

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

(Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017)

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PEMERINTAH
KABUPATEN LAMONGAN
TAHUN 2021





DAFTAR ISI

Surat Pengantar Laporan	i
Daftar Isi	ii
Daftar Tabel	iv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	2
1.3 Maksud dan Tujuan	3
1.4 Sasaran	4
1.5 Ruang Lingkup Kegiatan	4
1.6 Manfaat	5

BAB II PROFIL RESPONDEN, PENGERTIAN DAN UNSUR SKM

2.1 Profil Responden	6
2.2 Pengertian	6
2.3 Unsur Survey Kepuasan Masyarakat	8

BAB III METODOLOGI

3.1 Metodologi Penyusunan SKM	11
3.2 Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data	12
3.3 Pelaksanaan Pengumpulan Data	15
3.4 Pengolahan Data	15

BAB IV GAMBARAN UMUM

4.1 Gambaran Umum Kabupaten Lamongan	18
4.2 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan	29



BAB V DESKRIPSI RESPONDEN, ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1	Deskripsi Responden	36
5.2	Analisis dan Pembahasan	44

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1	Kesimpulan.....	52
6.2	Saran dan masukan	54



DAFTAR TABEL

<i>Tabel 3.1</i>	<i>Tabel Sampel Krejcie and Morgan.....</i>	<i>14</i>
<i>Tabel 3.2</i>	<i>Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan</i>	<i>16</i>
<i>Tabel 5.1</i>	<i>Data Responden Berdasarkan Kelompok Usia</i>	<i>37</i>
<i>Tabel 5.2</i>	<i>Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....</i>	<i>38</i>
<i>Tabel 5.3</i>	<i>Data Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan.....</i>	<i>39</i>
<i>Tabel 5.4</i>	<i>Data Responden Berdasarkan Profesi/Jenis Pekerjaan</i>	<i>41</i>
<i>Tabel 5.5</i>	<i>Data Responden Berdasarkan Profesi/Jenis Layanan</i>	<i>42</i>
<i>Tabel 5.6</i>	<i>Indeks Kepuasan Masyarakat untuk setiap Unsur Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan Tahun 2020</i>	<i>46</i>
<i>Tabel 5.7</i>	<i>Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Survey Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan Tahun 2020</i>	<i>51</i>



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas pelayanan yang belum sesuai dengan harapan menyebabkan masih adanya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik khususnya pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Hal ini dapat berdampak buruk terhadap citra pemerintah dalam pemberian pelayanan publik.

Pada era reformasi dewasa ini, pemerintah terus berupaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik sehingga citra negatif terhadap pemerintah dapat diperbaiki. Salah satu kebijakan yang diambil pemerintah dalam rangka memperbaiki citra negatif tersebut yaitu dengan mengeluarkan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 81 Tahun 1995, yang mengamanatkan untuk memberikan layanan prima sehingga memberikan kepuasan kepada masyarakat. Berkaitan dengan itu diharapkan kepada seluruh jajaran pemerintah yang melakukan pelayanan langsung kepada masyarakat hendaknya memperbaiki setiap sektor pelayanan yang masih dianggap kurang.

Hal ini tentunya sejalan pula dengan agenda besar instansi pemerintah seperti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan sebagai pilot project Reformasi Birokrasi pada Pemerintah Daerah. Dalam pelaksanaan reformasi birokrasi tersebut terdapat 8 (delapan) area perubahan yaitu perubahan organisasi, tatalaksana, peraturan perundang-undangan, sumber daya manusia, aparatur, pengawasan, akuntabilitas, pelayanan publik, pola pikir (mindset) dan budaya kerja (culturset) aparatur.



Untuk mewujudkan adanya perubahan tersebut maka dijabarkan dalam Program Reformasi Birokrasi Instansi pemerintah diantaranya yaitu Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dilingkungan Instansi pemerintah sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Salah satu target yang ingin dicapai melalui program ini adalah meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik oleh masing-masing perangkat daerah.

Sebagai tolak ukur kepuasan masyarakat maka perlu dilakukan Survey terhadap pelayanan pemerintah yang diberikan kepada masyarakat. Sebagai acuan untuk melakukan survey pelayanan publik tersebut pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pada Pasal 1 Ayat 1 peraturan ini juga disebutkan bahwa *“Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survey Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.”*

Sebagai salah satu upaya perbaikan terhadap pelayanan kepada masyarakat tentunya perlu kita ketahui letak kelemahan pelayanan tersebut. Oleh karena itu Instansi pemerintah perlu melakukan Survey Kepuasan Masyarakat untuk dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pelayanan kepada masyarakat dan sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan perbaikan di masa yang akan datang.

1.2 Dasar Hukum

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten Lamongan dan akan dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan, merupakan salah satu upaya untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan kepada masyarakat.



Sebagai dasar hukum yang melandasi pelaksanaan Survey dimaksud yaitu :

1. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Undang-undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas UU Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,
3. Peraturan Pemerintah RI Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan.

Sedangkan tujuan yang akan dicapai dalam survey dimaksud adalah sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di masa yang akan datang. Bagi masyarakat, hasil Survey Kepuasan Masyarakat ini dapat digunakan sebagai gambaran tentang capaian kinerja pelayanan yang bersangkutan.



1.4 Sasaran

Adapun sasaran dari kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan yaitu:

1. Tingkat pencapaian kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
2. Penataan Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
3. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

1.5 Ruang Lingkup Kegiatan

Adapun ruang lingkup kegiatan yang akan dilakukan, meliputi:

1. Ruang Lingkup
 - a. FGD (*Focus Group Discussion*)

Kegiatan ini merupakan tahap awal pendiskusian antara instansi dengan tenaga ahli non PNS.
 - b. Bimbingan Teknis

Tata cara kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat oleh Tenaga Ahli Non PNS dengan User.

Kegiatan ini berkaitan dengan :

 - 1) Pembuatan rancangan pengambilan sampel, penentuan responden baik yang bersifat individu maupun instansi;
 - 2) Perumusan indikator dan penyusunan kuesioner;
 - 3) Persiapan surat tugas bagi tenaga ahli dan surveyor;
 - 4) Koordinasi tim lapangan
 - c. Persiapan Survey lapangan;
 - d. Pelaksanaan Survey lapangan;
 - e. Pengolahan data hasil Survey lapangan;
 - f. Penyampaian Final Report.



- 2 Lokasi kegiatan, adalah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan, meliputi seluruh pelayanan dasar yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan.

1.6 Manfaat

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan, tentunya diharapkan dapat memberikan manfaat.

Adapun manfaat survey dimaksud yaitu :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan.



BAB II

PROFIL RESPONDEN, PENGERTIAN DAN UNSUR SKM

2.1 Profil Responden

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan terhadap responden dengan profil berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan. Responden berdasarkan Umur dikelompokkan menjadi responden usia kurang dari 20 tahun, usia antara 21 tahun sampai 29 tahun, usia 30 tahun sampai 39 tahun, usia 40 tahun sampai 49 tahun, dan usia diatas 50 tahun.

Responden berdasarkan Jenis Kelamin dapat dikelompokkan menjadi laki-laki dan perempuan. Sedangkan responden berdasarkan Pendidikan dapat dikelompokkan menjadi Tingkat SD, SLTP, SLTA, Diploma, S1 dan S2 ke atas. Responden berdasarkan Pekerjaan Utama dapat dikelompokkan yaitu PNS/TNI/Polri, Pegawai Swasta, Wiraswasta/ Pengusaha, Pelajar/Mahasiswa dan lainnya.



2.2 Pengertian

Beberapa pengertian yang berkaitan dengan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini yaitu sebagai berikut:

1. **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** adalah 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 dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
2. **Pelayanan publik** adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Unit pelayanan publik** adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
5. **Penerima pelayanan publik** adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.



6. **Kepuasan pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
7. **Biaya pelayanan publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
8. **Unsur pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
9. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

2.3 Unsur Survei Kepuasan masyarakat

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Sesuai petunjuk teknis dari peraturan tersebut terkait dengan metode dan teknik Survey Kepuasan Masyarakat masih dalam tahap perumusan yang dilakukan oleh Kementerian PAN dan RB



bekerjasama dengan BPS. Oleh karena itu, pelaksanaan SKM ini mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Berdasarkan prinsip pelayanan dalam Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan menggunakan 9 unsur yang “*Relevan*”, “*Valid*” dan “*Reliabel*”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran kepuasan masyarakat yaitu sebagai berikut:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

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. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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).



BAB III

METODOLOGI

3.1 Metodologi Penyusunan SKM

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ini pada prinsipnya mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Dalam melakukan Survey Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey yaitu untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh unit pelayan publik. Kuesioner yang diberikan kepada masyarakat terdiri dari 9 (sembilan) unsur pertanyaan berkaitan dengan pelayanan publik.

Kuesioner untuk melakukan survei tersebut dibagi atas 2 (dua) bagian yaitu :

1. Bagian I: Identitas responden meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;



2. Bagian II: Mutu pelayanan publik yaitu pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dinilai.

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori **tidak baik** diberi nilai persepsi 1, **kurang baik** diberi nilai persepsi 2, **baik** diberi nilai persepsi 3, **sangat baik** diberi nilai persepsi 4.

Sebagai contoh responden memberikan penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, sebagai berikut:

1. Diberi nilai 1 (**tidak mudah**) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif;
2. Diberi nilai 2 (**kurang mudah**) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif;
3. Diberi nilai 3 (**mudah**) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan;
4. Diberi nilai 4 (**sangat mudah**) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

3.2 Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

1. Jumlah Responden

Responden adalah penduduk dan pengguna layanan publik di Kabupaten Lamongan yang pernah menjadi pengguna layanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan dalam 3 bulan terakhir. Batasan tersebut perlu dilakukan agar responden masih dapat mengingat kualitas layanan publik dan



jika ada permasalahan atas ketidakpuasan layanan publik, tidak melebar ke tahun-tahun yang sudah lewat yang mungkin sudah tidak relevan lagi.

Prinsip utama dalam penentuan rancangan sampel bahwa jumlah unit sampel yang ada serta keharusan untuk mengakomodasi terambilnya responden yang representatif, yaitu sejauh mana jumlah responden mampu merepresentasikan persepsi populasi yang sebenarnya, yang hal ini akan menentukan tingkat akurasi penelitian. Berdasarkan informasi terdokumentasi/ rekaman pelayanan selama 3 bulan terakhir di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan untuk jenis layanan pengelolaan 1) Pelayanan Kependudukan, 2) Pelayanan Pencatatan Sipil. Sebanyak 247 masyarakat yang kemudian dijadikan sebagai populasi kunjungan masyarakat/ penerima jasa layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan. Dalam penentuan sampel dapat digunakan rumus sebagai berikut :

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

Keterangan :

S = Jumlah Sampel

λ = Lambda (faktor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = Populasi = Q = 0,5

D = 0,0

Untuk memudahkan penentuan jumlah responden tanpa menghitung menggunakan rumus di atas, maka dapat melihat pada tabel **Krejcie dan Morgan** berikut ini :



Tabel 3.1 Sampel Krejcie dan Morgan

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	301
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384



Dari tabel **Krejcie dan Morgan** di atas, dari jumlah populasi sebesar **247** maka diperoleh jumlah responden adalah **150 responden** untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan.

2. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan. Sedangkan waktu pelaksanaan survey dilaksanakan pada saat pelayanan berlangsung dan mendatangi langsung ke masyarakat yang datang. Kegiatan pengumpulan data dari responden berlangsung selama 2 minggu.

3.3 Pelaksanaan Pengumpulan Data

1. Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, maka perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan sesuai dengan kuesioner.

2. Pengisian kuesioner

Kegiatan survei dilakukan oleh unit pelayanan publik. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan dan/atau dilakukan wawancara secara langsung maupun tak langsung oleh petugas survei.



3.4 Pengolahan Data

1. Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Jika diperlukan, untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$



Untuk melakukan analisa terhadap hasil perhitungan indeks dengan persepsi pelayananan, maka dapat dilihat dari tabel sebagai mana tersebut di bawah ini.

Tabel 3.2 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)	TINGKAT KEPENTINGAN
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik	Tidak Penting
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik	Kurang Penting
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik	Penting
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik	Sangat Penting

Sumber: Permen PAN dan RB No.14 Tahun 2017

2. 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 jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

3. Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan program komputer/sistem database yaitu dengan cara entry data dan penghitungan indeks ke dalam program excel.



BAB IV

GAMBARAN UMUM

4.1 Gambaran Umum Kabupaten Lamongan

1. Kondisi Geografi

Posisi geografi Kabupaten Lamongan terletak antara 651'54" - 723'06" Lintang Selatan dan 11233'45" - 11233'45" Bujur Timur. Wilayah Kabupaten Lamongan diapit oleh 5 Kabupaten, yakni:

- a. Sebelah Barat: Bojonegoro dan Tuban
- b. Sebelah Utara: Laut Jawa
- c. Sebelah Timur: Gresik
- d. Sebelah Selatan: Jombang dan Mojokerto

Kondisi topografi Kabupaten Lamongan dapat ditinjau dari ketinggian wilayah di atas permukaan laut dan kelerengan lahan. Kabupaten Lamongan terdiri dari daratan rendah dan bonorowo dengan tingkat ketinggian 0-25 meter seluas 50,17%, sedangkan ketinggian 25-100 meter seluas 45,68%, selebihnya 4,15% berketinggian di atas 100 meter di atas permukaan air laut.



Daratan Kabupaten Lamongan dibelah oleh Sungai Bengawan Solo, dan secara garis besar daratannya dibedakan menjadi 3 karakteristik yaitu :

1. Bagian Tengah Selatan merupakan daratan rendah yang relatif agak subur yang membentang dari Kecamatan Kedungpring, Babat, Sukodadi, Pucuk, Sekaran, Lamongan, Deket, Tikung, Sugio, Maduran, Sarirejo dan Kembangbahu.
2. Bagian Selatan dan Utara merupakan pegunungan kapur berbatu-batu dengan kesuburan sedang. Kawasan ini terdiri dari Kecamatan Mantup, Sambeng, Ngimbang, Bluluk, Sukorame, Modo, Brondong, Paciran, dan Solokuro.
3. Bagian Tengah Utara merupakan daerah Bonorowo yang merupakan daerah rawan banjir. Kawasan ini meliputi kecamatan Sekaran, Laren, Karanggeneng, Kalitengah, Turi, Karangbinangun, Glagah.

Jika dilihat dari tingkat kemiringan tanahnya, wilayah Kabupaten Lamongan merupakan wilayah yang relatif datar, karena hampir 72,5% lahannya adalah datar atau dengan tingkat kemiringan 0-2% yang tersebar di Kecamatan Lamongan, Deket, Turi, Sekaran, Tikung, Pucuk, Sukodadi, Babat, Kalitengah, Karanggeneng, Glagah, Karangbinangun, Mantup, Sugio, Kedungpring, sebagian Bluluk, Modo dan Sambeng, sedangkan hanya sebagian kecil dari



wilayahnya adalah sangat curam, atau kurang dari 1% (0,16%) yang mempunyai tingkat kemiringan lahan 40% lebih.

Kondisi tata guna tanah di Kabupaten Lamongan adalah sebagai berikut: baku sawah (PU) 44.08 Hektar, Baku sawah tidak resmi (Non PU) 8.168,56 Hektar, sawah tadah hujan 25.407,80 Hektar, Tegalan 32.844,33 Hektar, pemukiman 12.418,89 Hektar, Tambak / kolam / waduk 3j.497,72 Hektar, kawasan hutan 32.224,00 Hektar, kebun Campuran 212,00 Hektar, Rawa 1.340,00 Hektar, Tanah tandus / kritis 889,00 Hektar dan lain-lain 15.092,51 Hektar.

Lamongan merupakan salah satu kabupaten yang terletak di pantai utara Jawa Timur. Sebagian kawasan pesisir berupa perbukitan. Formasi ini merupakan kelanjutan dari rangkaian Pegunungan Kapur Utara. Di bagian tengah terdapat dataran rendah, bergelombang dan sebagian tanah berawa. Di bagian selatan terdapat pegunungan, yang merupakan ujung timur dari PegununganKendeng. Sungai Bengawan Solo mengalir di bagian utara.

2. Sejarah

Nama Lamongan berasal dari nama seorang tokoh pada masa silam. Pada zaman dulu, ada seorang pemuda bernama Hadi,



karena mendapatkan pangkat rangga, maka ia disebut Ranggahadi. Ranggahadi kemudian bernama Mbah Lamong, yaitu sebutan yang diberikan oleh rakyat daerah ini. Karena Ranggahadi pandai ngemong rakyat, pandai membina daerah dan mahir menyebarkan ajaran agama Islam serta dicintai oleh seluruh rakyatnya, dari asal kata Mbah Lamong inilah kawasan ini lalu disebut Lamongan. Yang menobatkan Tumenggung Surajaya menjadi Adipati Lamongan yang pertama, tidak lain adalah Kanjeng Sunan Giri IV yang bergelar Sunan Prapen. Wisuda tersebut bertepatan dengan hari pasamuhan agung yang diselenggarakan di Puri Kasunanan Giri di Gresik, yang dihadiri oleh para pembesar yang sudah masuk agama Islam dan para Sentana Agung Kasunanan Giri. Pelaksanaan Pasamuhan Agung tersebut bertepatan dengan peringatan Hari Besar Islam yaitu Idul Adha tanggal 10 Dzulhijjah. Berbeda dengan daerah-daerah Kabupaten lain khususnya di Jawa Timur yang kebanyakan mengambil sumber dari suatu prasasti, atau dari suatu Candi dan dari peninggalan sejarah yang lain, tetapi hari lahir lamongan mengambil sumber dari buku wasiat. Silsilah Kanjeng Sunan Giri yang ditulis tangan dalam huruf Jawa kuno/ lama yang disimpan oleh Juru Kunci Makam Giri di Gresik. Almarhum Bapak Muhammad Baddawi di dalam buku tersebut ditulis, bahwa diwisudanya Tumenggung Surajaya menjadi Adipati Lamongan dilakukan dalam pasamuhan agung pada tahun 976 H. Yang ditulis



dalam buku wasiat tersebut memang hanya tahunnya saja, sedangkan tanggal, hari dan bulannya tidak dituliskan. Oleh karena itu, maka Panitia Khusus Penggali Hari Jadi Lamongan mencari pembuktian sebagai dasar yang kuat guna mencari dan menetapkan tanggal, hari dan bulannya. Setelah Panitia menelusuri buku sejarah, terutama yang bersangkutan dengan Kasunanan Giri, serta Sejarah para wali dan adat istiadat di waktu itu, akhirnya Panitia menemukan bukti, bahwa adat atau tradisi kuno yang berlaku pada zaman Kasunanan Giri dan Kerajaan Islam di Jawa waktu itu, selalu melaksanakan pasamuhan agung yang utama dengan memanggil menghadap para Adipati, Tumenggung serta para pembesar lainnya yang sudah memeluk agama Islam. Pasamuhan Agung tersebut dilaksanakan bersamaan dengan Hari Peringatan Islam tanggal 10 Dzulhijjah yang disebut Garebeg Besar atau Idhul Adha. Berdasarkan adat yang berlaku pada saat itu, maka Panitia menetapkan wisuda Tumenggung Surajaya menjadi Adipati Lamongan yang pertama dilakukan dalam pasamuhan agung garebeg besar pada tanggal 10 Dzulhijjah Tahun 976 Hijriyah. Selanjutnya Panitia menelusuri jalannya tarikh hijriyah dipadukan dengan jalannya tarikh masehi, dengan berpedoman tanggal 1 Muharam Tahun 1 Hijriyah jatuh pada tanggal 16 Juni 622 Masehi, akhirnya Panitia Menemukan bahwa tanggal 10 Dzulhijjah 976 H., itu jatuh pada Hari Kamis Pahing tanggal 26 Mei 1569 M. Dengan



demikian jelas bahwa perkembangan daerah Lamongan sampai akhirnya menjadi wilayah Kabupaten Lamongan, sepenuhnya berlangsung pada zaman keislaman dengan Kasultanan Pajang sebagai pusat pemerintahan. Tetapi yang bertindak meningkatkan Kranggan Lamongan menjadi Kabupaten Lamongan serta yang mengangkat/ mewisuda Surajaya menjadi Adipati Lamongan yang pertama bukanlah Sultan Pajang, melainkan Kanjeng Sunan Giri IV. Hal itu disebabkan Kanjeng Sunan Giri prihatin terhadap Kasultanan Pajang yang selalu resah dan situasi pemerintahan yang kurang mantap. Disamping itu Kanjeng Sunan Giri juga merasa prihatin dengan adanya ancaman dan ulah para pedagang asing dari Eropa yaitu orang Portugis yang ingin menguasai Nusantara khususnya Pulau Jawa. Tumenggung Surajaya adalah Hadi yang berasal dari dusun Cancing yang sekarang termasuk wilayah Desa Sendangrejo Kecamatan Ngimbang Kabupaten Lamongan. Sejak masih muda Hadi sudah nyuwito di Kasunanan Giri dan menjadi seorang santri yang dikasihi oleh Kanjeng Sunan Giri karena sifatnya yang baik, pemuda yang trampil, cakap dan cepat menguasai ajaran agama Islam serta seluk beluk pemerintahan. Disebabkan pertimbangan itu akhirnya Sunan Giri menunjuk Hadi untuk melaksanakan perintah menyebarkan Agama Islam dan sekaligus mengatur pemerintahan dan kehidupan Rakyat di Kawasan yang terletak di sebelah barat Kasunanan Giri yang bernama Kenduruan. Untuk melaksanakan



tugas berat tersebut Sunan Giri memberikan Pangkat Ranga kepada Hadi.



Ringkasnya sejarah, Ranga Hadi dengan segenap pengikutnya dengan naik perahu melalui Kali Lamong, akhirnya dapat menemukan tempat yang bernama Kenduruan itu. Adapun kawasan yang disebut Kenduruan tersebut sampai sekarang masih ada dan tetap bernama Kenduruan, berstatus Kampung di Kelurahan Sidokumpul wilayah Kecamatan Lamongan. Di daerah baru tersebut ternyata semua usaha dan rencana Ranga Hadi dapat berjalan dengan mudah dan lancar, terutama di dalam usaha menyebarkan agama Islam, mengatur pemerintahan dan kehidupan masyarakat. Pesantren untuk menyebar Agama Islam peninggalan Ranga Hadi sampai sekarang masih ada.

Dulu Lamongan merupakan Pintu Gerbang ke Kerajaan Kahuripan, Kerajaan Panjalu, Kerajaan Jenggala, Kerajaan Singosari atau Kerajaan Mojopahit, berada di Ujung Galuh, Cangg



dan Kambang Putih (Tuban). Setelah itu tumbuh pelabuhan Sedayu Lawas dan Gujarat (Gresik), merupakan daerah amat ramai , sebagai penyambung hubungan dengan Kerajaan luar Jawa bahkan luar Negeri. Zaman Kerajaan Medang Kamulan di Jawa Timur, Di Lamongan berkembang Kerajaan kecil Malawapati (kini dusun Melawan desa Kedung Wangi kecamatan Sambeng) dipimpin Raja Agung Angling darma dibantu Patih Sakti Batik Maadrim termasuk kawasan Bojonegoro kuno. Saat ini masih tersimpan dengan baik, Sumping dan Baju Anglingdarma didusun tersebut. Di sebelah barat berdiri Kerajaan Rajekwesi di dekat kota Bojonegoro sekarang. Pada waktu Kerajaan Majapahit dipimpin Raja Hayam Wuruk (1350 -1389) kawasan kanan kiri Bengawan Solo menjadi daerah Pardikan. Merupakan daerah penyangga ekonomi Mojopahit dan jalan menuju pelabuhan Kambang Putih. Wilayah ini disebut Daerah Swatantra Pamotan dibawah kendali Bhre Pamotan atau Sri Baduga Bhrameswara paman Raja Hayam Wuruk (Petilasan desa Pamotan kecamatan Sambeng), sebelumnya. Di bawah kendali Bhre Wengker (Ponorogo). Daerah swatantra Pamotan meliputi 3 kawasan pemerintahan Akuwu , meliputi Daerah Biluluk (Bluluk) Daerah Tenggulunan (Tenggulun Solokuro) , dan daerah Pepadhangan (Padangan Bojonegoro).



Menurut buku Negara Kertagama telah berdiri pusat pengkaderan para cantrik yang mondok di Wonosrama Budha Syiwa bertempat di Balwa (desa Blawi Karangbinangun) , di Pacira (Sendang Duwur Paciran), di Klupang (Lopang Kembangbahu) dan di Luwansa (desa Lawak Ngimbang). Desa Babat kecamatan Babat ditengarahi terjadi perang Bubat, sebab saat itu babat salah satu tempat penyeberangan diantar 42 tempat sepanjang aliran bengawan Solo. Berita ini terdapat dalam Prasasti Biluluk yang tersimpan di Musium Gajah Jakarta, berupa lempengan tembaga serta 39 gurit di Lamongan yang tersebar di Pegunungan Kendeng bagian Timur dan beberapa tempat lainnya.

Menjelang keruntuhan Mojopahit tahun 1478M, Lamongan saat itu dibawah kekuasaan Keerajaan Sengguruh (Singosari) bergantian dengan Kerajaan Kertosono (Nganjuk) dikenal dengan kawasan Gunung Kendeng Wetan diperintah oleh



Demung, bertempat disekitar Candi Budha Syiwa di Mantup. Setelah itu diperintah Rakryan Rangga samapi 1542M (petilasan di Mushalla KH.M.Mastoer Asnawi kranggan kota Lamongan). Kekuasaan Mojopahit di bawah kendali Ario Jimbun (Ariajaya) anak Prabu Brawijaya V di Galgahwangi yang berganti Demak Bintoro bergelar Sultan Alam Akbar Al Fatah (Raden Patah) 1500 – 1518, lalu diganti anaknya, Adipati Unus 1518 -1521 M , Sultan Trenggono 1521 – 1546 M.

Dalam mengembangkan ambisinya, sultan Trenggono mengutus Sunan Gunung Jati (Fatahilah) ke wilayah barat untuk menaklukkan Banten, Jayakarta, dan Cirebon. Ke timur langsung dipimpin Sultan sendiri menyerbu Lasem, Tuban dan Surabaya sebelum menyerang Kerajaan Blambangan (Panarukan). Pada saat menaklukkan Surabaya dan sekitarnya, pemerintahan Rakryan Rangga Kali Segunting (Lamong), ditaklukkan sendiri oleh Sultan Trenggono 1541. Namun tahun 1542 terjadi pertempuran hebat antara pasukan Rakkryan Kali Segunting dibantu Kerajaan sengguruh (Singosari) dan Kerajaan Kertosono Nganjuk dibawah pimpinan Ki Ageng Angsa dan Ki Ageng Panuluh, mampu ditaklukkan pasukan Kesultanan Demak dipimpin Raden Abu Amin, Panji Laras, Panji Liris. Pertempuran sengit terjadi didaerah Bandung, Kalibumbung, Tambakboyo dan sekitarnya. Tahun 1543M, dimulailah Pemerintahan Islam yang



direstui Sunan Giri III, oleh Sultan Trenggono ditunjuklah R. Abu Amin untuk memimpin Karanggen Kali Segunting, yang wilayahnya diapit kali Lamong dan kali Solo. Wilayah utara kali Solo menjadi wilayah Tuban, perdikan Drajat, Sidayu, sedang wilayah selatan kali Lamong masih menjadi wilayah Japaran dan Jombang. Tahun 1556 M R. Abu Amin wafat digantikan oleh R.Hadi yang masih paman Sunan Giri III sebagai Rangga Hadi 1556 -1569M Tepat hari Kamis pahing 10 Dzulhijjah 976H atau bertepatan 26 mei 1569 M, Rangga Hadi dilantik menjadi Tumenggung Lamong bergelar Tumenggung Surajaya (Soerodjojo) hingga tahun 1607 dan dimakamkan di Kelurahan Tumenggungan kecamatan Lamongan dikenal dengan Makam Mbah Lamong. Tanggal tersebut dipakai sebagai hari jadi Lamongan. Setelah Indonesia Merdeka 17 Agustus 1945, daerah Lamongan menjadi daerah garis depan melawan tentara pendudukan Belanda, perencanaan serangan 10 Nopember Surabaya juga dilakukan Bung Tomo dengan mengunjungi dulu Kyai Lamongan dengan pekikan khas pembakar semangat Allahu Akbar. Lamongan yang dulunya daerah miskin dan langganan banjir, berangsur-angsur bangkit menjadi daerah makmur dan menjadi rujukan daerah lain dalam pengentasan banjir. Dulu ada pameo “Wong Lamongan nek rendeng gak iso ndodok, nek ketigo gak iso cewok” tapi kini diatasi dengan



semboyan dari Sunan Drajat, Derajate para Sunan dan Kyai “Memayu Raharjaning Praja” yang benar–benar dilakukan dengan perubahan mendasar, dalam mensejahterahkan rakyatnya masih memegang budaya kebersamaan saling membantu sesuai pesan kanjeng Sunan Drajat “Menehono mangan marang wong kangluwe, menehono payung marang wong kang kudan, menehono teken marang wong kang wutho, menehono busaono marang wong kang wudho”

3. Visi dan Misi Pemerintah Kabupaten Lamongan

Visi Kabupaten Lamongan adalah:

"Terwujudnya Masyarakat Lamongan Yang Sejahtera, Berkeadilan, Beretika dan Berdaya Saing"

Misi Kabupaten Lamongan adalah:

Untuk mewujudkan Visi tersebut, ditetapkan Misi pembangunan Kabupaten Lamongan sebagai berikut :

- a. Meningkatkan kualitas hidup dan daya saing masyarakat; serta menjamin ketersediaan sarana dan prasarana dasar (infrastruktur dan utilitas)



- b. Memacu pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan investasi, produktifitas sektor-sektor andalan, dan pendayagunaan sumber daya alam
- c. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (Good Governance) menuju pemerintahan yang bersih (Clean Government)
- d. Memelihara tatanan kehidupan masyarakat yang tertam tertib dan aman dengan menjunjung tinggi kearifan nilai-nilai budaya lokal & kesetaraan gender

4.2 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan

1. Jenis Pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan, yaitu :

1) Administrasi Kependudukan

- a. Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- b. Kartu Keluarga (KK)
- c. Kartu Identitas Anak (KIA)
- d. Pindah / Datang

2) Akta - akta Catatan Sipil

- a. Akta Kelahiran, dibagi menjadi 2 (dua) jenis, yaitu :
 - 1) Akta Kelahiran Umum



2) Akta Kelahiran Terlambat / Istimewa

b. Akta Perkawinan

2. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan, yaitu

:

Visi : Terwujudnya Tertib Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Pelayanan Prima

Misi : - Meningkatkan Sosialisasi Pelayanan Program Tertib Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

- Meningkatkan Sarana dan Prasarana Berbasis Teknologi Informasi
- Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil

3. Program Kerja

I. Program Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota Terdiri Dari:

Kegiatan:

1. Perencanaan, Penganggaran, dan Evaluasi Kinerja Perangkat Daerah

Sub Kegiatan:

- I. Penyusunan Dokumen Perencanaan Perangkat Daerah
- II. Koordinasi dan Penyusunan Dokumen RKA
- III. Evaluasi Kinerja Perangkat Daerah

2. Administrasi Keuangan Perangkat Daerah



Sub Kegiatan:

- I. Penyediaan Gaji dan Tunjangan ASN
 - II. Koordinasi dan Penyusunan Laporan Keuangan Akhir Tahun SKPD
 - III. Koordinasi dan Penyusunan Laporan Keuangan Bulanan/Triwulanan/Semesteran SKPD
3. Administrasi Kepegawaian Perangkat Daerah

Sub Kegiatan:

- I. Pendidikan dan Pelatihan Pegawai Berdasarkan Tugas dan Fungsi
 - II. Sosialisasi Peraturan Perundang-Undangan
4. Administrasi Umum Perangkat Daerah

Sub Kegiatan:

- I. Penyediaan Komponen Instalasi Listrik/Penerangan Bangunan Kantor
 - II. Penyediaan Peralatan dan Perlengkapan Kantor
 - III. Penyediaan Peralatan Rumah Tangga
 - IV. Penyediaan Bahan Logistik Kantor
 - V. Penyediaan Barang Cetak dan Penggandaan
 - VI. Penyediaan Bahan Bacaan dan Peraturan Perundang-undangan
 - VII. Fasilitasi Kunjungan Tamu
 - VIII. Penyelenggaraan Rapat Koordinasi dan Konsultasi SKPD
5. Penyediaan Jasa Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah



Sub Kegiatan:

- I. Penyediaan Jasa Surat Menyurat
 - II. Penyediaan Jasa Komunikasi, Sumber Daya Air dan Listrik
 - III. Penyediaan Jasa Peralatan dan Perlengkapan Kantor
 - IV. Penyediaan Jasa Pelayanan Umum Kantor
6. Pemeliharaan Barang Milik Daerah Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah

Sub Kegiatan:

- I. Penyediaan Jasa Pemeliharaan, Biaya Pemeliharaan dan Pajak Kendaraan Perorangan Dinas atau Kendaraan Dinas Jabatan
- II. Pemeliharaan/Rehabilitasi Gedung Kantor dan Bangunan Lainnya

II. PROGRAM PENDAFTARAN PENDUDUK

Kegiatan:

1. Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Sub Kegiatan:

- I. Pendataan Penduduk Non Permanen dan Rentan Administrasi Kependudukan
- II. Pencatatan, Penatausahaan dan Penerbitan Dokumen atas Pendaftaran Penduduk
- III. Peningkatan Pelayanan Pendaftaran Penduduk

2. Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk

Sub Kegiatan:

- I. Komunikasi, Informasi, dan Edukasi



Kepada Pemangku Kepentingan dan Masyarakat terkait Pendaftaran Penduduk

III. PROGRAM PENCATATAN SIPIL

Kegiatan:

1. Pelayanan Pencatatan Sipil

Sub Kegiatan:

- I. Pencatatan, Penatausahaan dan Penerbitan Dokumen atas Pelaporan Peristiwa Penting
- II. Peningkatan dalam Pelayanan Pencatatan Sipil

2. Penyelenggaraan Pencatatan Sipil

Sub Kegiatan:

- I. Koordinasi Antar Lembaga Pemerintah dan Lembaga Non-Pemerintah di Kabupaten/Kota dalam Penertiban Pelayanan Pencatatan Sipil

IV. PROGRAM PENGELOLAAN INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

Kegiatan:

1. Pengumpulan Data Kependudukan dan Pemanfaatan dan Penyajian Database Kependudukan

Sub Kegiatan:

- I. Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan
- II. Kerjasama Pemanfaatan Data Kependudukan
- III. Inventarisasi Data untuk Kepentingan



Pembangunan Daerah

2. Penataan Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

Sub Kegiatan:

- I. Penyusunan Tata Cara Perencanaan, Pelaksanaan, Pemantauan, Evaluasi, Pengendalian, dan Pelaporan Penyelenggaraan Adminduk terkait Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

3. Penyelenggaraan Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

Sub Kegiatan:

- I. Koordinasi Antar Lembaga Pemerintah dan Lembaga Non-Pemerintah di Kabupaten/Kota dalam Penertiban Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
- II. Fasilitasi terkait Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
- III. Penyelenggaraan Pemanfaatan Data Kependudukan

V. PROGRAM PENGELOLAAN PROFIL KEPENDUDUKAN

Kegiatan:

1. Penyusunan Profil Kependudukan

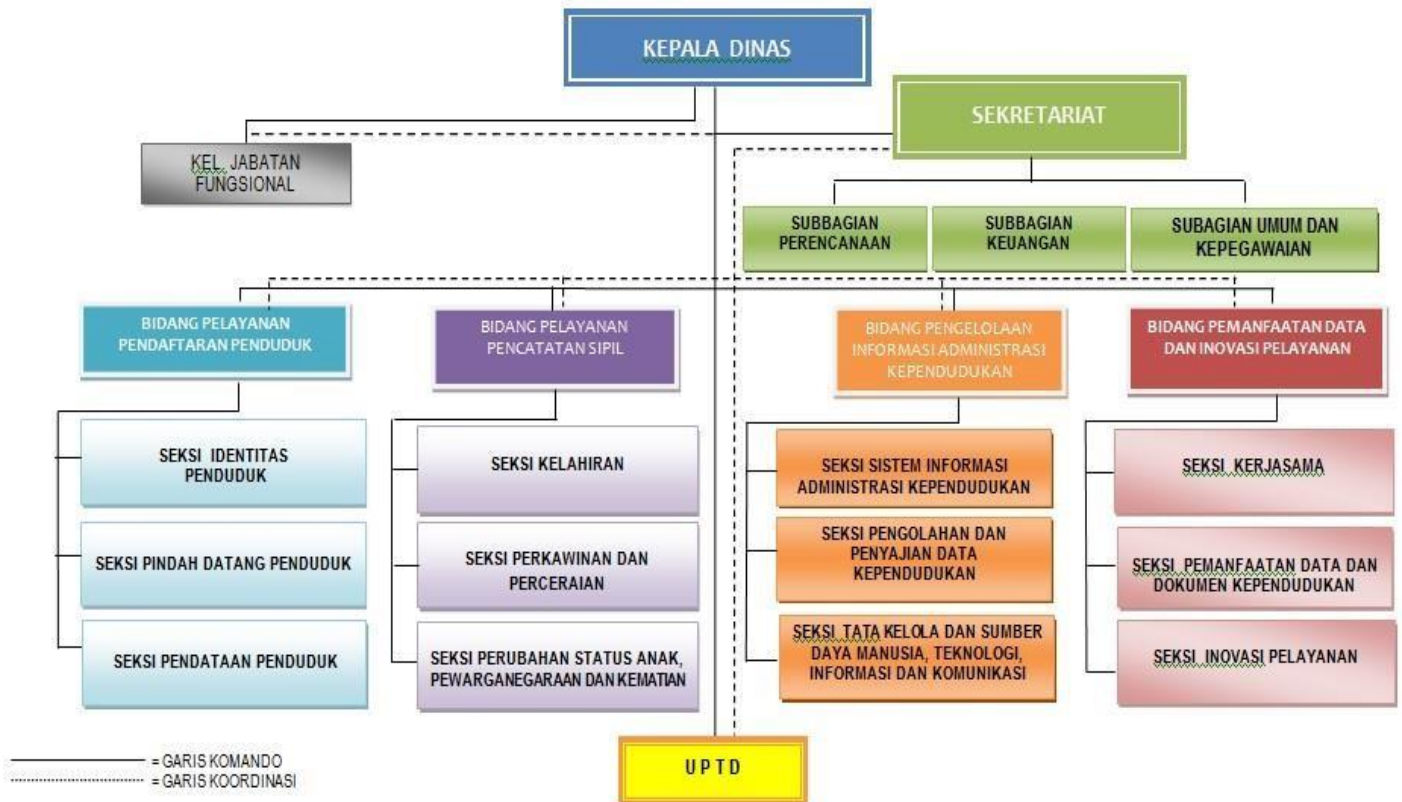
Sub Kegiatan:

- I. Penyusunan Profil Data Perkembangan dan Proyeksi Kependudukan serta Kebutuhan yang lain



LAMPIRAN : PERATURAN BUPATI LAMONGAN
 NOMOR :
 TANGGAL :

STRUKTUR ORGANISASI
 DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (TIPE A)
 KABUPATEN LAMONGAN





BAB V

DESKRIPSI RESPONDEN, ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Sebagaimana telah disampaikan di bagian sebelumnya, bahwa target responden Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan Tahun 2021 ini adalah masyarakat Kabupaten Lamongan sebagai pengguna layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan dalam kurang lebih satu tahun terakhir (Januari sampai dengan Agustus). Dari hasil survei, diperoleh 150 responden. Hasil analisis data survei disampaikan dalam bab ini.

5.1 Deskripsi Responden

Sebelum melakukan analisis indeks kepuasan masyarakat, akan diulas deskripsi dari responden. Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan pekerjaan.

1. Umur

Responden berdasarkan Umur dikelompokkan menjadi responden usia kurang dari 20 tahun, usia antara 21 tahun sampai 29 tahun, usia 30 tahun sampai 39 tahun, usia 40 tahun sampai 49 tahun, dan usia diatas 50 tahun.

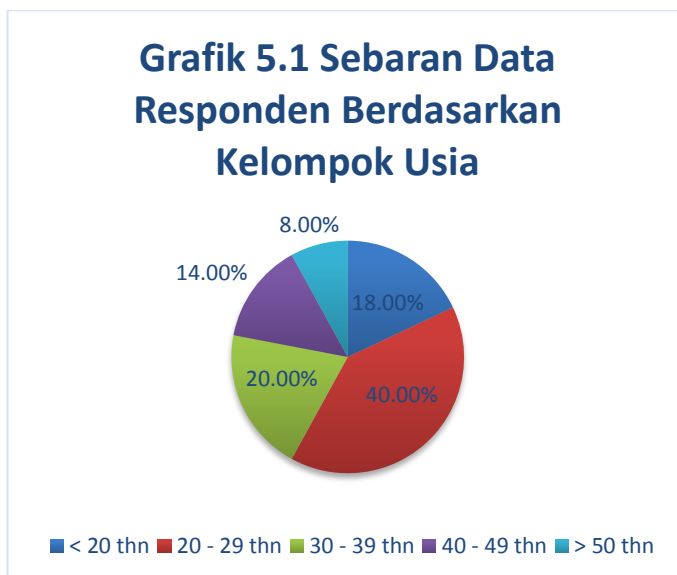


Tabel 5.1 Data Responden Berdasarkan Kelompok Usia

Ket	Jumlah	Persen
1. < 20 thn	27	18.00%
2. 20 - 29 thn	60	40.00%
3. 30 - 39 thn	30	20.00%
4. 40 - 49 thn	21	14.00%
5. > 50 thn	12	8.00%
TOTAL	150	100.00%

Sumber: Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel di atas, data responden berdasarkan kelompok usia mayoritas pada rentang usia Kurang dari 20 tahun sebesar 18 persen, 20–29 tahun sebesar 40 persen. Sedangkan untuk usia 30-39 tahun 20 persen, 40-49 tahun 14 persen, >50 tahun 8 persen, tersaji pada gambar berikut ini.



Sumber: Data diolah, 2021



2. Jenis Kelamin

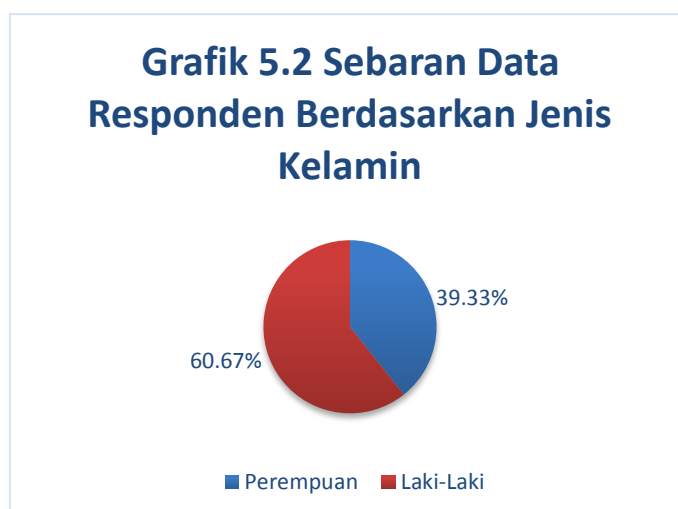
Responden berdasarkan jenis kelamin dikelompokkan menjadi dua, yaitu laki-laki dan perempuan dan untuk hasilnya sebagaimana tabel data responden berdasarkan jenis kelamin berikut ini.

Tabel 5.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Ket	Jumlah	Persen
1. Laki-laki	91	60.67%
2. Perempuan	59	39.33%
TOTAL	150	100.00%

Sumber: Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh data responden berdasarkan jenis kelamin mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki dengan frekuensi 91 responden atau 60.67 persen. Sedangkan responden berjenis kelamin perempuan dengan frekuensi 59 responden atau 39.33 persen. Dengan demikian dapat dilihat bahwa mayoritas penggunaan layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan adalah laki-laki.



Sumber: Data diolah, 2021



3. Pendidikan

Responden berdasarkan latar belakang pendidikan yaitu dari tingkatan SD, SLTP, SLTA, Diploma, Sarjana dan Pasca Sarjana. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 150 responden yang dipilih secara acak diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 5.3 Data Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan

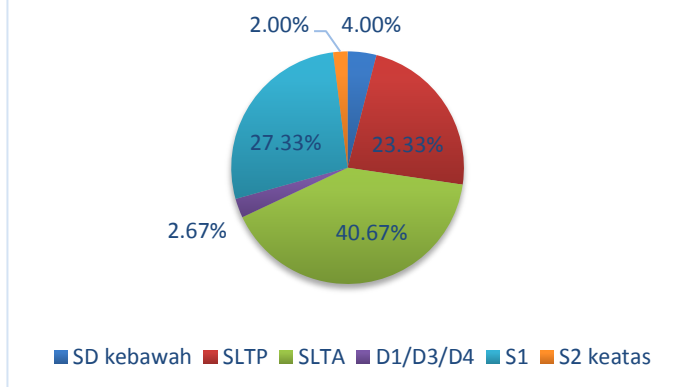
Ket	Jumlah	Persen
1. SD kebawah	6	4.00%
2. SLTP	35	23.33%
3. SLTA	61	40.67%
4. D1/D3/D4	4	2.67%
5. S1	41	27.33%
6. S2 keatas	3	2.00%
TOTAL	150	100.00%

Sumber: Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel data responden berdasarkan latar belakang pendidikan, dari 150 responden yang telah dipilih secara acak diperoleh data mayoritas pengguna jasa layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan berpendidikan SLTA dengan frekuensi 61 responden atau 40,67 persen, sedangkan Sarjana 41 responden atau 27,33 persen, SLTP 35 responden atau 23,33 persen, Diploma 4 responden atau 2,67 persen, SD 6 responden atau 4 persen dan Pasca Sarjana 3 responden atau 2 persen . Sebagaimana pada gambar berikut ini.



Grafik 5.3 Sebaran Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir



Sumber: Data diolah, 2021

Berdasarkan hal tersebut, dapat dilihat bahwa tingkat pendidikan didominasi SLTA sehingga diharapkan data yang diberikan juga bisa memberikan gambaran terhadap pelayanan yang selama ini diberikan.

4. Profesi atau Jenis Pekerjaan

Data responden berdasarkan profesi/ jenis pekerjaan sebagaimana pada kuesioner yang telah disusun terbagi atas PNS/TNI/Polri, Pegawai Swasta, Wiraswasta/ Pengusaha, Pelajar/Mahasiswa dan lainnya.

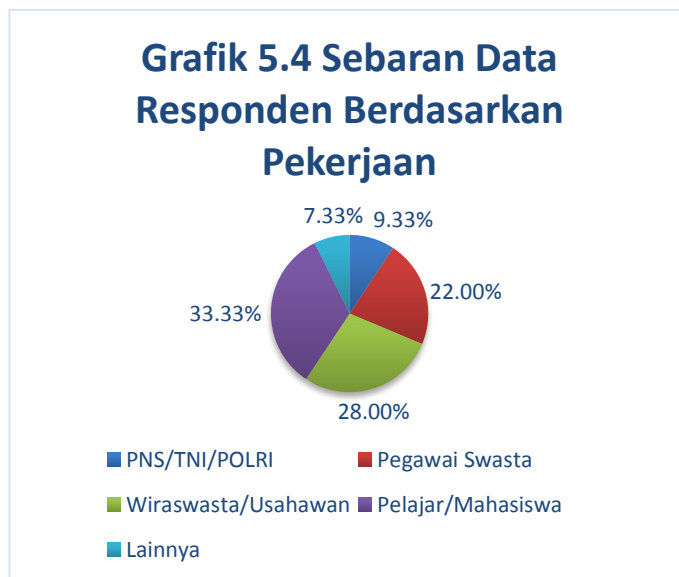


Tabel 5.4 Data Responden Berdasarkan Profesi/Jenis Pekerjaan

Ket	Jumlah	Persen
1. PNS/TNI/POLRI	14	9.33%
2. Pegawai Swasta	33	22.00%
3. Wiraswasta/Usahawan	42	28.00%
4. Pelajar/Mahasiswa	50	33.33%
5. Lainnya	11	7.33%
TOTAL	150	100.00%

Sumber: Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan berprofesi sebagai PNS/TNI/Polri 14 Responden atau 9.33 Persen, Pegawai Swasta 33 Responden atau 22 Persen, Wiraswasta/Usahawan 42 Responden atau 28 Persen, Pelajar/Mahasiswa 50 Responden atau 33.33 Persen dan lainnya 11 Responden atau 7.33 Persen.



Sumber: Data diolah, 2021



5. Jenis Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan

Responden berdasarkan jenis pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan meliputi : Pelayanan Kependudukan yang terdiri dari : Pengurusan KTP, Pengurusan Kartu Keluarga, Pengurusan Kartu Identitas Anak, Surat Keterangan Pindah/ Datang dan Pelayanan Catatan Sipil yang terdiri dari : Pengurusan Dokumen Akta Kelahiran, Pengurusan Dokumen Akta Kematian, Pengurusan Dokumen Akta Pernikahan, Perceraian dan Pengurusan Dokumen Perubahan Akta Pencatatan Sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan.

Tabel 5.5 Data Responden Berdasarkan Jenis Layanan

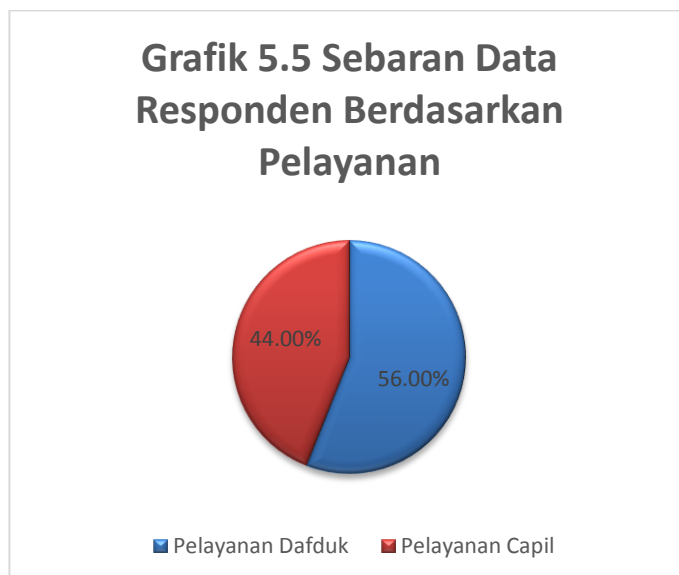
Ket	Jumlah	Persen
Pelayanan Dafduk	84	56.00%
Pelayanan Capil	66	44.00%
TOTAL	150	56.00%

Sumber: Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel di atas, data responden berdasarkan jenis layanan yang diperoleh mayoritas terkait Pelayanan Kependudukan, dari 150 responden menerima kuesioner, 28 responden mendapatkan jenis layanan pelayanan kependudukan atau 56 persen. Sedangkan 106 responden atau 42 persennya mendapat pelayanan catatan sipil.



Sebagaimana data tersebut, mayoritas responden melakukan kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan kependudukan. Sedangkan sebagiannya pelayanan catatan sipil.



Sumber: Data diolah, 2021

5.2 Data Survey

Guna memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik merujuk pada Permenpan dan RB No. 14 Tahun 2017, maka berdasarkan data survey yang diperoleh di lapangan, diperoleh data atau informasi yang telah dikumpulkan dari pernyataan terbuka mengenai keluhan dan saran yang disampaikan responden, sebagai berikut:

1. Keluhan

Keluhan yang diberikan merupakan pernyataan tertulis dari responden yang telah dirangkum sebagai berikut :



1. Petugas pada pengambilan nomor dan pelayanan kurang ramah dan senyum.
2. Lahan parkir panas dan kurang luas. Untuk parkir mobil juga masih terbatas tempatnya.
3. Letak pengambilan nomor seharusnya di tempat yang lebih terlihat, tidak terlalu kesamping dan pojok. Jadi untuk orang yang baru ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kebingungan.
4. Pelayanan agar lebih dipercepat, tidak memakan waktu yang lama
5. Toilet kotor dan kurang air, harusnya toilet jumlahnya ditambah.
6. Tempat pelayanan kurang bersih, banyak sampah tisu dan bungkus permen berserakan, tempat bermain anak juga kotor.

5.3 Analisis dan Pembahasan

Salah satu layanan publik yang penting di Kabupaten Lamongan adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan, dimana untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap



Pelayanan Kependudukan yang terdiri dari : Pengurusan KTP, Pengurusan Kartu Keluarga, Pengurusan Kartu Identitas Anak, Surat Keterangan Pindah/Datang dan Pelayanan Catatan Sipil yang terdiri dari : Pengurusan Dokumen Akta Kelahiran, Pengurusan Dokumen Akta Kematian, Pengurusan Dokumen Akta Pernikahan, Perceraian dan Pengurusan Dokumen Perubahan Akta Pencatatan Sipil, adalah melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tersebut.

Sebagai indikator pengukuran kualitas pelayanan publik, dalam hal ini adalah Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan. Maka, sebagaimana yang telah diatur dalam PERMENPAN dan RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dilakukan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat.

Survey ini dilakukan kepada masyarakat yang pernah menerima layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan. Adapun hasil survey terkait dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan sebagai berikut:



Tabel 5.6 Indeks Kepuasan Masyarakat untuk setiap Unsur
Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten
Lamongan Tahun 2021

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3.47	86.83	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.51	87.67	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3.43	85.83	B	Baik
4	Biaya/Tarif	3.51	87.67	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.45	86.17	B	Baik
6	Kompetensi Pelayanan	3.42	85.50	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.19	79.83	B	Baik
8	Sarana dan Prasarana	3.42	85.50	B	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.27	81.83	B	Baik
	Rata-rata Tertimbang	3.40	85.12	B	Baik

Sumber: Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel tersebut, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan dengan 9 (sembilan) unsur-unsurnya diperoleh hasil sebagai berikut ini.



Pertama **Persyaratan**, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,47 dengan nilai konversi 86.83 dan mutu pelayanan **B**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Baik**.

Kedua **Sistem Mekanisme dan prosedur**, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,51 dengan nilai konversi 87.67 dan mutu pelayanan **B**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Baik**.

Ketiga **Waktu Pelayanan**, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,43 dengan nilai konversi 85.83 dan mutu pelayanan **B**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Baik**.

Keempat **Biaya/Tarif**, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3.51 dengan nilai konversi 87.67 dan mutu pelayanan **B**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Baik**.

Kelima **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,45 dengan nilai konversi 86.17 dan mutu pelayanan **B**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Baik**.

Keenam **Kompetensi Pelayanan**, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,42 dengan nilai konversi 85.50 dan mutu pelayanan **B**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Baik**.

Ketujuh **Perilaku Pelaksana**, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,19 dengan nilai konversi 76.83 dan mutu pelayanan **B**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Baik**.

Kedelapan **Sarana dan Prasarana**, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,42 dengan nilai konversi 85.50 dan mutu pelayanan **B**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Baik**.



Kesembilan **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3.27 dengan nilai konversi 81.83 dan mutu pelayanan **B**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Baik**.

Berdasarkan IKM untuk sembilan unsur pelayanan tersebut, diperoleh data rata-rata memiliki kinerja yang baik, terdapat dua dengan mutu pelayanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya/tarif dan Sistem, mekanisme, dan Prosedur. Sedangkan bagi unsur pelayanan lainnya perlu untuk ditingkatkan.

Maka, sebagaimana tabel 5.6 dapat dilihat bahwa hasil dari kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan memperoleh **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** sebesar **85,12** atau masuk dalam kategori **B (BAIK)**.

**NILAI IKM DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN LAMONGAN
85,12 (BAIK)**



Nilai IKM tersebut diperoleh dari nilai rata-rata kepuasan sebesar 3,40. Walaupun indeks sudah masuk pada kategori baik, namun masih perlu peningkatan pelayanan khususnya pada unsur-unsur yang telah disebutkan sebelumnya.

5.4 Analisa Hasil Survey dan Rencana Tindak Lanjut

Setelah diperoleh hasil pengolahan data Survey Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan, maka perlu dilakukan analisa terhadap unsur yang disurvei baik yang bersifat teknis dan non teknis secara keseluruhan, sehingga akan menggambarkan hasil yang objektif dari Survey Kepuasan Masyarakat itu sendiri. Analisa masing-masing unsur Survey Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan dengan cara :

1. Analisa Univariat

Analisa ini bertujuan untuk menggambarkan data variabel yang terkumpul (memaparkan hasil temuan) tanpa bermaksud memberikan kesimpulan. Hasil analisa ini merupakan diskripsi (penjabaran) temuan hasil survei berupa data statistik, seperti : frekuensi distribusi, tabulasi data dan prosentase yang diwujudkan dalam grafik atau gambar serta perhitungan-perhitungan deskriptif dari masing-masing unsur yang disurvei. Proses analisa univariat dapat dilakukan dengan menggunakan perhitungan analisa deskriptif program SPSS (Statistical Package for Social Sciences).



2. Analisa Bivariat

Analisa bivariat dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain. Contoh : hubungan antara unsur prosedur dengan unsur waktu pelayanan, atau unsur kompetensi petugas dengan unsur perilaku petugas. Tujuan dari analisa bivariat ini adalah untuk melihat hubungan satu unsur dengan unsur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah.

Melalui analisa ini, hasil pengolahan data Survey Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan tidak hanya dimunculkan analisa kuantitatif saja (indeks atau angka Survey Kepuasan Masyarakat), tetapi juga analisa kualitatif. Analisa ini sangat penting untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini perlu dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya. Penentuan perbaikan harus direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan), kurang dari 24 bulan) atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil Survey Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan dituangkan dalam tabel berikut :



Tabel 5.7 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan
 Survey Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan
 Sipil Kabupaten Lamongan Tahun 2021

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Waktu Pelayanan	Percepatan Waktu Pelayanan	1 Oktober 2021 - 31 Desember 2021	Kabid. Pendaftaran Penduduk dan Kabid. Pencatatan Sipil
2	Kompetensi Pelayanan	Peningkatan Kompetensi dengan Pelatihan	1 Oktober 2021 - 31 Desember 2021	Sekdin, Kasubbag Umum dan Kepegawaian
3	Perilaku Pelaksana	Peningkatan Kompetensi dengan Pelatihan	1 Oktober 2021 - 31 Desember 2021	Sekdin, Kasubbag Umum dan Kepegawaian

Sumber: Data diolah, 2021

Analisa bivariat dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain. Prioritas unsur dengan nilai IKM terendah adalah Perilaku pelaksana nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,19 dengan nilai konversi 79.83 dan mutu pelayanan **B** sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Baik** berhubungan dengan unsur kompetensi pelayanan dengan nilai IKM rata-rata untuk unsur ini adalah 3.42, dengan nilai konversi 85.50 dan mutu pelayanan **B**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Baik**. Jadi perlu adanya pelatihan untuk petugas pelayanannya sehingga kualitas pelayanan yang diberikan lebih baik lagi.



BAB VI

KESIMPULAN

SARAN & MASUKAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan yang mengacu pada Permen PAN dan RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan 9 (sembilan) unsur pelayanan, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. **Persyaratan pelayanan** di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan IKM untuk unsur ini adalah 3,47 dengan nilai konversi 86,83 dan mutu pelayanan **B**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Baik**.
2. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan** di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,51 dengan nilai konversi 87,67 dan mutu pelayanan **B**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Baik**.



3. **Waktu pelayanan** di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,43 dengan nilai konversi 85,83 dan mutu pelayanan **B**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Baik**.
4. **Biaya/Tarif** di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,51 dengan nilai konversi 87,67 dan mutu pelayanan **B**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Baik**.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,45 dengan nilai konversi 86,17 dan mutu pelayanan **B**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Baik**.
6. **Kompetensi pelayanan** di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,42 dengan nilai konversi 85,50 dan mutu pelayanan **B**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Baik**.
7. **Perilaku pelaksana** pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,19 dengan nilai konversi 79,83 dan mutu pelayanan **B**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Baik**.
8. **Sarana dan Prasarana** di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,42 dengan nilai konversi 85,50 dan mutu pelayanan **B**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Baik**.



9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,27 dengan nilai konversi 81,83 dan mutu pelayanan **B**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Sangat Baik**.

Bahwa hasil dari kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lamongan memperoleh **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** sebesar **85,12** atau masuk dalam kategori **B (BAIK)**.

6.2 Saran dan Masukan

Saran-saran dan masukan yang diberikan merupakan pernyataan tertulis dari responden yang telah dirangkum sebagai berikut.

1. Pelayanan sudah lebih baik dari tahun-tahun sebelumnya, agar dipertahankan dan ditingkatkan prosedur serta pelayanan yang sudah berjalan dengan baik.
2. Lahan parkir diberi atap supaya lebih teduh dan ada petugas parkir yang menjaga.
3. Proses penghapusan data (data ganda / pemblokiran) waktunya agar lebih dipercepat.
4. Di depan counter diberi tempat duduk agar tidak berdiri dan diberi tanda fungsi pelayanan contoh : counter 1 melayani : KK, KTP, Akta, supaya masyarakat lebih mudah dan mengerti.



5. Peningkatan kompetensi petugas agar lebih ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan. Pada saat masuk ruang pelayanan seharusnya ada petugas yang menyambut dengan tegur sapa.
6. Agar jam istirahat bisa diatur seperti shift, supaya pelayanan tidak terhenti.
7. Tempat informasi dan pengaduan tidak hanya satu orang saja, sehingga pada saat petugas istirahat atau ke toilet tempat informasi dan pengaduan kosong.
8. Penambahan kapasitas untuk ruang tunggu dan tempat bermain anak agar dijaga kebersihannya.
9. Kebersihan toilet harap diperhatikan dan jumlahnya juga perlu ditambah, airnya juga masih kurang bersih. Masjid juga perlu adanya perbaikan.



DOKUMENTASI KEGIATAN





