4	ST=5
1	Respon pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan					
2	Ketepatan waktu dalam pemberian pelayanan ditentukan secara transparan					
	<u>Keterangan Lain:</u>					
D	BIAYA/TARIF	SR=1	R=2	C=3	T=4	ST=5
1	Biaya terjangkau bagi semua kalangan					
2	Penetapan tarif sesuai dengan harapan pelanggan					
	<u>Keterangan Lain:</u>					
No.	Pernyataan	Kinerja / Persepsi Masyarakat				
		(0 - 20)	(21 - 40)	(41-60)	(61-80)	(81-100)
E	SPESIFIKASI PRODUK LAYANAN	SR=1	R=2	C=3	T=4	ST=5
1	Pertugas memberikan kepastian layanan sesuai dengan yang diharapkan pelanggan					

Harapan Masyarakat				
(0 - 20)	(21 - 40)	(41-60)	(61-80)	(81-100)
SR=1	R=2	C=3	T=4	ST=5
<u>Masukan / Saran anda (Jika Diperlukan)</u>				
SR=1	R=2	C=3	T=4	ST=5
<u>Masukan / Saran anda (Jika Diperlukan)</u>				
SR=1	R=2	C=3	T=4	ST=5
<u>Masukan / Saran anda (Jika Diperlukan)</u>				
Harapan Masyarakat				
(0 - 20)	(21 - 40)	(41-60)	(61-80)	(81-100)
SR=1	R=2	C=3	T=4	ST=5

2	Ada upaya dari petugas untuk menghubungi pelanggan setelah pelayanan diberikan					
3	Perubahan tata cara pengajuan administrasi kependudukan disosialisasikan kepada pelanggan dengan mudah					
Keterangan Lain:						
No.	Pernyataan	Kinerja / Persepsi Masyarakat				
		(0 - 20)	(21 - 40)	(41-60)	(61-80)	(81-100)
F	KOMPETENSI PELAKSANA	SR=1	R=2	C=3	T=4	ST=5
1	Petugas pelayanan di kecamatan responsif dan cepat dalam memenuhi keinginan pelanggan (masyarakat)					
2	Petugas cepat tanggap dalam menangani keluhan masyarakat pengguna jasa publik					
Keterangan Lain:						
G	PERILAKU PELAKSANA	SR=1	R=2	C=3	T=4	ST=5
1	Petugas pelayanan dalam menyampaikan layanan sudah menggunakan identitas diri					
2	Petugas pelayanan di kecamatan ramah, dan menyenangkan					

Masukan / Saran anda (Jika Diperlukan)				
Harapan Masyarakat				
(0 - 20)	(21 - 40)	(41-60)	(61-80)	(81-100)
SR=1	R=2	C=3	T=4	ST=5
Masukan / Saran anda (Jika Diperlukan)				
SR=1	R=2	C=3	T=4	ST=5

	<u>Keterangan Lain:</u>					
H	MAKLUMAT PELAYANAN	SR=1	R=2	C=3	T=4	ST=5
1	Pelayanan diberikan kepada pelanggan tanpa membedakan jarak/lokasi geografis					
2	Pelayanan disediakan bagi semua golongan, umur (15-65 tahun), menengah-atas					
	<u>Keterangan Lain:</u>					
I	PENANGANAN PENGADUAN	SR=1	R=2	C=3	T=4	ST=5
1	Tata cara penanganan keluhan oleh petugas dilakukan secara efektif					
2	Penangan keluhan tidak dapat diselesaikan sebagaimana mestinya					
	<u>Keterangan Lain:</u>					

<u>Masukan / Saran anda (Jika Diperlukan)</u>					
SR=1	R=2	C=3	T=4	ST=5	
<u>Masukan / Saran anda (Jika Diperlukan)</u>					
SR=1	R=2	C=3	T=4	ST=5	
<u>Masukan / Saran anda (Jika Diperlukan)</u>					

