

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA PROGRAM KARTU KELUARGAKU DATA ULANG (KAKEKKU DATANG) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GRESIK

Ewa Dwi Istanto

12040674075 (S-1 Administrasi Negara, FISH, UNESA) ewadwiistanto@gmail.com

Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP.

0023128303 (Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA) vita.unesa@yahoo.com

Abstrak

Program Kartu Keluargaku Data Ulang (Kakekku Datang) merupakan program pemerintah Kabupaten Gresik khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik, yang mana program Kakekku Datang ini dilaksanakan melalui kegiatan jemput bola dengan mendatangi desa/kelurahan guna memberikan pelayanan administrasi kependudukan secara langsung kepada masyarakat tanpa dipungut biaya atau gratis. Program Kakekku Datang telah masuk sebagai 99 TOP inovasi pelayanan publik dari 2.476 inovator yang mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik tahun 2016 yang diadakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. Dalam memberikan pelayanan kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik di tuntut untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat agar tercipta pola pelayanan yang baik dan bermuara pada kepuasan masyarakat. Dalam hal ini pemerintah mengatur aspek penilaian kepuasan itu melalui Survei Kepuasan Masyarakat yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 yang memuat delapan aspek penilaian yaitu Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Maklumat Pelayanan dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif – kuantitatif. Penelitian ini mengambil sampel 97 orang dari populasi 3360 orang menggunakan teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu menggunakan analisis statistik deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan program Kakekku Datang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik secara garis besar sudah berjalan dengan sangat baik karena perolehan nilai setiap indikator prosedur memperoleh persentase sebesar 76,7%, persyaratan 79,7, waktu pelayanan 72,5%, produk spesifikasi jenis pelayanan 77,5%, kompetensi pelaksana 89,3%, perilaku pelaksana 85,5%, maklumat pelayanan 80,9%, penanganan pengaduan, saran dan masukan sebesar 79,5%. Peneliti memberikan beberapa saran yaitu perlu meningkatkan kinerja pegawai agar bekerja lebih cepat, memberi peringatan lebih keras agar tidak ada pemohon yang terlambat mengumpulkan berkas, dan melakukan sosialisasi terkait Program Kakekku Datang kepada masyarakat agar lebih memahami prosedur dan persyaratan dalam pelayanan Program Kakekku Datang.

Kata Kunci : Survei Kepuasan Masyarakat, Kakekku Datang

Abstract

Kartu Keluargaku Data Ulang Program is a Gresik Government Program, especially in the Gresik Departement of Population and Civil Registration, which the program grandfather Coming is implemented through activities pick up the ball by visiting villages/wards to provide administrative services of residence in directly free cost to public. Kakekku Datang Program has entered as 99 TOP public service innovation of 2476 innovators who follow the public service innovation competition 2016 organized by the Ministry of Administrative Reform and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia. In providing the population services, Gresik Department of Population and Civil Registration in demand to provide the best possible service to the public in order to create a good service pattern and lead to the public satisfaction. In this case the government regulate aspects of satisfaction assessment through Satisfaction Survey Peoples contained in the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 16 of 2014 which includes eight aspects of assessment such as Requirements, Procedures, Service Time, Product Specifications Type of Services, Executive Competence, Executive Behavior, Edicts Service and Complaints, Suggestions and Feedback. The research method is a quantitative descriptive is using 97 people of sample from 3360 population people and purposive sampling technique. Data collection techniques used were questionnaires, interviews, and documentation. Data analysis techniques in this research is using descriptive statistical analysis.

The results showed that the Kakekku Datang program services to the Gresik Department of Population and Civil Registration outline has been running very well because in each indicator procedures for securing a percentage of 76.7%, the requirements of 79.7, 72.5% of service time, product specification types of services 77.5%, 89.3% executive competence, executive behavior 85.5%, 80.9% edicts service, handling complaints, suggestions and feedback of 79.5%. Researchers gave some suggestions that should improve the performance of employees to work faster, harder warned that there was no late applicant that collecting files, and socialization the Kakekku Datang Program to the public to make them understand the procedure and requirements in the service of my Kakekku Datang Program.

Keywords: *Public Satisfaction Survey, Kakekku Datang*

PENDAHULUAN

Secara kodrati manusia dalam rangka mempertahankan hidupnya sangat memerlukan pelayanan baik dari diri sendiri maupun melalui karya orang lain. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat (Moenir,2010:27). Moenir (2010,26) juga menyatakan bahwa, “pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang dengan landasan factor materiel melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”.

Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kewajiban utama seluruh aparatur pemerintah untuk menyelenggarakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Masyarakat sebagai pengguna jasa publik, seringkali menuntut pelayanan yang berkualitas dari pelayan publik, namun tuntutan masyarakat tersebut seringkali tidak sesuai dengan harapan. Hal tersebut dinyatakan oleh pernyataan Sinambela (2008:5) sebagai berikut, “tuntutan tersebut seringkali tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kebutuhan yang dituntut masyarakat dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan-kebutuhan yang diharapkan masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, transportasi, dan lain-lain.”

Dari ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, Denhardt (2013:87) mengatakan

bahwa hal tersebut mendesak pemerintah untuk menaksir kebutuhan pelanggan/masyarakat, menetapkan standar untuk penyampaian layanan, dan mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk memenuhi standar itu. Dari hal tersebut kemudian pemerintah berupaya meningkatkan pelayanan melalui inovasi- inovasi yang sesuai dengan prinsip dasar pelayanan publik yaitu dapat memberikan kepuasan yang dicari oleh masyarakat, karena kepuasan merupakan respon masyarakat terhadap pemenuhan tingkat kebutuhan.

Salah satu instansi pemerintah yang memberikan inovasi pelayanan kepada masyarakat adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kependudukan bagi masyarakat. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006, dijelaskan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan dinas yang memiliki tugas untuk memberikan pelayanan administratif berupa pencatatan sipil dan kependudukan. Pencatatan sipil yakni terdiri dari pencatatan akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, pengangkatan anak, pengakuan anak, pengesahan anak, perubahan nama, dan perubahan status kewarganegaraan. Sedangkan pada kependudukan memberikan pelayanan pembuatan KK baru, perubahan KK, KTP, pengurusan pindah datang dan pindah keluar antar kabupaten/kota, ijin tinggal terbatas dan ijin tinggal tetap oleh warga negara asing.

Inovasi layanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik adalah program KK Keluargaku Data Ulang (Kakekku Datang). Program Kakekku Datang merupakan salah satu program Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik yang berguna untuk meningkatkan validitas data kependudukan melalui pendataan ulang atau perubahan Kartu Keluarga. Tujuan dari diadakannya program Kakekku Datang adalah pemutakhiran data Kartu Keluarga

Survei Kepuasan Masyarakat pada Program Kartu Keluargaku Data Ulang (Kakekku Datang) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik

yang belum melakukan perubahan maupun pencetakan ulang Kartu Keluarganya sejak tahun 2008 sampai sekarang. Hal tersebut ditegaskan juga dalam wawancara dengan Ibu Nur'aini, SH, MM selaku Seksi Pengumpulan dan Dokumentasi data Penduduk mengatakan bahwa, “program ini awalnya ada karena sebagian besar KK yang dimiliki masyarakat sekarang itu sudah lama sekali sejak tahun 2008 belum diperbaharui. Mungkin KK mas sendiri juga masih tahun 2008. Kalau seperti itu kan juga berpengaruh ke data yang lainnya trus data yang dimiliki capil jadi tidak valid”. Selain faktor tersebut, masih banyak juga terdapat penduduk ganda, yang dimaksud penduduk ganda adalah penduduk yang memiliki lebih dari 1 Nomor Induk Kependudukan (NIK). Seharusnya setiap penduduk hanya diperbolehkan memiliki satu NIK, seperti yang telah dijelaskan dalam Pasal 1 Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan bahwa:

“Nomor Induk Kependudukan, selanjutnya disingkat NIK, adalah nomor identitas penduduk yang bersifat unik atau khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai penduduk Indonesia”

Ketiga yaitu masih terdapat penduduk dengan data anomali. Yang dimaksud data anomali adalah data kependudukan yang diragukan dalam SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan). Sebagian besar penduduk yang termasuk dalam data anomali adalah penduduk yang belum pernah melakukan perekaman data e-KTP sehingga diharapkan segera melaksanakan perekaman data dan foto e-KTP di kecamatan terkait sesuai domisili. (<http://dispenduk.gresikkab.go.id>, diakses online 16 Februari 2016 pukul 17.30 WIB)

Program Kakekku Datang ini dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik melalui kegiatan jemput bola yaitu dengan mendatangi desa-desa di Kabupaten Gresik tanpa di pungut biaya atau gratis. Program Kakekku Datang telah masuk sebagai 99 TOP inovasi pelayanan publik dari 2.476 inovator yang mengikuti kompetisi inovasi pelayanan publik tahun 2016 yang diadakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Desa – desa yang telah mendapatkan pelayanan melalui program Kakekku Datang mulai bulan September hingga November yaitu sebanyak 30 desa yang tersebar di 15 Kecamatan dan Bulan Februari sampai Maret 2016 sebanyak 7 Desa yang tersebar di 3 Kecamatan.

Pelayanan data kependudukan dalam Program Kakekku Datang diantaranya : Pemutakhiran data Count "0", Penambahan Anggota Keluarga Baru, Pisah KK, Akta Kelahiran / Paket Akta & KK, Penghapusan Kematian / Paket Akta Kematian & KK.

Berdasarkan observasi awal, dalam pelaksanaan program Kakekku Datang masih terdapat beberapa kendala yang dapat dilihat dari pengaduan masyarakat sebagai berikut, Pada website milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik dari Khoirul Roziqin yang berbunyi mohon maaf sebelumnya, saya mau menanyakan pembuatan KK dan akta kelahiran yang prosesnya melalui desa kok belum ada kejelasan kapan selesainya. Apakah masih ada kendala dari system pembuatannya atau ada kekurangan persyaratan berkas kami minta infonya. Dari pengaduan di atas diketahui bahwa belum ada kejelasan mengenai waktu pemrosesan Kartu Keluarga. Hal tersebut menjadikan masyarakat sebagai pemohon kebingungan apa yang menyebabkan tidak jelasnya waktu penyelesaiannya.

Ketidakjelasan waktu penyelesaian pemrosesan Kartu Keluarga yang kemudian membuat masyarakat atau pemohon bingung tidak hanya dialami oleh Bapak Khoirul Roziqin, namun beberapa pemohon lainnya salah satunya yaitu Ibu Pipit yang berbunyi saya baru pindah ke Menganti Gresik selama beberapa bulan. Pengajuan KK saya tidak kunjung selesai. Saya diberitahu sekretaris desa Boteng kalau antena internet Dispendukcapil sedang rusak sehingga tidak dapat memproses surat – surat pengajuan KK. Benarkah hal ini terjadi? Apa solusi yang sekarang sedang dilakukan oleh Dispendukcapil? Apa ada target kapan kegiatan administrasi dapat berjalan normal? Hal tersebut diatas menjadi kendala dalam pelaksanaan program Kakekku Datang. Tidak hanya itu, permasalahan lain adalah banyak warga yang belum mengetahui persyaratan apa saja yang harus dilengkapi sehingga membuat para pemohon kembali berunlangkali untuk melengkapi persyaratan. Hal tersebut ditegaskan dalam wawancara dengan Ibu Nur'aini, SH, MM selaku seksi pengumpulan dan dokumentasi data penduduk sebagai berikut:

“biasanya kebanyakan orang-orang itu kurang paham apa saja berkas yang harus dibawa, masih banyak yang kurang jadi terpaksa bolak balik untuk melengkapi berkasnya. Itu kan juga menghambat sebenarnya”.

Dalam memberikan pelayanan yang baik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik sebaiknya mengacu pada pola pelayanan prima dalam memberikan pelayanan bagi semua

pemohonnya, dengan menerapkan pelayanan prima diharapkan kepuasan masyarakat akan tercapai. Dari hasil uraian diatas, perlu dilakukan kajian mendalam mengenai pelayanan pada program Kakekku Datang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Hal tersebut menjadikan peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam dengan mengambil judul: **“Survei Kepuasan Masyarakat Pada Program Kakekku Datang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik”** adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah **“Bagaimana Survei Kepuasan Masyarakat Pada Program Kakekku Datang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik?”**

Penelitian ini menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Republik Indonesia untuk melihat kepuasan pemohon pembuatan surat pindah datang antar Kabupaten/Kota atau antar Provinsi. Di dalamnya memiliki 9 indikator namun dalam penelitian ini indikator biaya di hilangkan karena program Kakekku Datang tidak dipungut biaya atau gratis, yaitu:

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. 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.

5. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

6. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

7. Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini jika dilihat dari tingkat eksplanasi adalah penelitian deskriptif, sedangkan dilihat dari jenis data dan analisis adalah penelitian kuantitatif. Lokasi Penelitiannya adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik, karena Program Kakekku Datang merupakan program inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik dan masuk dalam Top 99 Inovasi pelayanan publik yang diselenggarakan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia dari 2.476 inovator yang mendaftar.

“Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. (Sugiyono, 2012:90). Populasi dalam penelitian ini adalah semua Pemohon dalam Program Kakekku Datang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik selama bulan Februari sampai Maret 2016 yaitu berjumlah 3360 pemohon.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Sugiyono (2011:65) mengatakan bahwa teknik ini digunakan untuk menentukan sampel penelitian dengan beberapa pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data yang diperoleh nantinya bisa lebih representative.

Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah masyarakat sebagai pemohon yang telah mendapatkan layanan dari program Kakekku Datang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 3360 orang pemohon. dari jumlah populasi tersebut, kemudian ditentukan jumlah sampel. Jumlah sampel

Survei Kepuasan Masyarakat pada Program Kartu Keluargaku Data Ulang (Kakekku Datang) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik

ditentukan menggunakan rumus *Slovin* dengan prosentase tingkat kesalahan menggunakan 10%.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan: n = Ukuran Sampel
N= Ukuran Populasi
e =Tingkat kesalahan dalam memilih anggota sampel yang diteliti (Tingkat Kesalahan yang diambil dalam Sampling ini adalah sebesar 10%)

Jadi, dapat diketahui dari hasil perhitungan penentuan jumlah sampel menurut rumus Slovin dengan margin error mencapai 10%, yakni sebesar 97,1 , dan kemudian dibulatkan menjadi 97 sampel.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dari data primer dan data sekunder. Data primer penelitian ini berupa angket yang akan dibagikan kepada pemohon surat pindah datang sejumlah 97 orang; wawancara beberapa pegawai/staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik, serta beberapa pemohon program kakekku datang untuk memberikan keterangan pada hasil perhitungan; dan observasi yang dilakukan oleh peneliti secara langsung terhadap fenomena sosial yang terjadi di lokasi penelitian untuk mendapat data yang bersifat tindakan atau perilaku manusia. Sedangkan data sekunder didapat melalui dokumentasi berupa data kependudukan pada saat melakukan penelitian ataupun dokumen yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik.

Uji instrumen penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Kedua uji ini menggunakan aplikasi SPSS 16 dengan taraf signifikansi 5%. Aplikasi SPSS 16 merupakan aplikasi yang berfungsi untuk menguji berbagai macam uji yang digunakan untuk penelitian kuantitatif. Metode analisis data kuantitatif penelitian ini dibagi menjadi 3 tahap, Pengolahan data, Pengorganisasian, dan Penemuan Hasil. 1) Pada proses pengolahan data, data yang telah dikelompokkan secara sistematis ke dalam sub-sub yang telah ditentukan akan dimasukkan ke dalam tabel frekuensi untuk memperjelas klarifikasi. Klarifikasi data hasil kuisisioner berdasarkan 5 (lima) kategori yang telah ditentukan sebagaimana terdapat dalam tabel berikut:

Tabel 1. Kriteria Penelitian

| No | Skor | Kriteria Penilaian |
|----|----------|--------------------|
| 1 | 81%-100% | Sangat Puas |
| 2 | 61%-80% | Puas |
| 3 | 41%-60% | Cukup Puas |
| 4 | 21%-40% | Kurang Puas |
| 5 | 0%-20% | Sangat Kurang Puas |

Sumber : Sugiyono, 2012

2) tahap pengorganisasian yakni mengelompokkan data-data yang telah dimasukkan ke dalam tabel frekuensi. Tahap pengorganisasian ini dibagi lagi menjadi 3 tahap yaitu tahap penghitungan jumlah skor item kuisisioner dengan menggunakan rumus :

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Hasil akhir dalam prosentase

f = Skor total yang diperoleh dari hasil angket

N = Skor maksimal

Lalu tahap pembuatan kelas interval, dan tahap penghitungan skor jawaban dari responden dengan menggunakan rumus :

$$\text{Skor Jawaban} = \frac{\text{jumlah skor yang diperoleh}}{\text{jumlah skor ideal}} \times 100\%$$

dan 3) tahap penemuan hasil dimana Hasil dari penghitungan skor setiap indikator yang digunakan akan disajikan dalam bentuk prosentase yang kemudian dikategorikan sesuai dengan prosentase pada kelas interval. Setelah ditemukan hasil dari penghitungan tersebut maka hasil yang berbentuk angka akan dideskripsikan dalam bentuk kalimat agar mudah dimengerti.. Untuk keperluan analisis data kuantitatif, peneliti menggunakan metode skala likert. Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.

Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala *likert* mempunyai gradasi nilai dari sangat positif sampai sangat negatif. Sebagai pertimbangan untuk mengukur kepuasan pemohon program Kakekku Datang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik, maka jawaban yang diberikan responden dari setiap item

instrument akan diberikan skor menggunakan skala *likert* sebagai berikut:

Tabel 2. Skoring Skala Likert

| Jawaban | Skor Penyataan / Pertanyaan |
|-------------------------|-----------------------------------|
| Sangat Puas (SP) | 5 |
| Puas (P) | 4 |
| Ragu-Ragu (RG) | 3 |
| Tidak Puas (TP) | 2 |
| Sangat Tidak Puas (STP) | 1 |

Sumber : Sugiyono (2012:94)

Dari tabel diatas dijelaskan bahwa jawaban yang diberikan dari setiap item instrumen mulai dari yang positif sampai yang negatif telah memiliki skor masing-masing. Sangat Puas (SP) diberikan skor 5, Puas (P) diberikan skor 4, Ragu-Ragu (RG) diberikan skor 3, Tidak Puas (TP) diberikan skor 2, dan Sangat Tidak Puas (STP) diberikan skor 1.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Deskripsi Karakteristik Responden

Penyajian data pada penelitian ini berupa klasifikasi responden berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan jenis pekerjaan. Data yang diperoleh menunjukkan usia responden penelitian ini didominasi dengan jenis kelamin perempuan sebesar 71%, sedangkan yang berjenis kelamin laki – laki sebanyak 29%. Karakteristik responden berdasarkan usia di dominasi oleh responden dengan usia diatas 40 tahun yakni sebanyak 46%, sedangkan yang paling rendah adalah pada rentan usia antara 20 – 25 tahun sebanyak 5%, usia antara 26-30 tahun sebanyak 17%. Usia 31-35 tahun sebanyak 24% dan 36-40 tahun sebanyak 8%. Responden dengan karakteristik berdasarkan pendidikan terakhir di dominasi oleh responden dengan tingkat pendidikan terakhir pada SLTA, sebanyak 69%. Sedangkan yang paling rendah 9% adalah responden dengan tingkat pendidikan SD dan S1. Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan Utama di dominasi oleh Ibu rumah tangga sebanyak 49% dan yang terendah adalah 2% sebagai Pelajar/Mahasiswa.

b. Hasil dan Pembahasan

Tabel 2. Hasil Presentasi Indikator

| No | Indikator | Prosentase | Keterangan |
|----|---|------------|-------------|
| 1 | Persyaratan | 76,7% | Puas |
| 2 | Prosedur | 79,7% | Puas |
| 3 | Waktu | 72,5% | Puas |
| 4 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 77,5% | Puas |
| 5 | Kompetensi Pelaksana | 89,3% | Sangat Puas |
| 6 | Perilaku Pelaksana | 85,5% | Sangat Puas |
| 7 | Maklumat Pelayanan | 80,9% | Puas |
| 8 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukkan | 79,5% | Puas |

Sumber : data primer yang diolah, 2016

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa indikator persyaratan memiliki 2 item pertanyaan dan mendapat prosentase sebesar 76,7% dan indikator prosedur pelayanan memiliki 3 item pertanyaan mendapatkan prosentase sebesar 79,7%. Pada indikator waktu pelayanan yang terdiri dari 2 item pertanyaan mendapatkan prosentase 72,5% memiliki nilai puas, Indikator waktu pelayanan merupakan indikator dengan prosentase terendah, dikarenakan masyarakat masih di bingungkan dengan kapan kepastian selesainya kartu keluarga yang dibenarkan. Namun secara keseluruhan baik dari kecepatan dan ketepatan waktu yang diberikan sudah mendapatkan penilaian Puas. Untuk prosedur pelayanan mendapatkan penilaian puas, terkait kemudahan prosedur, keterbukaan prosedur, baik pelayanan maupun pengaduan sudah memuaskan pemohon program Kakekku Datang. Indikator produk spesifikasi jenis pelayanan mendapatkan prosentase 77,5% dengan kategori puas. Indikator Kompetensi pelaksana mendapat nilai tertinggi dengan prosentase 89,3% dengan kategori sangat puas, perilaku pelaksana mendapatkan 85,5% dengan kategori sangat puas, maklumat pelayanan mendapat 80,9 dengan kategori puas, dan penanganan pengaduan saran dan masukan mendapat 79,5% dengan kategori puas.

Setelah didapat jumlah skor masing-masing indikator maka dijumlah secara keseluruhan dan didapat jumlah sebesar 7933. Tahap selanjutnya mencari skor maksimal dari seluruh indikator dengan perhitungan nilai skor tertinggi tiap pertanyaan dikalikan jumlah pertanyaan dikalikan jumlah responden. Skor maksimal penelitian ini yaitu $5 \times 20 \times 97 = 9700$. Setelah didapat jumlah skor keseluruhan

Survei Kepuasan Masyarakat pada Program Kartu Keluargaku Data Ulang (Kakekku Datang) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik

indikator dan jumlah skor maksimal, maka untuk mengukur kepuasan pemohon program kakekku datang selaku penerima pelayanan publik dapat dilakukan menggunakan rumus:

$$\text{Skor Jawaban} = \frac{\text{jumlah skor yang diperoleh}}{\text{jumlah skor ideal}} \times 100\%$$

$$\text{Skor jawaban} = \frac{7933}{9700} \times 100\%$$

$$\text{Skor jawaban} = 81,7\%$$

Dari perhitungan diatas dapat diketahui bahwa kepuasan pemohon program kakekku datang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik sebesar 81,7% dimana angka 81,7% berada diantara interval 81%-100% dengan indikator **Sangat Puas**.

Dari perhitungan data penelitian diatas dapat dilihat perolehan hasil kepuasan pemohon surat pindah datang antar Kabupaten/Kota atau antar Provinsi memperoleh nilai puas dengan prosentase sebesar 81,05%. Pembahasan dari masing-masing indikator akan disajikan sebagai berikut:

1. Persyaratan

Indikator persyaratan dalam kepuasan masyarakat terhadap Program Kartu Keluargaku Data Ulang (Kakekku Datang) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik memiliki prosentase sebesar 76,7% dengan kriteria penilaian puas. Hal tersebut menandakan penilaian masyarakat yang telah mengikuti Program Kartu Keluargaku (Kakekku Datang) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik melalui kuesioner yang telah disebarkan ketika peneliti melakukan penggalan data di lapangan, masyarakat mendapatkan kemudahan dari segi administrasi dan teknis dalam menerima program Kakekku Datang, dan telah dilayani oleh petugas dengan baik.

2. Prosedur

Indikator Prosedur dalam kepuasan masyarakat terhadap Program Kartu Keluargaku (Kakekku Datang) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik memiliki prosentase sebesar 79,7% dengan kriteria penilaian puas. Hal tersebut menandakan penilaian masyarakat yang telah mengikuti Program Kartu Keluargaku (Kakekku Datang) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik melalui kuesioner yang telah disebarkan ketika peneliti melakukan penggalan data di lapangan, masyarakat mendapat kejelasan dalam prosedur layanan Program Kakekku Datang dan telah dilayani oleh petugas dengan baik. Dalam hal ini, pelayanan Program Kakekku Datang dilakukan di masing-masing kantor desa yang didatangi pegawai

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Meskipun prosedur pelayanannya tidak dijelaskan sebelumnya namun prosedur untuk mendapatkan pelayanan cukup mudah yaitu masyarakat hanya perlu datang ke lokasi dan mengantri untuk mendapatkan pelayanan dari petugas, kemudian setelah dilayani dan melengkapi persyaratan, berkas akan diproses di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Gresik hingga selesai. Setelah itu surat-surat yang telah jadi di kembalikan ke pemohon melalui pos. Oleh karena itu, indikator prosedur Program Kartu Keluargaku (Kakekku Datang) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik dinyatakan memuaskan.

3. Waktu Pelayanan

Indikator waktu pelayanan dalam kepuasan masyarakat terhadap Program Kartu Keluargaku (Kakekku Datang) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik memiliki prosentase sebesar 72,5% dengan kriteria penilaian puas. Hal tersebut menandakan penilaian masyarakat yang telah menerima Program Kartu Keluargaku (Kakekku Datang) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik melalui kuesioner yang telah disebarkan ketika peneliti melakukan penggalan data di lapangan, masyarakat mendapat kejelasan dalam waktu layanan Program Kakekku Datang, dan telah dilayani oleh petugas dengan sangat baik. Oleh karena itu, indikator waktu Program Kartu Keluargaku (Kakekku Datang) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik dinyatakan memuaskan.

4. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Indikator produk spesifikasi jenis pelayanan dalam kepuasan masyarakat terhadap Program Kartu Keluargaku (Kakekku Datang) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik memiliki prosentase sebesar 77,5% dengan kriteria penilaian puas. Hal tersebut menandakan penilaian masyarakat yang telah menerima Program Kartu Keluargaku (Kakekku Datang) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik melalui kuesioner yang telah disebarkan ketika peneliti melakukan penggalan data di lapangan, masyarakat mendapat kejelasan tentang produk spesifikasi jenis pelayanan Program Kakekku Datang, dan telah dilayani oleh petugas dengan sangat baik. Oleh karena itu, indikator produk spesifikasi jenis pelayanan Program Kartu Keluargaku Data Ulang (Kakekku

Datang) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik dinyatakan memuaskan.

5. Kompetensi Pelaksana

Indikator kompetensi pelaksana dalam kepuasan masyarakat terhadap Program Kartu Keluargaku Data Ulang (Kakekku Datang) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik memiliki prosentase sebesar 89,3% dengan kriteria penilaian sangat puas dan mendapat nilai prosentase yang paling tinggi. Hal tersebut menandakan penilaian masyarakat yang telah menerima Program Kartu Keluargaku Data Ulang (Kakekku Datang) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik melalui kuesioner yang telah disebarakan ketika peneliti melakukan penggalan data di lapangan, masyarakat mendapat pelayanan yang baik dari pelaksana program Kartu Keluargaku Data Ulang (Kakekku Datang) dan mendapat layanan oleh petugas dengan sangat baik. Kompetensi petugas yang sangat baik juga dipengaruhi oleh tingkat pendidikan petugas atau pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik dimana tingkat pendidikan petugas adalah S1. Selain itu keahlian dan ketrampilan petugas yang baik disebabkan karena setiap petugas diwajibkan memahami seluruh pelayanan yang ada. Oleh karena itu, indikator kompetensi pelaksana Program Kartu Keluargaku (Kakekku Datang) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik dinyatakan sangat memuaskan.

6. Perilaku Pelaksana

Indikator perilaku pelaksana dalam kepuasan masyarakat terhadap Program Kartu Keluargaku Data Ulang (Kakekku Datang) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik memiliki prosentase sebesar 85,5% dengan kriteria penilaian sangat puas. Hal tersebut menandakan penilaian masyarakat yang telah menerima Program Kartu Keluargaku Data Ulang (Kakekku Datang) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik melalui kuesioner yang telah disebarakan ketika peneliti melakukan penggalan data di lapangan, peneliti mendapati bahwa pelayanan yang diberikan petugas atau pelaksana program Kartu Keluargaku Data Ulang (Kakekku Datang) sangat baik kepada pemohon. Perilaku yang baik ini ditunjukkan petugas melalui perilaku yang sopan terhadap pemohon, daya tanggap yang baik, ramah serta tidak membedakan dalam memberikan

pelayanan. Oleh karena itu, indikator perilaku pelaksana Program Kartu Keluargaku Data Ulang (Kakekku Datang) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik dinyatakan sangat memuaskan.

7. Maklumat Pelayanan

Indikator maklumat pelayanan dalam kepuasan masyarakat terhadap Program Kartu Keluargaku Data ulang (Kakekku Datang) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik memiliki prosentase sebesar 80,9% dengan kriteria penilaian puas. Hal tersebut menandakan penilaian masyarakat yang telah menerima Program Kartu Keluargaku Data Ulang (Kakekku Datang) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik melalui kuesioner yang telah disebarakan ketika peneliti melakukan penggalan data di lapangan, masyarakat mendapat kejelasan tentang maklumat pelayanan Program Kartu Keluargaku Data Ulang (Kakekku Datang) yang diterima di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik dan dilayani oleh petugas dengan sangat baik. Oleh karena itu, indikator maklumat pelayanan Program Kartu Keluargaku Data Ulang (Kakekku Datang) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik dinyatakan memuaskan.

8. Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan

Indikator penanganan pengaduan saran dan masukan dalam kepuasan masyarakat terhadap Program Kartu Keluargaku Data Ulang (Kakekku Datang) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik memiliki prosentase sebesar 79,5% dengan kriteria penilaian puas. Hal tersebut menandakan penilaian masyarakat yang telah menerima Program Kartu Keluargaku Data Ulang (Kakekku Datang) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik melalui kuesioner yang telah disebarakan ketika peneliti melakukan penggalan data di lapangan, masyarakat mendapat keterbukaan tentang penanganan pengaduan saran dan masukan layanan Program Kartu Keluargaku Data Ulang (Kakekku Datang) dari pelaksana pelayanan dengan perilaku yang baik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Pengaduan dan saran dari pemohon biasanya disampaikan melalui website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik yang kemudian langsung ditanggapi oleh dinas. Oleh karena itu, indikator penanganan pengaduan saran dan masukan Program Kartu

Survei Kepuasan Masyarakat pada Program Kartu Keluargaku Data Ulang (Kakekku Datang) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik

Keluargaku Data Ulang (Kakekku Datang) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik dinyatakan memuaskan.

PENUTUP

Simpulan

Survey Kepuasan Masyarakat pada Program Kartu Keluargaku Data Ulang (Kakekku Datang) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik mendapatkan nilai 81,7% atau sangat puas pada keseluruhan pelayanan yang dinilai berdasarkan 8 indikator yang terdapat di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, antara lain: persyaratan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 97 orang, dengan jumlah populasi sebanyak 3360 orang. 6 Indikator mendapatkan nilai Puas, yakni indikator persyaratan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, produk spesifikasi jenis, maklumat pelayanan, serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Terdapat dua indikator yang memiliki penilaian sangat puas, yakni kompetensi pelaksana dan perilaku pelaksana.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, secara keseluruhan pelayanan program kartu keluargaku data ulang (kakekku datang) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik sudah berjalan dengan bagus dan memberikan pelayanan yang memuaskan, sehingga peneliti menyarankan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik mempertahankan dan melanjutkan program kartu keluargaku data ulang (kakekku datang) ke desa – desa di Kabupaten Gresik yang belum adanya program kartu keluargaku data ulang (kakekku datang) tersebut. Akan tetapi, ada beberapa saran juga dari peneliti dan beberapa responden yang bersifat membangun dan mungkin bisa lebih meningkatkan pelaksanaan program kartu keluargaku data ulang (kakekku datang) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik untuk kedepannya, yaitu:

1. Masih banyaknya berkas yang masih menumpuk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik dan belum di kerjakan karena jumlah pemohon banyak maka perlu meningkatkan kinerja pegawai agar bekerja lebih cepat

2. Masih banyaknya jumlah pemohon yang belum mengumpulkan berkas yang mengakibatkan proses di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjadi lebih lama, di harapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mampu menangani hal tersebut dengan memberi peringatan lebih keras agar tidak ada pemohon yang terlambat mengumpulkan berkas.
3. Melakukan sosialisasi terkait Program Kakekku Datang kepada masyarakat agar lebih memahami prosedur dan persyaratan dalam pelayanan Program Kakekku Datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Denhart, Janet V dan Denhart, Robert B. 2013. *Pelayanan Publik Baru Dari Managemen Streering ke Serving*. Bantul : Kreasi Wacana
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju
- Moenir, H A S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Sutoyo, Anwar. 2012. *Pemahaman Individu*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Servis Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta : Penerbit ANDI
- Zuriah, N. 2006. *Metode Penelitian Sosial dan Pendidikan Teori dan Aplikasi*. Jakarta : Bumi Aksara
- Hasan, M Iqbal. 2002. *Pokok – Pokok Materi Metodologi Peneitian dan Aplikasinya*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Aparatur Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

Kajian Manajemen Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
dan Reformasi Birokrasi Nomor 16
Tahun 2014

<http://Dispenduk.gresikkab.go.id>, diakses online 16
Februari 2016 pukul 17.30 WIB

<http://Dispenduk.gresikkab.go.id>, diakses online 19
Februari 2016 pukul 21.26 WIB

<http://Dispenduk.gresikkab.go.id>