



**Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas
Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Ujian Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan
Panca Budi Medan

Oleh :

SYAFITRI ARIF
1715100252

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN
2021**



FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN

PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : SYAFITRI ARIF
NPM : 1715100252
PROGRAM STUDI : AKUNTANSI
JENJANG : S1(STRATA SATU)
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DELI
SERDANG

Medan, Oktober 2021

KETUA PROGRAM STUDI

(Dr. Rahima Br. Purba, SE.,M.Si.,Ak.,CA)

DEKAN



(Dr. Onny Medalline, SH., M.Kn)

PEMBIMBING I

(Dra. Mariyam, Ak., M.Si., CA)

PEMBIMBING II

(Dr. Rahima Br. Purba, SE.,M.Si.,Ak.,CA)



**FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN**

**SKRIPSI DITERIMA DAN DISETUJUI OLEH PANITIA UJIAN SARJANA
PROGRAM STUDI AKUNTANSI FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI**

PERSETUJUAN UJIAN

NAMA : SYAFITRI ARIF
NPM : 1715100252
PROGRAM STUDI : AKUNTANSI
JENJANG : SI (STRATA SATU)
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DELI
SERDANG

Medan, Oktober 2021

KETUA

(Ahmad Fadlan, SE., M.Si)

ANGGOTA I

(Dra. Mariyam, Ak., M.Si., CA)

ANGGOTA II

(Dr. Rahima Br. Purba, SE., M.Si., Ak., CA)

ANGGOTA III

(Anggi Pratama Nasution, SE., M.Si)

ANGGOTA IV

(Hasrul Azwar Hasibuan, SE., MM)

PERSYARATAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : SYAFITRI ARIF
NPM : 1715100252
FAKULTAS / PROGRAM STUDI : SOSIAL SAINS / AKUNTANSI
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DELI SERDANG

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (plagiat).
2. Memberikan izin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada UNPAB untuk menyimpan, mengalih – media/formatkan, mengelola, mendistribusikan, dan mempublikasikan karya skripsinya melalui internet atau media lain bagi kepentingan akademis.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai dengan aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.



Medan, Oktober 2021

SYAFITRI ARIF
1715100252

SURAT KETERANGAN PLAGIAT CHECKER

Dengan ini saya Ka.LPMU UNPAB menerangkan bahwa surat ini adalah bukti pengesahan dari LPMU sebagai pengesah proses plagiat checker Tugas Akhir/ Skripsi/Tesis selama masa pandemi *Covid-19* sesuai dengan edaran rektor Nomor : 7594/13 R/2020 Tentang Pemberitahuan Perpanjangan PBM Online.

Demikian disampaikan.

NB: Segala penyalahgunaan/pelanggaran atas surat ini akan di proses sesuai ketentuan yang berlaku UNPAB.



Pasiti Murni Rani Kifonga, BA., MSc

No. Dokumen : PM-UJMA-06-02	Revisi : 00	Tgl Eff : 23 Jan 2019
-----------------------------	-------------	-----------------------

Blanket_cover]

Plagiarism Detector v. 1857 - Originality Report 8/14/2021 3:30:01 PM

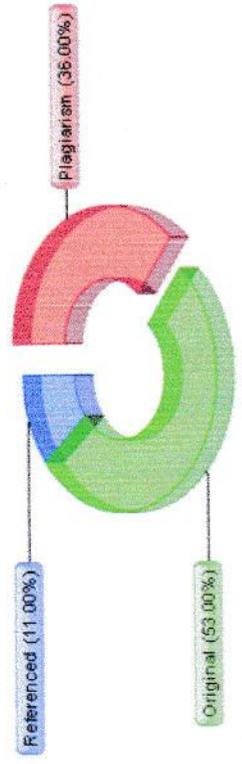
Analyzed document: SYAFITRI ARIF_1715100252_AKUNTANSI.docx Licensed to: Universitas Pembangunan Panca Budi_License02

- Comparison Preset: Rewrite
- Check type: Internet Check
- Detected language:



Detailed document body analysis:

Relation chart:





UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI

FAKULTAS SOSIAL SAINS

Fakultas Ekonomi UNPAB, Jl. Jend. Gatot Subroto Km, 4,5 Medan Fax. 061-8458077 PO.BOX : 1099 MEDAN

PROGRAM STUDI EKONOMI PEMBANGUNAN	(TERAKREDITASI)
PROGRAM STUDI MANAJEMEN	(TERAKREDITASI)
PROGRAM STUDI AKUNTANSI	(TERAKREDITASI)
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM	(TERAKREDITASI)
PROGRAM STUDI PERPAJAKAN	(TERAKREDITASI)

PERMOHONAN JUDUL TESIS / SKRIPSI / TUGAS AKHIR*

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap	: SYAFITRI ARIF
Tempat/Tgl. Lahir	: MEDAN / 10 Juni 1999
Nomor Pokok Mahasiswa	: 1715100252
Program Studi	: Akuntansi
Konsentrasi	: Akuntansi Sektor Publik
Jumlah Kredit yang telah dicapai	: 140 SKS, IPK 3.64
Nomor Hp	: 085760782949
Dengan ini mengajukan judul sesuai bidang ilmu sebagai berikut	:

No.	Judul
1.	Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang

Isian : Diisi Oleh Dosen Jika Ada Perubahan Judul

Yang Tidak Perlu



Rektor I,

(Cahyo Pramono, S.E., M.M.)

Medan, 04 Mei 2021

Pemohon,

(Syafitri Arif)

Tanggal :

Disahkan oleh
Dekan

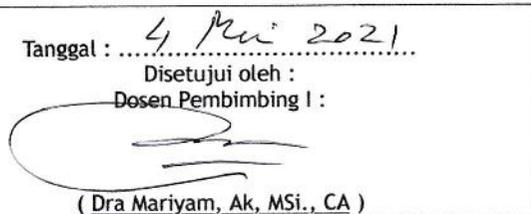
(Dr. Bambang Widjanarko, SE., MM.)



Tanggal : 4 Mei 2021

Disetujui oleh :
Dosen Pembimbing I :

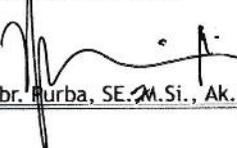
(Dra Mariyam, Ak, MSi., CA)



Tanggal :

Disetujui oleh:
Ka. Prodi Akuntansi

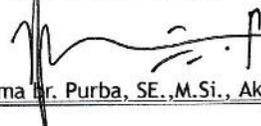
(Dr Rahima br. Purba, SE., M.Si., Ak., CA.)



Tanggal :

Disetujui oleh:
Dosen Pembimbing II :

(Dr Rahima br. Purba, SE., M.Si., Ak., CA.)



No. Dokumen: FM-UPBM-18-02

Revisi: 0

Tgl. Eff: 22 Oktober 2018



YAYASAN PROF. DR. H. KADIRUN YAHYA

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI

JL. Jend. Gatot Subroto KM 4,5 PO. BOX 1099 Telp. 061-30106057 Fax. (061) 4514808
MEDAN - INDONESIA

Website : www.pancabudi.ac.id - Email : admin@pancabudi.ac.id

LEMBAR BUKTI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : SYAFITRI ARIF
NPM : 1715100252
Program Studi : Akuntansi
Jenjang Pendidikan : Strata Satu
Dosen Pembimbing : Dra Mariyam, Ak, MSi., CA
Judul Skripsi : Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang

Tanggal	Pembahasan Materi	Status	Keterangan
04 Mei 2021	Acc seminar proposal	Disetujui	
06 Agustus 2021	ACC Sidang Meja Hijau	Disetujui	

Medan, 29 Oktober 2021
Dosen Pembimbing,



Dra Mariyam, Ak, MSi., CA



YAYASAN PROF. DR. H. KADIRUN YAHYA

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI

JL. Jend. Gatot Subroto KM 4,5 PO. BOX 1099 Telp. 061-30106057 Fax. (061) 4514808
MEDAN - INDONESIA

Website : www.pancabudi.ac.id - Email : admin@pancabudi.ac.id

LEMBAR BUKTI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : SYAFITRI ARIF
NPM : 1715100252
Program Studi : Akuntansi
Jenjang Pendidikan : Strata Satu
Dosen Pembimbing : Dr Rahima br. Purba, SE.,M.Si., Ak.,CA.
Judul Skripsi : Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang

Tanggal	Pembahasan Materi	Status	Keterangan
05 Mei 2021	ACC Sempro	Disetujui	
06 Agustus 2021	ACC Sidang	Disetujui	
28 Oktober 2021	ACC Jilid Lux	Disetujui	

Medan, 29 Oktober 2021
Dosen Pembimbing,



Dr Rahima br. Purba, SE.,M.Si., Ak.,CA.



YAYASAN PROF. DR. H. KADIRUN YAHYA
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
Jl. Jend. Gatot Subroto KM. 4,5 Medan Sunggal, Kota Medan Kode Pos 20122

**SURAT BEBAS PUSTAKA
NOMOR: 322/PERP/BP/2021**

Perpustakaan Universitas Pembangunan Panca Budi menerangkan bahwa berdasarkan data pengguna perpustakaan saudara/i:

: SYAFITRI ARIF
: 1715100252
Semester : Akhir
s : SOSIAL SAINS
Prodi : Akuntansi

annya terhitung sejak tanggal 07 Agustus 2021, dinyatakan tidak memiliki tanggungan dan atau pinjaman buku s tidak lagi terdaftar sebagai anggota Perpustakaan Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.

Medan, 07 Agustus 2021
Diketahui oleh,
Kepala Perpustakaan


Rahmad Budi Utomo, ST.,M.Kom

Dokumen : FM-PERPUS-06-01
si : 01
Efektif : 04 Juni 2015



filed lux
[Signature]
27/10/21
Nurjan

**Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas
Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Ujian Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan
Panca Budi Medan

Oleh :

SYAFITRI ARIF
1715100252

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN
2021**

Hal : Permohonan Meja Hijau

Medan, 29 Oktober 2021
 Kepada Yth : Bapak/Ibu Dekan
 Fakultas SOSIAL SAINS
 UNPAB Medan
 Di -
 Tempat

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : SYAFITRI ARIF
 Tempat/Tgl. Lahir : Medan / 10 Juni 1999
 Nama Orang Tua : Muhammad Arifin
 N. P. M : 1715100252
 Fakultas : SOSIAL SAINS
 Program Studi : Akuntansi
 No. HP : 085760782949
 Alamat : Jl. SEKSAMA Gg. RAJA ACEH NO 05

Datang bermohon kepada Bapak/Ibu untuk dapat diterima mengikuti Ujian Meja Hijau dengan judul Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang, Selanjutnya saya meny

1. Melampirkan KKM yang telah disahkan oleh Ka. Prodi dan Dekan
2. Tidak akan menuntut ujian perbaikan nilai mata kuliah untuk perbaikan indek prestasi (IP), dan mohon diterbitkan ijazahnya sete lulus ujian meja hijau.
3. Telah tercap keterangan bebas pustaka
4. Terlampir surat keterangan bebas laboratorium
5. Terlampir pas photo untuk ijazah ukuran 4x6 = 5 lembar dan 3x4 = 5 lembar Hitam Putih
6. Terlampir foto copy STTB SLTA dilegalisir 1 (satu) lembar dan bagi mahasiswa yang lanjutan D3 ke S1 lampirkan ijazah dan transki sebanyak 1 lembar.
7. Terlampir pelunasan kwintasi pembayaran uang kuliah berjalan dan wisuda sebanyak 1 lembar
8. Skripsi sudah dijilid lux 2 examplar (1 untuk perpustakaan, 1 untuk mahasiswa) dan jilid kertas jeruk 5 examplar untuk penguji (b dan warna penjilidan diserahkan berdasarkan ketentuan fakultas yang berlaku) dan lembar persetujuan sudah di tandatangani do pembimbing, prodi dan dekan
9. Soft Copy Skripsi disimpan di CD sebanyak 2 disc (Sesuai dengan Judul Skripsinya)
10. Terlampir surat keterangan BKKOL (pada saat pengambilan ijazah)
11. Setelah menyelesaikan persyaratan point-point diatas berkas di masukan kedalam MAP
12. Bersedia melunaskan biaya-biaya uang dibebankan untuk memproses pelaksanaan ujian dimaksud, dengan perincian sbb :

1. [102] Ujian Meja Hijau	: Rp.	1,000,000
2. [170] Administrasi Wisuda	: Rp.	1,750,000
Total Biaya	: Rp.	2,750,000

Ukuran Toga : **M**

Diketahui/Disetujui oleh :



Dr. Onny Medaline, SH., M.Kn
 Dekan Fakultas SOSIAL SAINS



Hormat saya



SYAFITRI ARIF
 1715100252

Catatan :

- 1. Surat permohonan ini sah dan berlaku bila ;
 - a. Telah dicap Bukti Pelunasan dari UPT Perpustakaan UNPAB Medan.
 - b. Melampirkan Bukti Pembayaran Uang Kuliah aktif semester berjalan
- 2. Dibuat Rangkap 3 (tiga), untuk - Fakultas - untuk BPAA (asli) - Mhs.ybs.



filed lux
27/10 21
Nangon

**Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas
Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Ujian Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan
Panca Budi Medan

Oleh :

SYAFITRI ARIF
1715100252

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS SOSIAL SAINS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
MEDAN
2021**

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Syafitri Arif

NPM : 1715100252

Fakultas : Sosial Sains

Program Studi : Akuntansi

Dengan ini mengajukan permohonan untuk mengikuti ujian sarjana lengkap pada Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi.

Sehubungan dengan hal ini tersebut, maka saya tidak akan lagi ujian perbaikan nilai dimasa yang akan datang.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Medan, Oktober 2021

Yang membuat pernyataan



Syafitri Arif



BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

UNIV / PTS : Universitas Pembangunan Panca Budi
Fakultas : Sosial Sains
Dosen Pembimbing : Dra. Mariyam. Ak., M.Si., CA
Nama Mahasiswa : Syafitri Arif
Jurusan / Program Studi : Akuntansi
No. Stambuk / NPM : 2017 / 1715100252
Jenjang Pendidikan : Strata I
Judul Skripsi : Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Sinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang

Tanggal	Pembahasan Materi	Paraf	Keterangan
27 okt 21	Terbentuk sudah dilaksanakan maka hpd yks di ijin kan untuk jilid lux	 27/10/21	

Medan, Oktober 2021

Diketahui / Disetujui Oleh :
Ketua Prodi Akuntansi

Dosen Pembimbing



Dr. Rahma Br. Purba, S.E., M.Si., Ak., CA

Dra. Mariyam. Ak., M.Si., CA



BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

UNIV / PTS : Universitas Pembangunan Panca Budi
Fakultas : Sosial Sains
Dosen Pembimbing : Dr. Rahima Br. Purba, S.E., M.Si., Ak., CA
Nama Mahasiswa : Syafitri Arif
Jurusan / Program Studi : Akuntansi
No.Stambuk / NPM : 2017 / 1715100252
Jenjang Pendidikan : Strata I
Judul Skripsi : Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang

Tanggal	Pembahasan Materi	Paraf	Keterangan
30/7-2021	terbaik materi bimbingan		
02/08-2021	Haril & pembahasan dipukul kaitkan pembahasan dgn jurnal Sebelumnya & Teori		
06/08-2021	Ace Sidang		

Medan, Agustus 2021

Diketahui / Disetujui Oleh :
Ketua Prodi Akuntansi

Dosen Pembimbing



Dr. Rahima Br. Purba, S.E., M.Si., Ak., CA

Dr. Rahima Br. Purba, S.E., M.Si., Ak., CA

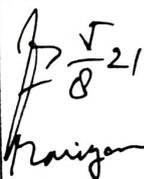
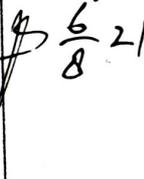


UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
FAKULTAS SOSIAL & SAINS

Jln. Jend. Gatot Subroto Km.4,5 PO.BOX 1099 Telp.(061)50200511 Medan 20122
<http://www.pancabudi.ac.id>

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

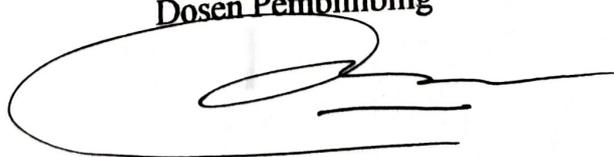
UNIV / PTS : Universitas Pembangunan Panca Budi Medan
 Fakultas : Sosial Sains
 Dosen Pembimbing : Dra. Mariyam, Ak., M.Si., CA
 Nama Mahasiswa : Syafitri Arif
 Jurusan / Program Studi : Akuntansi
 No.Stambuk / NPM : 2017 / 1715100252
 Jenjang Pendidikan : Strata I
 Judul Skripsi : Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang

Tanggal	Pembahasan Materi	Paraf	Keterangan
	Perbaiki kesimpulan dan saran (lihat catatan log di draft).	 5/8 21	
	Hal 2 diatas telah diperbaiki maka jhs dapat mengikuti sidang skripsi.	 6/8 21	

Medan, 6 Agustus 2021

Diketahui / Disetujui Oleh :
 Ketua Prodi Akuntansi

Dosen Pembimbing



Dra. Mariyam, Ak., M.Si., CA



Dr. Rahma Br. Purba, S.E., M.Si., Ak., CA



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
FAKULTAS SOSIAL & SAINS
Jln. Jend. Gatot Subroto Km.4,5 PO.BOX 1099 Telp.(061)50200511 Medan 20122
<http://www.pancabudi.ac.id>

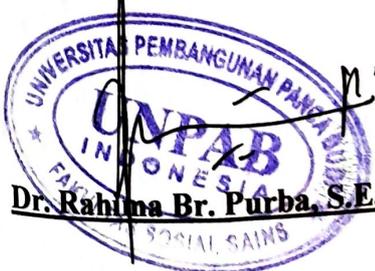
BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL

UNIV / PTS : Universitas Pembangunan Panca Budi
Fakultas : Sosial Sains
Dosen Pembimbing : Dra. Mariyam, Ak., M.Si., CA
Nama Mahasiswa : Syafitri Arif
Jurusan / Program Studi : Akuntansi
No.Stambuk / NPM : 2017 / 1715100252
Jenjang Pendidikan : Strata I
Judul Skripsi : Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kab. Deli Serdang

Tanggal	Pembahasan Materi	Paraf	Keterangan
23/4. 2021.	Perhatikan teknik penulisan. Identifikasi masalah (ceranya konseptual).		
05/05-2021.	Acc Sempro.		

Medan, Mei 2020

Diketahui / Disetujui Oleh :
Ketua Prodi Akuntansi



Dr. Rahima Br. Purba, S.E., M.Si., Ak., CA

Dosen Pembimbing

Dr. Rahima Br. Purba, S.E., M.Si., Ak., CA
~~**Dra. Mariyam, Ak., M.Si., CA**~~



BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL

UNIV / PTS : Universitas Pembangunan Panca Budi
Fakultas : Sosial Sains
Dosen Pembimbing : Dra. Mariyam, Ak., M.Si., CA
Nama Mahasiswa : Syafitri Arif
Jurusan / Program Studi : Akuntansi
No.Stambuk / NPM : 2017 / 1715100252
Jenjang Pendidikan : Strata I
Judul Skripsi : Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Deli Serdang

Tanggal	Pembahasan Materi	Paraf	Keterangan
4-5-21	Hal ² yang harus diperbaiki pada pertemuan tgl 1-5-21 telah diperbaiki semuanya, maka kpd ybs <u>disetujui</u> untuk <u>semua proposal</u> .		

Medan, 4 Mei 2021

Diketahui / Disetujui Oleh :
Ketua Prodi Akuntansi



Dr. Rahjima Br. Purba, S.E., M.Si, Ak., CA

Dosen Pembimbing



Dra. Mariyam, Ak., M.Si., CA

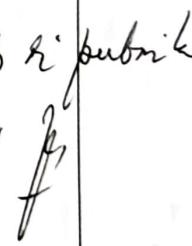


UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI
FAKULTAS SOSIAL & SAINS

Jln. Jend. Gatot Subroto Km.4,5 PO.BOX 1099 Telp.(061)50200511 Medan 20122
<http://www.pancabudi.ac.id>

BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL

UNIV / PTS : Universitas Pembangunan Panca Budi
 Fakultas : Sosial Sains
 Dosen Pembimbing : Dra. Mariyam, Ak., M.Si., CA
 Nama Mahasiswa : Syafitri Arif
 Jurusan / Program Studi : Akuntansi
 No.Stambuk / NPM : 2017 / 1715100252
 Jenjang Pendidikan : Strata I
 Judul Skripsi : Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Deli Serdang

Tanggal	Pembahasan Materi	Paraf	Keterangan
26-4-21	1. Cari Peraturan Bupati (PERBUP) Kab. Deli Serdang tentang Pelayanan dan tarif di Dinas WKCAPIL. ! 2. Perbaiki spasi DAFTAR TABEL. 3. Hal 6 → Identifikasi Masalah butir 6 diganti ! 4. Hal 8 → Manfaat Penelitian butir 2 diganti ! 5. Hal 18 → judul tidak boleh kapital. Hal 20 → Perbaiki cara pengutipan 6. Lembar in Daftar Pustaka dg Referensi dan abstraknya !	 21	telah di perbaiki 21 

7. Kerangka Konseptual Perbaiki !
 (Hal. 28) Medan, April 2020

Diketahui / Disetujui Oleh :
 Ketua Prodi Akuntansi



Dr. Rahma Bf. Purba, S.E., M.Si, Ak., CA

Dosen Pembimbing


 21

Dra. Mariyam, Ak., M.Si., CA

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas dan tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang serta untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini berupa observasi, penyebaran angket, dan dokumentasi serta data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh angka indeks sebesar 79,9425 yang berada pada interval 3,0644-3,532, sehingga kualitas pelayanan publik berada pada tingkat “B”. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang pada tahun 2021 secara keseluruhan termasuk dalam kategori “baik”. Pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang sudah berpedoman (sesuai) dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Namun masih ada yang belum dijalankan secara maksimal sehingga ada beberapa indikator yang berada pada tingkat “C”.

Kata kunci : Survei Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan Publik, Indeks Kepuasan Masyarakat

ABSTRACT

This research is entitled "Analysis of the Community Satisfaction Survey on the Quality of Public Services at the Department of Population and Civil Registration of Deli Serdang Regency". This study aims to analyze the quality and level of public satisfaction with the services provided by the Department of Population and Civil Registration of Deli Serdang Regency and to find out whether the services provided are in accordance with the Regulation of the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform Number 14 of 2017. This study was conducted by using quantitative descriptive research methods. Data collection techniques in this study were in the form of observation, questionnaire distribution, and documentation and the data used were primary and secondary data. The results of the research that have been carried out obtained an index number of 79.9425 which is in the interval 3.0644 - 3.532, so that the quality of public services is at the "B" level. This shows that the service performance of the Deli Serdang Regency Population and Civil Registration Service in 2021 as a whole is in the good category. The services provided by the Population and Civil Registration Office of Deli Serdang Regency have been guided (in accordance) with the Regulation of the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform Number 14 of 2017. However, there are still some that have not been carried out optimally so that there are several indicators that are at the "C" level.

Keywords: *Community Satisfaction Survey, Public Service Quality, Community Satisfaction Index*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, karena atas Rahmat dan Ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang”.

Penulis menyadari sepenuhnya dalam penelitian dan penyusunan skripsi ini bahwa penulis tidak luput dari kendala. Kendala tersebut dapat diatasi oleh penulis dengan adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. H. Muhammad Isa Indrawan, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
2. Ibu Dr. Onny Medaline, S.E., M.Si., Ak., CA selaku Dekan Fakultas Sosial Sains Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
3. Ibu Dr.RahimaBr.Purba,S.E.,M.Si.,Ak.,CA selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.
4. Ibu Dra. Mariyam, Ak., M.Si., CA selaku Dosen Pembimbing I (satu) yang sudah banyak membantu memberikan kritik dan saran terhadap perbaikan skripsi saya.
5. Bapak Al Mizan Marbun, S.Kom selaku Subbagian Perencanaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang tempat saya melaksanakan penelitian skripsi.

6. Kepada seluruh staff dan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang yang telah memberi izin, pengarahan, dan ilmu yang sangat bermanfaat untuk saya.
7. Kedua orang tua saya yang tercinta Bapak M.Arifin dan Ibu Arbaiyah yang telah memberikan doa, dukungan, semangat dan segala hal baik yang diberikan kepada saya.
8. Abang, Kakak dan Keponakan yang tersayang yang telah memberi semangat, dukungan serta doa.
9. Kepada sahabat-sahabat saya Shanaya Arifah, Vira Anjani, Alya Zahra yang telah memberikan dukungan dan semangat untuk saya.
10. Keluarga besar Kantor Jasa Akuntansi (KJA) PT. Eriadi Fatkhur Rokhman yang telah memberikan dukungan dan semangat untuk saya.
11. Keluarga besar Himpunan Mahasiswa Akuntansi Universitas Pembangunan Panca Budi Medan (HMA UNPAB) yang telah memberikan dukungan dan semangat untuk saya.
12. Kepada sahabat dan teman-teman seperjuangan saya angkatan 2017 Program Studi Akuntansi Universitas Pembangunan Panca Budi Medan.

Dengan bantuan dan dukungan yang telah penulis dapatkan, akhirnya penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua, Amiiin.

Medan, Oktober 2021

(SYAFITRI ARIF)
1715100252

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi dan Batasan Masalah	7
1.2.1 Identifikasi Masalah	7
1.2.2 Batasan Masalah	7
1.3. Rumusan Masalah	8
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Tujuan Penelitian	8
1.4.2 Manfaat Penelitian	9
1.5. Keaslian Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Landasan Teori	11
2.1.1 Pelayanan Publik	11
2.1.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik	13
2.1.3 Karakteristik Pelayanan	14
2.1.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan	16
2.1.5 Kualitas Pelayanan	18
2.1.6 Manfaat Kualitas Pelayanan	19
2.1.7 Dimensi Kualitas Pelayanan	20
2.1.8 Kepuasan Masyarakat	22
2.1.9 Tingkat Kepuasan Masyarakat	23
2.1.10 Survei Kepuasan Masyarakat	25
2.1.11 Indeks Kepuasan Masyarakat	27
2.2. Penelitian Terdahulu	29
2.3. Kerangka Konseptual	31

BAB III	METODE PENELITIAN	33
	3.1. Pendekatan Penelitian	33
	3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	34
	3.2.1 Lokasi Penelitian.....	34
	3.2.2 Waktu Penelitian	34
	3.3. Populasi dan Sampel / Jenis dan Sumber Data	35
	3.3.1 Populasi dan Sampel Penelitian	35
	3.3.2 Jenis Data	35
	3.3.3 Sumber Data.....	36
	3.4. Definisi Operasional Variabel.....	36
	3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	37
	3.6. Teknik Analisis Data.....	39
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	42
	4.1 Hasil Penelitian	42
	4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	42
	4.1.2 Visi dan Misi Institusi	43
	4.1.3 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas	46
	4.1.4 Deskripsi Karakteristik Responden	74
	4.1.5 Analisis Survei Kepuasan Masyarakat.....	77
	4.2 Pembahasan.....	80
BAB IV	KESIMPULAN DAN SARAN	87
	5.1 Kesimpulan	87
	5.2 Saran.....	89

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BIODATA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Mapping Penelitian Sebelumnya	29
Tabel 3.1 Skedul Proses Penelitian	34
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel	37
Tabel 3.3 Skala Likert.....	39
Tabel 3.4 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	41
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	74
Tabel 4.2 Pendidikan Terakhir Responden.....	74
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden.....	75
Tabel 4.4 Usia Responden	76
Tabel 4.5 Jenis Layanan Responden.....	76
Tabel 4.6 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat.....	79

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang	47

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan zaman yang semakin maju mengakibatkan tuntutan pemenuhan berbagai kebutuhan masyarakat menjadi semakin meningkat, terutama kepada pemerintah. Keluhan masyarakat terhadap kurangnya kualitas pelayanan merupakan salah satu indikator yang menunjukkan belum memadainya pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Tuntutan dan kebutuhan masyarakat tersebut merupakan tantangan bagi birokrasi untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik serta untuk dapat melaksanakan fungsinya dengan baik. Untuk itu, institusi birokrasi perlu menerapkan strategi peningkatan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan-kebutuhan masyarakat yang menghendaki kualitas pelayanan.

Salah satu upaya pemerintah untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik yaitu dengan membuat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, namun kebijakan ini tidak akan bisa dicapai secara maksimal apabila aparatur pemerintah tidak bekerja secara optimal. Oleh karena itu kebijakan yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam meningkatkan upaya optimalisasi kinerja aparatur pemerintah dan melakukan secara konsisten dengan memperhatikan segala kebutuhan dan harapan masyarakat.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Pelayanan publik oleh aparatur negara dewasa ini telah menjadi isu strategis,

karena tingkat kualitas kinerja pelayanan publik akan menentukan baik buruknya pelayanan kepada masyarakat dan pada gilirannya akan menentukan citra dari aparaturnegara.

Pelayanan publik merupakan suatu hal yang sangat mendasar bagi instansi pemerintah maupun swasta. Pemerintah sebagai pelayan masyarakat mempunyai kewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan secara profesional. Pelayanan publik yang profesional, artinya suatu pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi pelayan atau pemerintah. Salah satu pelayanan publik yang diberikan administrasi kependudukan.

Pelayanan publik oleh aparaturnegara khususnya pelayanan di bidang administrasi kependudukan merupakan kondisi eksisting yang menggambarkan berhasil atau tidaknya suatu lembaga pemerintah dalam memberikan pelayanan pada masyarakat, hal ini disebabkan validitas output pelayanan administrasi kependudukan merupakan dasar/kunci dari semua jenis pelayanan berikutnya.

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mampu mengerti kebutuhan yang dilayani, cepat dalam memberikan layanan, tepat waktu, dan tanggap akan pemenuhan kebutuhan yang dilayani. Kualitas pelayanan dalam berbagai aspek menjadi salah satu penghubung utama kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Untuk itu upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat diberikan secara transparan, cepat, tepat, murah, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Salah satu instansi pemerintah yang menerapkan kebijakan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik tersebut adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah unsur pelaksana Pemerintah Daerah di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dipimpin oleh Kepala Dinas dan berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan dinas yang bertugas melaksanakan urusan pemerintah di bidang pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan.

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan.

Administrasi Kependudukan menjadi semakin penting karena selalu bersentuhan dengan setiap aktivitas kehidupan di Indonesia di antaranya adalah saat pemilu legislatif, pemilu presiden, pemilu kepala daerah, mengurus surat-surat kendaraan, mengurus surat surat tanah dan aktivitas lainnya. Apabila kita berdomisili pada suatu wilayah maka kita harus memiliki tanda domisili yang dibuktikan dengan Kartu Tanda Penduduk.

Jenis-jenis pelayanan berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang Nomor 05 Tahun 2020 tentang

Penetapan Standar Pelayanan Pada Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang antara lain:

- a. Legalisir
- b. Perpindahan Penduduk Dalam Satu Desa, Antar Desa Dalam Satu Kecamatan, Antar Kecamatan Dalam Satu Kabupaten, Antar Kabupaten Dalam Satu Provinsi dan Antar Provinsi
- c. Kartu Keluarga (KK)
- d. KTP Elektronik
- e. Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT)
- f. Kartu Identitas Anak (KIA)
- g. Pendaftaran Pindah Datang Orang Asing Dalam Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia
- h. Pendaftaran Pindah Datang Antar Negara
- i. Akta Kelahiran
- j. Akta Perkawinan
- k. Akta Kematian
- l. Akta Perceraian
- m. Akta Pengesahan Anak
- n. Surat Keterangan Single / Belum Menikah
- o. Pengangkatan Anak
- p. Akta Pengakuan Anak
- q. Pencatatan Perubahan Nama
- r. Perubahan Status Kewarganegaraan
- s. Pencatatan Pembatalan Perceraian

t. Pencatatan Lahir Mati

u. Pembetulan Akta Pencatatan Sipil

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 7 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Deli Serdang, pada pasal 34 yang berbunyi “Pengurusan dan Publikasi Dokumen Kependudukan tidak dipungut biaya”. Berdasarkan aturan yang dimaksud, yang artinya setiap layanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang adalah gratis.

Sebagai salah satu Instansi Pemerintah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang harus memperhatikan setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan tingkat kualitas yang baik dan memuaskan. Namun hal tersebut nampaknya belum bisa direalisasikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, terlihat dari banyaknya keluhan para masyarakat yang terdapat di ulasan google pada saat melakukan urusan kependudukan pada Dinas tersebut, diantaranya :

1. Masyarakat merasa dipersulit saat mengurus administrasi kependudukan dikarenakan pelayanan yang diberikan terlalu berbelit-belit dengan berbagai alasan yang kurang dapat diterima oleh masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan efisien.
2. Pelayanan yang kurang ramah, dikarenakan petugas yang mudah tersulut emosi.
3. Masih banyak terjadi kesalahan prosedur, dikarenakan standar operasional prosedur yang kurang jelas yang mengakibatkan masyarakat kebingungan.
4. Masih banyaknya terdapat perantara jasa (calo).

Masalah yang ditemui dari observasi sementara adalah kekecewaan yang dialami masyarakat mengenai kesulitan dalam mengurus administrasi kependudukan dan banyaknya oknum-oknum liar (calo). Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan aparatur pemerintah, perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan yaitu melalui survei kepuasan masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk melakukan survei kepuasan masyarakat terdapat 9 unsur yang dapat digunakan sebagai indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana yang sudah ditetapkan oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang terdiri antara lain :

1. Persyaratan Pelayanan
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Sarana dan Prasarana
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang”.

1.2 Identifikasi dan Batasan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan penulis diatas, identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Adanya petugas yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- b. Standar Operasional Prosedur (SOP) yang kurang/belum transparan sehingga masyarakat merasa kesulitan dalam mengurus administrasi kependudukan.
- c. Terdapat banyak perantara jasa (calo) yang berada di sekitaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

1.2.2 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan penulis diatas, maka penelitian ini dibatasi ruang lingkungnya hanya pada kegiatan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Pelayanan yang dimaksud sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Penelitian ini tidak meluas serta menyimpang dari judul penelitian yaitu : “Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang”.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang?
2. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang?
3. Apakah pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017?

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang.
2. Untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang pada tahun 2020.
3. Untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang berkepentingan antara lain sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan dan pengembangan ilmu penulis mengenai survei kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik.

2. Bagi Institusi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan saran dalam memberikan pelayanan guna meningkatkan kepuasan masyarakat.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah acuan/referensi tambahan untuk peneliti selanjutnya di waktu yang akan datang.

1.5 Keaslian Penelitian

Penelitian ini merupakan replikasi dan pengembangan dari penelitian Fildza Ainun Nisrina, Suharno dan Djoko Kristianto (2019) yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Pertahanan Kabupaten Karanganyar”**. Sedangkan Penelitian ini berjudul **“Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang”**.

Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya yang terletak pada :

1. **Variabel Penelitian** : Penelitian terdahulu menggunakan 1 (satu) variabel yang diteliti yaitu kualitas pelayanan, sedangkan penelitian ini menggunakan 1 (satu) variabel yang diteliti yaitu survei kepuasan masyarakat.
2. **Waktu penelitian** : Penelitian terdahulu dilakukan pada tahun 2019, sedangkan penelitian ini dilakukan pada tahun 2021.
3. **Lokasi Penelitian** : Lokasi penelitian terdahulu di **Kantor Pertahanan Kabupaten Karanganyar**, sedangkan penelitian ini dilakukan di **Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang**.
4. **Model Penelitian** : Penelitian terdahulu menggunakan metode survei dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif, sedangkan penelitian ini menggunakan metode survei dengan pendekatan kuantitatif.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pelayanan Publik

Dalam suatu lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan salah satu unsur yang penting. Pelayanan publik sangat dibutuhkan masyarakat guna menunjang berbagai kebutuhannya, karena pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan setiap harinya. Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan.

Pelayanan publik menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan pemerintah. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau uang; (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Menurut Kotler (Lijan Poltak Sinambela, 2011:4-5), pelayanan merupakan setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Masih menurut Kotler(Lijan Poltak Sinambela, 2011:5), istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara.

Berdasarkan pengertian pelayanan dan publik di atas, pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang menguntungkan dalam masyarakat yang menawarkan kepuasan dan hasilnya tidak terikat pada suatu produk tertentu.

Definisi pelayanan publik menurut KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

Berdasarkan penjabaran mengenai pengertian pelayanan publik tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah setiap kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat baik pelayanan barang publik maupun jasa publik.

Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, “Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administrasi yang di atur dalam peraturan perundang-undangan”. Ruang lingkup yang dimaksud adalah pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Berdasarkan penjabaran mengenai pengertian pelayanan publik tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan setiap kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat baik pelayanan barang publik maupun jasa publik.

2.1.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Peningkatan kualitas pelayanan publik mengandung makna adanya perubahan mutu, kondisi, dari kegiatan sekarang ke mutu yang lebih baik. Jadi kualitas dalam hal ini bersifat dinamis menyesuaikan dengan perkembangan situasi dan kondisi masyarakat. KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokkan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

- 1) Pelayanan Administratif, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, dan lain sebagainya.
- 2) Pelayanan Barang, adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampainnya kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih dan pelayanan telepon.
- 3) Pelayanan Jasa, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis

terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Kesimpulan dari beberapa jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat diatas, terdapat tiga jenis yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa. Berdasarkan ketiga jenis tersebut, pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang termasuk kedalam kategori pelayanan administratif dan pelayanan jasa.

2.1.3 Karakteristik Pelayanan

Pada dasarnya cukup banyak karakteristik suatu pelayanan dimana karakteristik pelayanan mempunyai kekuatan untuk mempengaruhi tingkat kepuasan dan penampilan kerja karyawan. Hal ini dapat dilihat pada berbagai perumusan karakteristik yang dibuat oleh para ahli. Salah satunya adalah menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman dalam Nugraheni Arif (2015:12) mengidentifikasi lima karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu:

1) Bukti langsung (*tangible*)

Tangible adalah faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dari segi visual (berhubungan dengan lingkungan fisik). *Tangible* yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Pada saat yang bersamaan aspek *tangible* ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan. Aspek *tangible* meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

2) Keandalan (*reliability*)

Reliability yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. *Reliability* berarti perusahaan menepati apa yang dijanjikan, baik mengenai pengantaran, pemecahan masalah, dan harga. Reliabilitas meliputi dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal, memenuhi janjinya secara akurat dan andal, menyampaikan data secara tepat dan mengirimkan tagihan yang akurat.

3) Daya Tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Beberapa contohnya adalah ketepatan waktu pelayanan, kecepatan memanggil kembali pelanggan, dan penyampaian layanan secara cepat. Dimensi ini menegaskan perhatian dan kecapatan waktu dalam hubungannya dengan permintaan pelanggan, pelayanan, komplain dari masalah yang terjadi.

4) Jaminan (*assurance*)

Jaminan yang dimaksud adalah perilaku karyawan atau petugas pelayanan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan dapat menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menanggapi setiap pertanyaan atau masalah pelanggan. Jaminan ini mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

5) Empati

Empati berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Empati dalam pelayanan meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dari segi bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang diberikan selama proses pelayanan.

2.1.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan *image* organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula.

Menurut Kasmir dalam Nugraheni Arif (2015:13-14) faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Menurut Atep Adya Barata dalam Nugraheni Arif (2015:14) “Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan

eksternal". Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut:

- 1) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.
- 2) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Menurut Vincent Gaspersz (2011:41) terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan, yaitu:

- 1) Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan.
- 2) Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa dari perusahaan.
- 3) Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang akan diterimanya.
- 4) Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi dari pelanggan terhadap jasa yang akan diterimanya.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, keterampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, serta pengalaman pelanggan. Selain itu faktor internal dan eksternal juga menjadi penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna.

2.1.5 Kualitas Pelayanan

Kepuasan pelanggan atas layanan, kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Kualitas pelayanan akan menentukan seberapa besar kepuasan pelanggan dan mencerminkan kinerja dari pelayanan.

Kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik, itulah kualitas pelayanan publik tentunya tidak dapat dipisahkan dari persepsi tentang kualitas pelayanan. Menurut Sampara (1999) dalam Hardiansyah (2011:35), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah bahwa pelayanan yang diberikan kepada konsumen sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik.

Menurut Ibrahim (2008:22) dalam Hardiansyah (2011:40), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik.

Menurut Goetsch dan Davis dalam Hardiansyah (2011:36), menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Berdasarkan penjelasan diatas kami dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah bentuk totalitas pelayanan yang dilakukan oleh aparatur

negara secara maksimal apabila dapat menyediakan produk atau jasa berdasarkan kesesuaian dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

2.1.6 Manfaat Kualitas Pelayanan

Seiring dengan berkembangnya era globalisasi, tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik semakin dirasakan penting karena masyarakat semakin kritis terhadap produk jasa yang diperolehnya. Kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Kaitannya dengan pelayanan publik, kualitas pelayanan merupakan indikator penting yang dapat menentukan keberhasilan pemenuhan aspek-aspek pelayanan publik.

Kualitas pelayanan publik juga dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan (masyarakat) atas pelayanan yang sesungguhnya mereka inginkan, apabila pelayanan dalam prakteknya yang diterima oleh masyarakat sama dengan harapan atau keinginan mereka maka pelayanan tersebut dikatakan sudah memuaskan. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan berbagai manfaat seperti :

1. Hubungan antara pelanggan dan pemberi layanan menjadi harmonis, sehingga memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan.
2. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) sehingga menguntungkan bagi pemberi layanan.
3. Reputasi pelayanan publik akan semakin baik dimata pelanggan.
4. Sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Penyedia layanan, pelanggan atau *stakeholder* dalam kegiatan pelayanan akan memiliki

acuan tentang bentuk, alasan, waktu, dan tempat proses pelayanan yang seharusnya.

2.1.7 Dimensi Kualitas Pelayanan

Tingkat kepuasan seseorang pelanggan dapat dilihat dari nilai produk atau jasa yang diberikan oleh instansi. Nilai tersebut ditentukan oleh berbagai faktor-faktor kualitas pelayanan. Kebutuhan pelanggan terhadap produk atau jasa didasarkan atas beberapa karakteristik. Karakteristik tersebut merupakan harapan pelanggan. Pemenuhan harapan pelanggan adalah tugas instansi dalam memberikan produk berupa pelayanan yang terbaik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip, yaitu:

- 1) Kesederhanaan (prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan),
- 2) Kejelasan (kejelasan mencakup dalam hal persyaratan teknis dan administrasi pelayanan, unit kerja yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, rincian biaya pelayanan dan tata cara penyelenggaraan),
- 3) Kepastian waktu (pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan),
- 4) Akurasi (produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah),
- 5) Keamanan (proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum),

- 6) Tanggung jawab (pimpinan penyelenggara pelayanan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan),
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana (tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika),
- 8) Kemudahan akses (tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai dan mudah dijangkau masyarakat),
- 9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan (pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- 10) Kenyamanan (lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain).

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa dalam menilai atau mengukur kualitas jasa dapat menggunakan banyak dimensi pengukuran seperti kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, keamanan dan kelengkapan sarana prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, dan kenyamanan. Dimensi kualitas pelayanan dapat dijadikan acuan untuk melihat kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dari beberapa aspek yang ada di dalamnya. Salah satunya dapat digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara lain yang diharapkan dan layanan yang diterima serta bagaimana cara melakukan koreksi terhadap layanan tersebut.

2.1.8 Kepuasan Masyarakat

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk dengan hasil yang diinginkan. Jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi, maka pelanggan akan merasa amat puas. Kepuasan juga dapat diartikan sebagai rasa lega atau senang karena harapan tentang sesuatu terpenuhi.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan. Sedangkan menurut Kepmen PAN nomor 25 tahun 2004 kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya .

Kepuasan masyarakat adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan, dan kebutuhan dapat terpenuhi. Suatu pelayanan publik dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan atau masyarakat.

Kepuasan masyarakat juga merupakan tolak ukur dari sebuah kinerja, pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang dapat dikatakan baik, salah satunya diambil dari aspek kepuasan masyarakat, banyak atau tidaknya keluhan yang ada di sebuah pelayanan. Kepuasan pada sebuah pelayanan tentu tidak akan bisa di dapat 100% karena banyaknya pengguna layanan tersebut, mereka memiliki interpretasi yang berbeda-beda terhadap baiknya suatu layanan.

2.1.9 Tingkat Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*). Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa, “Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan”. Oleh karena itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat.

Kepuasan pelanggan dapat diukur menggunakan berbagai metode pengukuran. Secara sederhana Kotler mengemukakan empat metode yang dapat mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

1. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan (*customer-oriented*) perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan. Media yang bisa digunakan adalah kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus (*customer hot lines*), dan lain-lain.

2. Survei Kepuasan Masyarakat

Melalui survei, perusahaan atau instansi akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan/masyarakat dan sekaligus juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggannya.

3. *Ghost Shopping*

Metode ini dilakukan dengan cara memperkerjakan beberapa orang (*ghost shopping*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu *ghost shopper* tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka.

4. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan yang menggunakan metode ini untuk menganalisis kepuasan pelanggan dengan cara menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau telah beralih pemasok. Hasil dari metode ini akan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat berguna bagi perusahaan untuk mengambil langkah kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Berdasarkan penjabaran tersebut, terdapat 4 metode yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu dengan metode sistem keluhan atau saran, survei kepuasan pelanggan, metode *ghost shopping*, dan *lost customer analysis*. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu cara mengetahui tingkat kepuasan pelanggan menggunakan metode Survei Kepuasan Pelanggan.

2.1.10 Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ada beberapa ruang lingkup atau unsur yang digunakan untuk melakukan penilaian kualitas pelayanan yang diberikan, apakah sudah sesuai dengan tingkat kepentingan masyarakat atau masih belum sesuai. Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Publik. Ruang lingkup atau unsur tersebut antara lain :

1. Persyaratan Pelayanan

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 pelaksanaan adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. 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).

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

2.1.11 Indeks Kepuasan Masyarakat

Pemerintah sebagai penyedia jasa layanan publik, harus senantiasa meningkatkan kualitasnya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

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 (Kepmen PAN no.25 tahun 2004).

Menurut Kepmen PAN no. 25 tahun 2004, ada beberapa dimensi yang menjelaskan kinerja pegawai pelayanan publik. Dari peraturan tersebut, ada 14 hal yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat dari pelayanan yang dilakukan oleh pegawai/petugas pelayanan, yaitu :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawab).

4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsentrasi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan petugas pelayanan, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu berfungsi sebagai referensi / acuan dalam penyusunan penelitian ini. Adapun beberapa penelitian terdahulu yang menjadi landasan penulis dalam melakukan penelitian ini antara lain telah diringkas pada tabel berikut ini :

Tabel 2.1 Mapping Penelitian Sebelumnya

No	Nama/ Tahun	Judul	Model Analisis	Hasil Penelitian
1.	Fildza Ainun Nisrina, Suharno, Djoko Kristianto (2019)	Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Karanganyar	Analisis Survei Kualitatif dan Kuantitatif	Hasil analisis menunjukkan bahwa bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.
2.	Syah Abadi Mendrofa (2019)	Survei Kepuasan Pelayanan Masyarakat Tentang Pengurusan Perizinan Pada	Analisis Survei Kuantitatif	Hasil analisis menunjukkan bahwa penilaian masyarakat terhadap mutu pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik pada umumnya

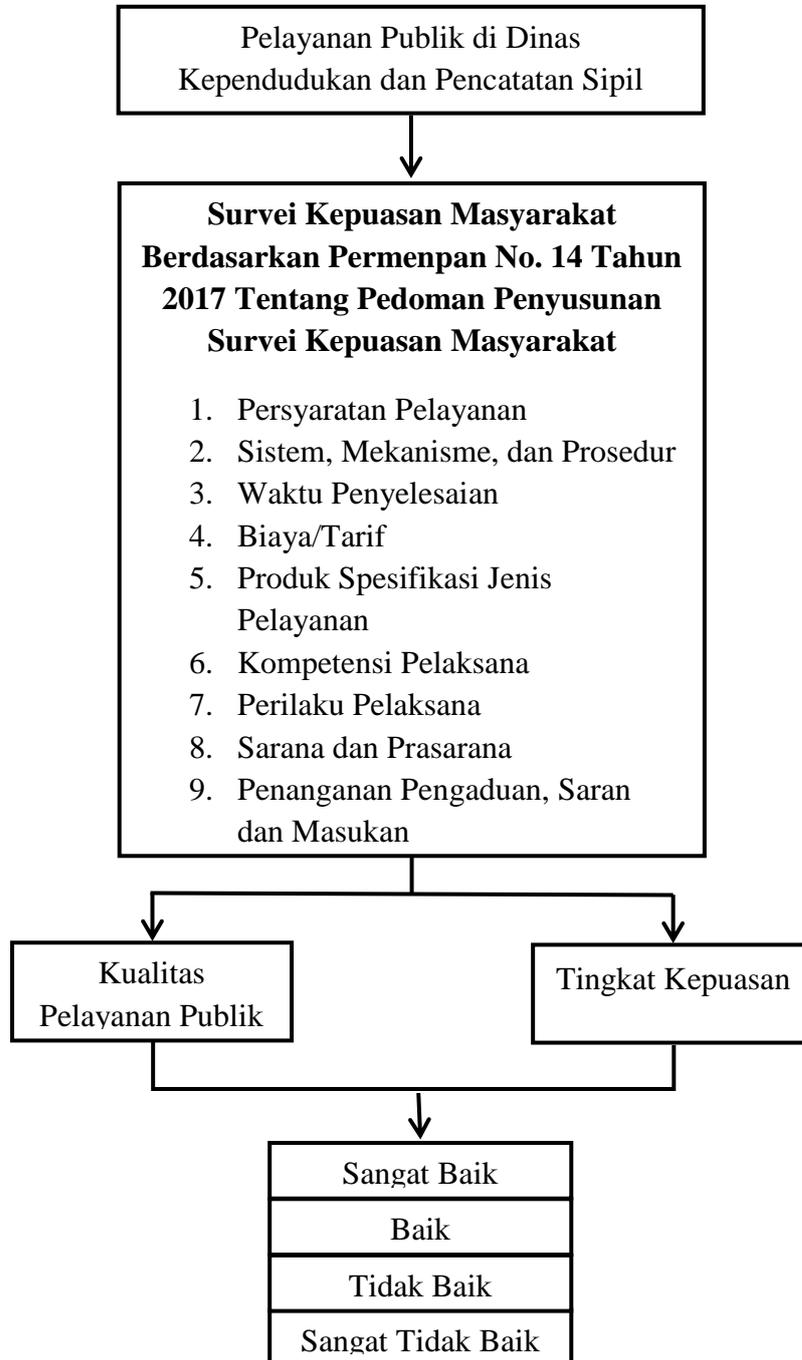
		Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Gunung Sitoli		bervariasi, namu termasuk dalam kategori baik.
3.	Monica P. Nainggolan (2015)	Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Deli Serdang	Analisis Deskriptif Kualitatif	Dari hasil penelitian yang diperoleh bahwa tanggapan masyarakat mengenai pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang termasuk pada kategori kurang baik. Hal ini dikarenakan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang belum mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan dan kurang sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.
4	Rantri Nur Kholifah, Budi Setiyono	Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap	Analisis Deskriptif Kuantitatif	Dari hasil penelitian yang diperoleh secara keseluruhan adalah masyarakat di

	(2018)	Pelayanan E-KTP di Kecamatan Tembalang Kota Semarang		Kecamatan Tembalang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh TPDK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kecamatan Tembalang Kota Semarang.
5	Zulfi Ahaditya Arif Nugraheni (2015)	Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang	Analisis Deskriptif Kuantitatif	Dari hasil penelitian yang diperoleh berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, maka diperoleh angka indeks sebesar 71,83 yang berada pada interval 62,51 – 81,25, sehingga kualitas pelayanan publik berada pada tingkat “B”.

2.3 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan sintesa dari serangkaian teori yang tertuang dalam tinjauan pustaka, yang pada dasarnya merupakan gambaran sistematis dari kinerja teori dalam memberikan solusi atau alternatif solusi dari serangkaian masalah yang ditetapkan. Maka dapat disimpulkan bahwa kerangka berfikir adalah penjelasan sementara secara konseptual tentang keterkaitan hubungan pada setiap objek permasalahan berdasarkan teori. Kerangka konseptual

dapat disajikan dalam bentuk bagan, deskripsi kualitatif, dan atau gabungan keduanya.



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan penulis dalam penelitian ini merupakan metode penelitian survei dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Nawawi (2019:51) survei pada dasarnya tidak berbeda dengan *research* (penelitian). Pemakaian kedua istilah ini kerap kali hanya dimaksudkan untuk memberikan penekanan mengenai ruang lingkup. *Research* memusatkan diri pada salah satu atau beberapa aspek dari objeknya, sedangkan survei bersifat menyeluruh yang kemudian akan dilanjutkan secara mengkhusus pada objek tertentu bilamana diperlukan studi yang lebih mendalam.

Survei pada dasarnya tidak sekedar bertujuan memaparkan data tentang objeknya, akan tetapi juga bermaksud menginterpretasikan dan membandingkannya dengan ukuran standar tertentu yang sudah ditetapkan.

Menurut Sugiyono (2012:23) dikatakan metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Metode kuantitatif digunakan apabila masalah merupakan penyimpangan antara yang seharusnya dengan yang terjadi, antara aturan dengan pelaksanaan, antara teori dengan praktik, antara rencana dengan pelaksanaan. Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah disebutkan, penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang.

Penelitian survei kuantitatif yaitu penelitian tentang data yang dikumpulkan dan dinyatakan dalam bentuk angka-angka, meskipun juga berupa data kualitatif sebagai pendukungnya, seperti kata-kata atau kalimat yang tersusun dalam angket. Kemudian hasil yang diperoleh diinterpretasikan dan dibandingkan dengan ukuran standar tertentu yang sudah ditetapkan.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang yang beralamat di Jl. Karya Usaha No.3 Komplek Kantor Bupati Deli Serdang Kecamatan Lubuk Pakam.

3.2.2 Waktu Penelitian

Proses penelitian ini dilakukan mulai dari Januari 2020 sampai dengan selesai, dengan format sebagai berikut :

Tabel 3.1 Skedul Proses Penelitian

No	Kegiatan	Jan'21	Feb - Mei'21	Juni'21	Juli'21	Agt – Sept'21
1	Riset Awal/ Pengajuan Judul	■				
2	Penyusunan Proposal		■			
3	Seminar Proposal			■		
4	Perbaikan / Acc. Proposal			■		
5	Riset				■	
6	Pengolahan data				■	
7	Penyusunan Skripsi				■	
8	Bimbingan Skripsi					■
9	Sidang Meja Hijau					■

3.3 Populasi dan Sampel / Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Populasi dan Sampel

Populasi merupakan sekumpulan objek yang menjadi pusat penelitian, yang memiliki informasi yang ingin diketahui. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menjadi pelanggan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Besarnya populasi dalam penelitian dan mempertimbangkan faktor-faktor yang menunjang keberhasilan pelaksanaan penelitian maka dalam penelitian ini dilakukan sampling.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non-probability sampling* dengan jenis *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas, artinya siapa saja yang tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik atau ciri-cirinya yaitu masyarakat yang menjadi pelanggan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel (responden) sebagai dasar pengumpulan data. Sampel penelitian ini ditargetkan berjumlah 100 responden sesuai dengan jumlah minimal responden dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yang dipilih secara tidak sengaja.

3.3.2 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif merupakan jenis data penelitian yang mempunyai bentuk nomor atau bilangan. Jenis data kuantitatif ini dapat di olah dan dianalisis menggunakan perhitungan statistika atau matematika.

3.3.3 Sumber Data

Sumber data merupakan subjek dari mana data diperoleh. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang secara langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono : 2012:225). Data primer dapat berupa opini subjek (orang) secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian. Metode yang digunakan penulis untuk mendapatkan data primer yaitu melalui observasi dan survei kepada masyarakat setempat yang sedang melakukan kepengurusan kependudukan.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2015:137). Data sekunder dapat berupa bukti catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan. Dalam penelitian ini penulis memperoleh data sekunder melalui data yang dikumpulkan oleh penulis dari dokumen-dokumen yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang berupa laporan survei kepuasan masyarakat pada tahun 2020.

3.4 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional merupakan petunjuk bagaimana suatu variabel diukur secara operasional di lapangan. Definisi operasional sebaiknya berasal dari konsep teori dan definisi atau gabungan keduanya yang ada di lapangan.

Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel

Variabel	Indikator	Definisi Operasional Variabel	Skala
Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik	a. Persyaratan Pelayanan b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur c. Waktu Penyelesaian d. Biaya/Tarif e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan f. Kompetensi Pelaksana g. Perilaku Pelaksana h. Sarana dan Prasarana i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sebuah proses yang digunakan untuk mengukur seberapa tingkat kepuasan masyarakat setempat terhadap pelayanan yang diberikan. Proses ini sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Publik.	Likert

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknis pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi yaitu teknik pengumpulan data dimana peneliti mencatat informasi sebagaimana mereka saksikan selama penelitian. Teknik ini dilakukan dengan mengamati dan mencatat secara langsung di lokasi penelitian atas gejala-gejala yang ada kaitannya dengan objek yang diteliti, sehingga melalui proses ini penulis berusaha mendapatkan data yang dibutuhkan.

Observasi dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui secara langsung tentang keadaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang sehingga peneliti mendapatkan data yang akurat dan relevan dengan tujuan penelitian yang diharapkan.

2. Pengisian Kuesioner atau Angket

Kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Angket merupakan teknik pengumpulan data yang efisien apabila peneliti tahu pasti variabel yang ingin diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

Pada penelitian ini, kuesioner atau angket digunakan untuk mengambil data tentang tingkat kepuasan masyarakat sebagai pelanggan dari pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang. Jenis kuesioner atau angket yang digunakan adalah angket tertutup. Teknik ini dipilih karena memudahkan responden dalam memberikan jawaban dan dapat mempermudah peneliti dalam mengambil data.

Daftar pertanyaan yang digunakan dalam pertanyaan terstruktur dan responden tinggal memberi tanda *checklist* pada jawaban yang dipilih. Kemudian responden langsung mengembalikan daftar pertanyaan setelah diisi. Masing-masing variabel diukur dengan model skala likert, dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur akan dijabarkan menjadi indikator variabel, alternatif jawaban pada setiap pertanyaan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.3 Skala Likert

No.	Keterangan	Skor/Bobot
1.	Sangat Baik	4
2.	Baik	3
3.	Tidak Baik	2
4.	Sangat Tidak Baik	1

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik penelitian dimana peneliti mengumpulkan data-data yang diperlukan sehubungan dengan penelitian berupa dokumen-dokumen perusahaan yang berkaitan dengan masalah yang dibahas. Dokumen adalah segala benda yang berbentuk barang, gambar, ataupun tulisan sebagai bukti dan dapat memberikan keterangan yang penting dan absah. Pada penelitian ini dokumentasi digunakan untuk melengkapi data yang telah diperoleh melalui observasi dan kuesioner dengan cara meminta data kepada pihak-pihak yang terkait baik berupa arsip atau dokumen.

3.6 Teknik Analisa Data

Teknis analisis data merupakan salah satu bagian dari proses penelitian. Analisa data berarti menginterpretasikan data-data yang telah dikumpul dari lapangan dan telah diolah sehingga menghasilkan informasi tertentu.

Metode analisis yang dipakai pada penelitian ini adalah menggunakan metode analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yaitu penelitian dengan data kuantitatif yang kemudian diolah dan di analisis untuk membuat kesimpulan yan lebih luas.

Adapun model yang digunakan dalam analisis data penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. *Editing*

Hasil jawaban-jawaban kuesioner yang disebarkan kepada responden merupakan data yang kemudian diolah menjadi informasi. Proses pengolahan data melalui fase *editing* yaitu mengumpulkan, memeriksa data, apakah sesuai atau tidak, terjadi kesalahan dalam penelitian, kesalahan mencatat atau kesalahan memberi data.

2. *Codeting*

Codeting yaitu pemberian kode dengan menetapkan skor/bobot nilai pada hasil jawaban angket dan langkah terakhir untuk memudahkan proses pengolahan data dilakukan dengan menyusun data dalam bentuk tabel (tabulasi data) berupa daftar skor jawaban angket dari setiap variabel, yang terdiri dari nomor urutan responden, butir item (pertanyaan) dan total skor item dari setiap responden.

3. Tabulasi

Langkah terakhir yaitu tabulasi dengan menyusun data dalam bentuk tabel guna mendapatkan data yang diperoleh dan telah dikelompokkan dalam bentuk tabel induk kemudian dianalisis untuk memperoleh temuan dan kesimpulan penelitian

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

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

Dimana : N = bobot nilai per unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penelitian tersebut di atas di konversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

Hasil perhitungan tersebut kemudian dikategorikan sesuai dengan nilai persepsi dan interval nilai SKM sebagai berikut:

Tabel 3.4 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1 – 2,5996	25 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4	88,31 – 100	A	Samgat Baik

Sumber: Permenpan No. 14 Tahun 2017

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian

Gambaran awal tentang kondisi wilayah Kabupaten Deli Serdang yang dilihat dari beberapa aspek diantaranya geografi, topografi dan administrasi pemerintahan. Kabupaten Deli Serdang secara administrasi mengelilingi ibukota Provinsi Sumatera Utara yaitu Kota Medan. Memiliki luas wilayah sebesar 249.772 Ha (2.497,72 Km²), yang terdiri dari 22 Kecamatan, 380 Desa dan 14 Kelurahan. Adapun untuk Kecamatan yang memiliki luas wilayah yang besar adalah Kecamatan Hampan Perak yang memiliki luas daerah 23.015 Ha atau sebesar 9,21% dari luas total Kabupaten Deli Serdang dan untuk kecamatan yang memiliki luas wilayah terkecil adalah Kecamatan Deli Tua yaitu 936 Ha atau sebesar 0,37% dari luas Kabupaten Deli Serdang. Selain itu juga Kabupaten Deli Serdang memiliki garis pantai sepanjang +65 Km.

Deli Serdang merupakan salah satu komponen yang berada di kawasan pantai timur Sumatera Utara. Secara geografis Kabupaten Deli Serdang terletak diantara 2°57' lintang utara sampai dengan 3°16' lintang selatan dan 98°33' bujur timur sampai dengan 98°27' bujur timur dengan ketinggian 0-500 m diatas permukaan laut sedangkan pada bagian selatan memiliki ketinggian lebih dari 1.000 m di atas permukaan laut. Kabupaten Deli Serdang di sebelah utara berbatasan langsung dengan Kabupaten Langkat dan Selat Malaka, sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Karo dan Kabupaten Simalungun. Kemudian di sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Langkat, Kota Binjai,

dan Kabupaten Karo dan di sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Serdang Bedagai.

Berdasarkan kondisi topografinya, secara umum Kabupaten Deli Serdang terbagi menjadi 3 (tiga) bagian, yaitu kawasan dataran pantai, terdapat seluas ± 63.002 Ha (26,30%) yang terdiri dari 4 Kecamatan, yaitu: Kecamatan Hampan Perak, Labuan Deli, Percut Sei Tuan dan Kecamatan Pantai Labu, dengan panjang garis pantai sekitar 65 Km kemudian kawasan dataran rendah, terdapat seluas ± 68.965 Ha (28,80%) yang terdiri dari 11 Kecamatan, yaitu: Kecamatan Sunggal, Pancur Batu, Namorambe, Deli Tua, Batang Kuis, Tanjung Morawa, Patumbak, Lubuk Pakam, Beringin, Pagar Merbau, dan Kecamatan Galang dan kawasan dataran tinggi, terdapat seluas ± 111.970 H (44,90%) yang terdiri dari 7 kecamatan, yaitu: Kecamatan Kutalimbaru, Sibolangit, Biru-Biru, STM Hilir, STM Hulu, Gunung Meriah dan Kecamatan Bangun Purba.

4.1.2 Visi dan Misi Institusi

4.1.2.1 Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang

Terwujudnya Pelayanan Publik yang prima di bidang pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil berbasis Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

Agar tidak menimbulkan persepsi yang berbeda dari semua pihak, maka perlu di jelaskan makna dari kalimat visi tersebut yaitu:

- a. Terwujudnya mengandung arti tercapainya keinginan yang diharapkan.

- b. Pelayanan publik mengandung arti kepada masyarakat menyangkut (kualitas), kemudahan dan ketepatan waktu dengan menunjukkan sikap yang ramah dan sopan sehingga dapat menimbulkan rasa kepuasan bagi pihak yang di layani.
- c. Administasi kependudukan mengandung arti rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam penerbitaan dokumen dan data kependudukan mulai pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelola informasi Administrasi Kependudukan, hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Penjelasan dari visi tersebut di atas adalah bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang dengan di dukung sarana dan prasarana yang lengkap serta sumber daya aparatur yang memiliki kualitas untuk menyikapi pelayanan kepada masyarakat yang butuh terhadap dokumen kependudukan dengan menunjukkan sikap ramah, sopan serta memudahkan dan ketetapan waktu sehingga visi tersebut tercapai dan terwujud.

4.1.2.2 Misi Dinas Kependudukan dan Pencattan Sipil Kabupaten Deli Serdang

- a. Meningkatkan pengelola informasi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil untuk pendayagunaan data dan informasi.
- b. Meningkatkan kerjasama dengan lembaga dan instalasi terkait dan komunikasi profesional.
- c. Menyediakan sarana dan prasarana pendukung.
- d. Meningkatkan sumber daya aparatur.

Misi tersebut dapat dijelaskan pengertiannya sebagai berikut:

- a. Mewujudkan penyusunan rencana dan program kegiatan pelayanan administrasi perkantoran dalam rangka meningkatkan kelancaran tugas pelayanan.
- b. Mewujudkan penyusunan rencana dan program kegiatan pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil dalam rangka Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang dimaksudkan melaksanakan pembinaan umum dan teknis Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan suatu kegiatan pelaksanaan tugas pemerintah, pembangunan dan kemasyarakatan sebagai upaya pelayanan secara berdaya guna dan berhasil guna, dengan memanfaatkan penggunaan sistem pelayanan yang berbasis teknologi informatika.
- c. Meningkatkan Sumber Daya Aparatur (SDA) yang berkualitas dimaksudkan untuk meningkatkan kemampuan aparatur yang profesional dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat bahwa aparatur arogan dengan mempersulit pelayanan.
- d. Menerapkan sistem dan mekanisme pelayanan secara transparan dimaksudkan untuk memberikan kemudahan mengenai tata cara pelayanan agar mudah di pahami oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan yaitu mengenai prosedurnya, biaya dan waktu penyelesaiannya diinformasikan secara jelas dan terbuka, karena adanya kecenderungan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat selalu berbelit-belit sehingga akan menambah beban bagi masyarakat.

- e. Meningkatkan sarana dan prasarana kerja di maksudkan untuk dapat mendukung kelancaran kegiatan penyelenggaraan tugas pelayanan kepada masyarakat.

4.1.3 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas

Setiap instansi pasti mempunyai struktur organisasi, sebab instansi juga merupakan sebuah organisasi. Organisasi merupakan suatu sistem dari aktivitas kerjasama yang terorganisir, yang dilaksanakan oleh sejumlah orang untuk mencapai tujuan bersama. Struktur organisasi telah menetapkan tugas-tugas wewenang serta tanggung jawab setiap orang dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan bagaimana hubungan antara satu dengan yang lainnya. Demi menjalankan tugas-tugasnya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang memiliki struktur organisasi yang tertata dengan baik menurut fungsi dan golongannya masing-masing. Tujuan adanya struktur organisasi adalah untuk pencapaian kerja atau pendelegasian dalam organisasi yang berdasarkan pada pola hubungan kerja serta lalu lintas wewenang dan tanggung jawab.

Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada Kabupaten. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi:

- a. Perumusan kebijakan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil ;
- b. Pelaksanaan kebijakan sesuai dengan bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan sesuai dengan bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- d. Pelaksanaan administrasi dinas sesuai dengan bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai rincian tugas:

- a. Menetapkan program kegiatan kependudukan dan pencatatan sipil;
- b. Menetapkan kebutuhan blanko dokumen kependudukan dan pencatatan sipil;
- c. Menerbitkan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil;
- d. Melakukan koordinasi dengan instansi terkait;
- e. Mengawasi pelaksanaan tugas;
- f. Membina dan merencanakan pelaksanaan tugas;
- g. Memimpin pengelolaan administrasi;
- h. Mengawasi unit pelaksana teknis;

- i. Merumuskan kebijakan dan implementasi agenda reformasi birokrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ;
- j. Menetapkan penyusunan Rencana Strategis (Renstra), Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP), Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (LPPD), Laporan Keterangan Pertanggungjawaban (LKPJ), Perjanjian Kinerja (PK), Indikator Kinerja Utama (IKU), Rencana Kerja (Renja), RKA dan DPA APBD, Standar Operasional Prosedur (SOP), Standar Pelayanan (SP), Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), Analisis Jabatan (Anjab), Analisa Beban Kerja (ABK), serta Forum Konsultasi Publik (FKP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- k. Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas pada atasan;
- l. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan secara lisan maupun tertulis; dan
- m. Melakukan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.

2. Sekretaris

Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok membantu Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melaksanakan teknis dan administratif serta koordinasi pelaksanaan tugas di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Penyusunan rencana program dan anggaran dinas;
- b. Pelaksanaan tugas sekretariat yang meliputi administrasi umum dan kepegawaian, keuangan dan program;

- c. Pembinaan monitoring, evaluasi dan laporan kegiatan sekretariat;
- d. Pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan kesekretariatan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai rincian tugas:

- a. Merumuskan program kegiatan sekretariat;
- b. Merumuskan bahan kebijakan, pedoman, pelayanan administrasi umum, kepegawaian, program dan keuangan;
- c. Mengkoordinasikan pengelolaan administrasi umum, kepegawaian, program dan keuangan;
- d. Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas pada bidang;
- e. Merumuskan pengelolaan administrasi umum, kepegawaian, program dan keuangan;
- f. Mengkoordinasikan penyusunan Rencana Strategis (Renstra), Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP), Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (LPPD), Laporan Keterangan Pertanggungjawaban (LKPJ), Perjanjian Kinerja (PK), Indikator Kinerja Utama (IKU), Rencana Kerja (Renja), RKA dan DPA APBD, Standar Operasional Prosedur (SOP), Standar Pelayanan (SP), Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), Analisis Jabatan (Anjab), Analisa Beban Kerja (ABK), serta Forum Konsultasi Publik (FKP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- g. Mengkoordinasikan kebijakan dan implementasi agenda reformasi birokrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- h. Merumuskan Standar Operasional Prosedur (SOP) sekretariat;

- i. Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas pada atasan;
- j. Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan;
- k. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan secara lisan maupun tertulis; dan
- l. Melakukan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.

3. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok membantu sekretaris dalam melaksanakan tugas pada lingkup Sub Bagian Umum dan Kepegawaian. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai rincian tugas:

- a. Menyusun program kegiatan Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
- b. Melaksanakan pengelolaan dan pelayanan administrasi umum dan kepegawaian;
- c. Menyusun rencana kebutuhan sarana dan prasarana rumah tangga;
- d. Menyusun pedoman dan petunjuk teknis bidang ketatausahaan, kepegawaian, kerumahtanggaan, kerja sama dan kehumasan, arsip dan dokumen;
- e. Melaksanakan pelayanan administrasi umum, surat menyurat , ketatalaksanaan dan kepegawaian;
- f. Menyusun rencana dan agenda Reformasi Birokrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;

- g. Menyusun Standar Pelayanan (SP), Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), Forum Konsultasi Publik (FKP) dan Daftar Urut Kepangkatan (DUK) Dinas;
- h. Memfasilitasi penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dinas, serta penyusunan Analisis Jabatan (Anjab), dan Analisa Beban Kerja (ABK) Aparatur Sipil Negara,
- i. Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
- j. Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan;
- k. Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada atasan;
- l. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan secara lisan maupun tertulis; dan
- m. Melakukan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.

4. Kepala Sub Bagian Keuangan

Kepala Sub Bagian Keuangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok membantu sekretaris dalam melaksanakan tugas pada lingkup Sub Bagian Keuangan. Kepala Sub Bagian Keuangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai rincian tugas sebagai berikut :

- a. Menyusun program kegiatan Sub Bagian Keuangan;
- b. Melaksanakan pengelolaan, pengadministrasian dan pembukuan keuangan;
- c. Menyusun laporan keuangan periode bulanan, triwulan, semester dan tahunan secara berkala;

- d. Menyusun laporan pertanggungjawaban dan pengelolaan dokumen keuangan;
- e. Melakukan pengendalian penggunaan anggaran;
- f. Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Sub Bagian Keuangan;
- g. Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan;
- h. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan;
- n. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan secara lisan maupun tertulis; dan
- o. Melakukan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.

5. Kepala Sub Bagian Perencanaan

Kepala Sub Bagian Perencanaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok membantu sekretaris dalam melaksanakan tugas pada lingkup Sub Bagian Perencanaan. Kepala Sub Bagian Perencanaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai rincian tugas sebagai berikut :

- a. Menyusun program kegiatan Sub Bagian Perencanaan;
- b. Menyusun Renja dan Evaluasi Renja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta perubahannya;
- c. Menyusun Renstra dan Evaluasi Renstra Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta perubahannya;
- d. Menyusun Perjanjian Kinerja, Laporan Kinerja dan Indikator Kinerja Utama;

- e. Menyusun Laporan Keterangan Pertanggungjawaban dan Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- f. Menyusun RKA dan DPA APBD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta perubahannya;
- g. Melaksanakan pengelolaan penyusunan administrasi program dan anggaran;
- h. Menyusun bahan acuan koordinasi dalam penyusunan program kerja;
- i. Melaksanakan observasi lapangan untuk menilai kebenaran dan keakuratan data sebagai bahan dalam penyusunan program kerja;
- j. Menyusun bahan koordinasi dan rencana kerja tahunan, rencana strategis dan kebijakan operasional;
- k. Menyusun bahan kebijakan umum anggaran prioritas plafon anggaran sementara dan rencanakerja anggaran;
- l. Menyusun bahan pengembangan sistem informasi administrasi kependudukan;
- m. Menyusun bahan laporan kinerja;
 - i. Menyusun Standar Standar Operasional Prosedur (SOP) Sub Bagian Perencanaan;
 - j. Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan;
 - k. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan;
 - p. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan secara lisan maupun tertulis; dan

- q. Melakukan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.

6. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok membantu Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melaksanakan tugas pada lingkup Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Penyiapan bahan perumusan kebijakan dalam Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk;
- b. Penyiapan bahan koordinasi perencanaan program dalam Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk;
- c. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk.

Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai rincian tugas sebagai berikut :

- a. Merumuskan program kegiatan Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk;
- b. Merumuskan bahan petunjuk teknis di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk;
- c. Memvalidasi draft hasil percetakan Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA) dan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT);
- d. Mengevaluasi usulan kebutuhan blanko Dokumen Kependudukan;
- e. Melaksanakan koordinasi ke instansi terkait pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk;

- f. Melaksanakan monitoring kegiatan Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk;
- g. Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk;
- h. Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan;
- i. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan;
- j. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan secara lisan maupun tertulis; dan
- k. Melakukan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.

7. Kepala Seksi Identitas Penduduk

Kepala Seksi Identitas Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok membantu Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dalam melaksanakan tugas pada lingkup Seksi Identitas Penduduk. Kepala Seksi Identitas Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai rincian tugas sebagai berikut :

- a. Menyusun program kegiatan Seksi Identitas Penduduk;
- b. Memverifikasi persyaratan permohonan penerbitan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Identitas Anak (KIA), Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) serta Surat Keterangan Kependudukan Lainnya;
- c. Meneliti draft hasil pengentrian Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Identitas Anak (KIA), Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) serta Surat Keterangan Kependudukan Lainnya;

- d. Menyusun kebutuhan blanko KK, KTP, KIA dan SKTT;
- e. Menyusun data hasil penerbitan KK, KTP, KIA dan SKTT;
- f. Menyusun bahan koordinasi dengan instansi terkait pada Seksi Identitas Penduduk;
- g. Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Seksi Identitas Penduduk;
- h. Melaksanakan pemantauan dan evaluasi Identitas Penduduk;
- i. Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan;
- j. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan;
- k. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan secara lisan maupun tertulis; dan
- l. Melakukan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.

8. Kepala Seksi Pindah Datang Penduduk

Kepala Seksi Pindah Datang Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok membantu Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dalam melaksanakan tugas pada lingkup Seksi Seksi Pindah Datang Penduduk. Kepala Seksi Pindah Datang Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai rincian tugas sebagai berikut :

- a. Menyusun kegiatan Seksi Pindah Datang Penduduk;
- b. Memverifikasi persyaratan permohonan penerbitan Surat Keterangan Pindah Datang Penduduk;
- c. Meneliti draft hasil pengentrian penerbitan Surat Keterangan Pindah Datang Penduduk;
- d. Melaksanakan pemantauan dan evaluasi Pindah Datang Penduduk;

- e. Menyusun usulan kebutuhan Formulir Surat Keterangan Pindah Datang Penduduk;
- f. Menyusun laporan hasil penerbitan Surat Keterangan Pindah Datang Penduduk;
- g. Menyusun bahan koordinasi dengan instansi terkait pada Seksi Pindah Datang Penduduk;
- h. Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Seksi Pindah Datang Penduduk;
- i. Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan;
- j. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan;
- k. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan secara lisan maupun tertulis; dan
- l. Melakukan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.

9. Kepala Seksi Pendataan

Kepala Seksi Pendataan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok membantu Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dalam melaksanakan tugas pada lingkup Seksi Pendataan. Kepala Seksi Pendataan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai rincian tugas sebagai berikut :

- a. Menyusun program kegiatan Seksi Pendataan;
- b. Menyusun data penduduk yang belum memiliki dokumen kependudukan, penduduk rentan dan penduduk non permanen;

- c. Melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan tugas dalam hal pendataan penduduk;
- d. Memverifikasi persyaratan permohonan penduduk untuk penerbitan Nomor Induk Kependudukan (NIK);
- e. Menyusun data hasil penerbitan Nomor Induk Kependudukan (NIK);
- f. Menyusun bahan koordinasi dengan instansi terkait pada Seksi Pendataan;
- g. Mengkoordinir Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP EL);
- h. Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Seksi Pendataan;
- i. Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan;
- j. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan;
- k. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan secara lisan maupun tertulis; dan
- l. Melakukan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.

10. Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok membantu Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melaksanakan tugas pada lingkup Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil. Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Penyiapan bahan perumusan kebijakan dalam Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil;
- b. Penyiapan bahan koordinasi perencanaan program Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil;

- c. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi pada Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil.

Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai rincian tugas sebagai berikut :

- a. Merumuskan program kegiatan Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil;
- b. Merumuskan bahan petunjuk tekknis pada Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil;
- c. Memvalidasi draft hasil percetakan akta-akta pencatatan sipil;
- d. Memfasilitasi Pelayanan Terpadu Keliling;
- e. Memvalidasi draft hasil pencatatan sipil;
- f. Menerbitkan kutipan kedua akta-akta pencatatan sipil;
- g. Memantau penataan buku register akta-akta pencatatan sipil;
- h. Melaksanakan koordinasi ke instansi terkait pada Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil;
- i. Melaksanakan monitoring kegiatan Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil;
- j. Mengevaluasi usulan kebutuhan blanko dokumen pencatatan sipil;
- k. Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil;
- l. Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan;
- m. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan;
- n. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan secara lisan maupun tertulis; dan
- o. Melakukan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.

11. Kepala Seksi Kelahiran

Kepala Seksi Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok membantu Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dalam melaksanakan tugas pada lingkup Seksi Kelahiran. Kepala Seksi Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai rincian tugas sebagai berikut :

- a. Menyusun program kegiatan Seksi Kelahiran;
- b. Menyusun data pendaftaran permohonan penerbitan akta kelahiran;
- c. Memverifikasi permohonan penerbitan akta kelahiran;
- d. Meneliti draft hasil pengentrian penerbitan akta kelahiran;
- e. Menyusun laporan hasil pelayanan terpadu keliling;
- f. Mengelola register akta kelahiran;
- g. Menyusun bahan koordinasi ke instansi terkait pada Seksi Kelahiran;
- h. Menyusun usulan kebutuhan blanko akta kelahiran;
- i. Melaksanakan pemantauan dan evaluasi di seksi kelahiran;
- p. Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Seksi Kelahiran;
- q. Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan;
- r. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan;
- s. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan secara lisan maupun tertulis; dan
- t. Melakukan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.

12. Kepala Seksi Perkawinan dan Perceraian

Kepala Seksi Perkawinan dan Perceraian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok membantu Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dalam melaksanakan tugas pada lingkup Seksi Perkawinan dan Perceraian. Kepala Seksi Perkawinan dan Perceraian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai rincian tugas sebagai berikut :

- a. Menyusun program kegiatan Seksi Perkawinan dan Perceraian;
- b. Menyusun data pendaftaran permohonan penerbitan akta perkawinan dan perceraian;
- c. Memverifikasi permohonan penerbitan akta perkawinan dan perceraian;
- d. Mengelola register akta perkawinan;
- e. Meneliti draft hasil pengentrian penerbitan akta perkawinan dan perceraian;
- f. Menyusun laporan pelaksana pelayanan terpadu keliling;
- g. Mengusulkan kebutuhan blanko akta perkawinan dan perceraian;
- h. Menyusun data hasil penerbitan akta perkawinan dan perceraian;
- i. Menyusun bahan koordinasi pada seksi perkawinan dan perceraian;
- j. Melaksanakan pemantauan dan evaluasi seksi perkawinan dan perceraian;
- k. Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Seksi Perkawinan dan Perceraian;
- l. Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan;
- m. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan;

- n. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan secara lisan maupun tertulis; dan
- o. Melakukan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.

13. Kepala Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian

Kepala Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok membantu Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dalam melaksanakan tugas pada lingkup Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian. Kepala Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai rincian tugas sebagai berikut :

- a. Menyusun program kegiatan Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian;
- b. Menyusun data pendaftaran permohonan penerbitan Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian;
- c. Memverifikasi permohonan penerbitan Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian;
- d. Mengelola register Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian;
- e. Meneliti draft hasil pengentrian penerbitan Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian;
- f. Mengusulkan kebutuhan blanko akta kematian;
- g. Menyusun data hasil peneritan akta kematian;
- h. Menyusun data perubahan status anak;

- i. Mencatat perubahan status anak;
- j. Mencatat perubahan status kewarganegaraan;
- k. Menyusun bahan koordinasi pada Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian;
- l. Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian;
- m. Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan;
- n. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan;
- o. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan secara lisan maupun tertulis; dan
- p. Melakukan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.

14. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok membantu Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melaksanakan tugas pada lingkup Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Penyiapan bahan perumusan kebijakan dalam Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan;
- b. Penyiapan bahan koordinasi perencanaan program dalam Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan;

- c. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi pada Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan .

Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai rincian tugas sebagai berikut :

- a. Merumuskan program kegiatan Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan;
- b. Merumuskan bahan petunjuk teknis di Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan;
- c. Mengevaluasi laporan kependudukan dan pencatatan sipil;
- d. Melaksanakan penyajian data kependudukan dan pencatatan sipil;
- e. Mengevaluasi jaringan, perangkat keras, perangkat lunak serta pemberian hak akses kepada operator pengguna aplikasi;
- f. Melaksanakan koordinasi dengan instansi terkait pada Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan;
- g. Mengevaluasi permasalahan data kependudukan dan pencatatan sipil;
- h. Mempublikasikan bidang pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;
- i. Melaksanakan kegiatan pelatihan dan bimbingan teknis teknologi informasi dan komunikasi;
- j. Merumuskan Standar Operasional Prosedur (SOP) Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan;
- k. Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan;
- l. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan;

- m. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan secara lisan maupun tertulis; dan
- n. Melakukan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.

15. Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok membantu Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dalam melaksanakan tugas pada lingkup Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai rincian tugas sebagai berikut :

- a. Menyusun program kegiatan Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
- b. Menyusun usulan kebutuhan sarana dan prasarana Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
- c. Memfasilitasi operator dalam hal Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
- d. Memberikan hak akses Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) kepada operator;
- e. Menyusun bahan instalasi sistem operasi dan aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
- f. Memantau aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
- g. Menyusun bahan koordinasi ke instansi terkait pada Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;

- h. Menyusun bahan pemecahan masalah perangkat lunak dan perangkat keras;
- i. Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
- j. Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan;
- k. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan;
- l. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan secara lisan maupun tertulis; dan
- m. Melakukan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.

16. Kepala Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan

Kepala Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok membantu Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dalam melaksanakan tugas pada lingkup Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan. Kepala Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai rincian tugas sebagai berikut :

- a. Menyusun program kegiatan Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan;
- b. Menyusun data kependudukan untuk penyajian data;
- c. Menyusun bahan penyajian data kependudukan dan pencatatan sipil;
- d. Menyusun bahan publikasi data kependudukan dan pencatatan sipil;
- e. Menyusun bahan koordinasi dengan instansi / lembaga terkait data kependudukan;

- f. Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan;
- g. Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan;
- h. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan;
- i. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan secara lisan maupun tertulis; dan
- j. Melakukan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.

17. Kepala Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi

Kepala Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok membantu Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dalam melaksanakan tugas pada lingkup Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi. Kepala Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai rincian tugas sebagai berikut :

- a. Menyusun program kegiatan Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi;
- b. Menginventarisir dan memproses permasalahan data kependudukan dan pencatatan sipil;
- c. Menyusun kegiatan pelatihan dan bimbingan teknis teknologi informasi dan komunikasi;
- d. Memvalidasi ketunggalan Nomor Induk Kependudukan (NIK);

- e. Menyusun dan memelihara jaringan komunikasi data Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas dan Kecamatan;
- f. Melaksanakan pemantauan dan evaluasi di Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi;
- g. Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi;
- h. Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan;
- i. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan;
- j. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan secara lisan maupun tertulis; dan
- k. Melakukan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.

18. Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok membantu Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melaksanakan tugas pada lingkup Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan. Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Penyiapan bahan perumusan kebijakan dalam Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan;
- b. Penyiapan bahan koordinasi perencanaan program Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan;

- c. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi pada Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan.

Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai rincian tugas sebagai berikut :

- a. Merumuskan program kegiatan Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan;
- b. Merumuskan bahan petunjuk teknis pada Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan;
- c. Mengevaluasi inovasi pelayanan;
- d. Melaksanakan sosialisasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- e. Melaksanakan koordinasi dengan instansi terkait pada Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan;
- f. Mempersiapkan data kependudukan dan pencatatan sipil;
- g. Melaksanakan kerjasama dengan bidang terkait;
- h. Memfasilitasi Pemanfaatan Data Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- i. Mengevaluasi kegiatan pelayanan keliling;
- j. Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan;
- k. Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan;
- l. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan;
- m. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan secara lisan maupun tertulis; dan
- n. Melakukan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.

19. Kepala Seksi Kerja Sama

Kepala Seksi Kerja Sama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok membantu Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan dalam melaksanakan tugas pada lingkup Seksi Kerja Sama. Kepala Seksi Kerja Sama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai rincian tugas sebagai berikut :

- a. Menyusun program kegiatan Seksi Kerja Sama;
- b. Menyusun MOU dengan instansi pengguna data;
- c. Menyusun kerjasama dengan instansi / lembaga terkait;
- d. Melaksanakan kerjasama dengan desa / kelurahan dalam rangka pencapaian desa / kelurahan tertib administrasi kependudukan;
- e. Menyusun kegiatan sosialisasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- f. Menyusun bahan koordinasi dengan instansi terkait pada seksi Kerja Sama;
- g. Menyusun kerjasama dengan instansi terkait dalam hal pro justitia;
- h. Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Seksi Kerja Sama;
- i. Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan;
- j. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan;
- k. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan secara lisan maupun tertulis; dan
- l. Melakukan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.

20. Kepala Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan

Kepala Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok membantu Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan dalam melaksanakan tugas pada lingkup Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan. Kepala Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai rincian tugas sebagai berikut :

- a. Menyusun program kegiatan Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan;
- b. Menyusun data kependudukan dan pencatatan sipil yang dibutuhkan oleh Instansi/Lembaga pengguna;
- c. Menyusun bahan kajian teknis pada Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan;
- d. Menyusun kebutuhan Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang digunakan oleh Instansi/Lembaga;
- e. Menyusun bahan koordinasi ke instansi terkait pada Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan;
- f. Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan;
- g. Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan;
- h. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan;

- i. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan secara lisan maupun tertulis; dan
- j. Melakukan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.

21. Kepala Seksi Inovasi Pelayanan

Kepala Seksi Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok membantu Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan dalam melaksanakan tugas pada lingkup Seksi Inovasi Pelayanan. Kepala Seksi Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai rincian tugas sebagai berikut :

- a. Menyusun program kegiatan Inovasi Pelayanan;
- b. Menyusun konsep Inovasi Pelayanan;
- c. Menyusun bahan pengembangan Inovasi Pelayanan dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- d. Menyusun bahan kajian teknis Seksi Inovasi Pelayanan;
- e. Menyusun kegiatan pameran;
- f. Melaksanakan pelayanan jemput bola;
- g. Menyusun bahan koordinasi ke instansi terkait pada Seksi Inovasi Pelayanan;
- h. Melaksanakan pemantauan dan evaluasi Inovasi Pelayanan;
- i. Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Seksi Inovasi Pelayanan;
- j. Melaksanakan monitoring, evaluasi, dan menilai prestasi kerja pelaksanaan tugas bawahan;
- k. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan;

- l. Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada atasan secara lisan maupun tertulis; dan
- m. Melakukan tugas kedinasan lain sesuai dengan perintah atasan.

4.1.4 Deskripsi Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini yaitu seluruh masyarakat yang sedang melakukan pengurusan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang.

Dalam mengisi kuesioner, responden diminta untuk memberikan identitas diri sebagai penunjang data berdasarkan pendapat, pengalaman dan sesuai perasaan responden. Dimana identitas diri meliputi : jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, usia dan jenis layanan.

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.1 Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
P	54	54 %
L	46	46 %
Total	100	100 %

Sumber : Diolah Penulis 2021

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat dilihat bahwa mayoritas responden paling banyak adalah responden yang berjenis perempuan yaitu sebanyak 54 orang dari 100 orang jumlah responden, sementara jumlah responden laki-laki lebih sedikit yaitu 46 orang.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 4.2 Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase (%)
SD	4	4 %
SMP	11	11 %
SMA	39	39 %
D3	1	1 %

S1	36	36 %
S2	6	6 %
S3	3	3 %
Total	100	100 %

Sumber : Diolah Penulis 2021

Berdasarkan Tabel 4.2 dapat dilihat bahwa mayoritas masyarakat yang melakukan pengurusan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang dengan tingkat pendidikan terakhir yang paling banyak adalah lulusan SMA yaitu sebanyak 39 orang dari 100 orang responden. Sementara yang paling sedikit yaitu tingkat lulusan D3.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.3Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
PNS	15	15 %
TNI	3	3 %
POLRI	1	1 %
SWASTA	32	32 %
WIRAUUSAHA	14	14 %
LAINNYA	2	2 %
IRT	11	11 %
OJEK ONLINE	1	1 %
PEDAGANG	1	1 %
GURU	3	3 %
HONORER	2	2 %
PENGANGGURAN	4	4 %
PERANGKAT DESA	1	1 %
PELAJAR	2	2 %
MAHASISWA	1	1 %
KEPALA DUSUN	1	1 %
RELAWAN	1	1 %
BURUH	1	1 %
KEPALA DESA	1	1 %
PENSIUNAN	1	1 %
KONSULTAN PELAKSANA	1	1 %
BANGUNAN	1	1 %
Total	100	100 %

Sumber : Diolah Penulis 2021

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat dilihat bahwa mayoritas masyarakat yang melakukan pengurusan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang dengan pekerjaan yang paling banyak adalah karyawan swatas yaitu sebanyak 32 orang dari 100 orang responden.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4.4Usia

Usia	Jumlah	Persentase (%)
17 - 20	7	7 %
21 - 30	44	44 %
31 - 40	27	27 %
41 – 50	13	13 %
51 - 60	9	9 %
Total	100	100 %

Sumber : Diolah Penulis 2021

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat dilihat bahwa mayoritas masyarakat yang melakukan pengurusan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang dengan usia yang paling banyak adalah sekitar 21 – 30 tahun yaitu sebanyak 44 orang dari 100 orang responden. Sementara yang paling sedikit dengan usia sekitar 17 – 20 tahun yaitu 7 orang.

e. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan

Tabel 4.5 Jenis Layanan

Jenis Layanan	Jumlah	Persentase (%)
KTP	38	38 %
AKTA	30	30 %
SURAT KETERANGAN TEMPAT TINGGAL	3	3 %
PENCATATAN PERUBAHAN NAMA	3	3 %
SURAT PINDAH	8	8 %
KIA	1	1 %
KK	17	17 %
Total	100	100 %

Sumber : Diolah Penulis 2021

Berdasarkan Tabel 4.5 dapat dilihat bahwa mayoritas masyarakat yang melakukan pengurusan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Deli Serdang dengan jenis layanan yang paling banyak adalah KTP yaitu sebanyak 38 orang dari 100 orang responden. Sementara yang paling sedikit adalah KIA yaitu 1 orang.

4.1.5 Analisis Survei Kepuasan Masyarakat

Penelitian ini terdiri dari 1 (satu) variabel bebas yaitu survei kepuasan masyarakat dan 1 (satu) variabel terikat yaitu kualitas pelayanan publik. Dalam penyebaran angket, pertanyaan berjumlah 9 (sembilan) yang berasal dari indikator survei kepuasan masyarakat.

Berdasarkan pengukuran terhadap 9 unsur pelayanan (U), diperoleh perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang mengacu pada data pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat per-unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

- 1) Menghitung jumlah nilai per-unsur pelayanan:
 - a) Persyaratan Pelayanan (U1) = 329
 - b) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) = 310
 - c) Waktu Penyelesaian (U3) = 301
 - d) Biaya/Tarif (U4) = 400
 - e) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) = 335
 - f) Kompetensi Pelaksana (U6) = 316
 - g) Perilaku Pelaksana (U7) = 310
 - h) Sarana dan Prasarana (U8) = 309
 - i) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9) = 291
- 2) Menghitung nilai SKM per-unsur:

$$SKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

$$\text{SKM (U1)} = \frac{329}{100} \times 0,11 = 0,3619$$

$$\text{SKM (U2)} = \frac{310}{100} \times 0,11 = 0,341$$

$$\text{SKM (U3)} = \frac{301}{100} \times 0,11 = 0,3311$$

$$\text{SKM (U4)} = \frac{400}{100} \times 0,11 = 0,44$$

$$\text{SKM (U5)} = \frac{335}{100} \times 0,11 = 0,3685$$

$$\text{SKM (U6)} = \frac{316}{100} \times 0,11 = 0,3476$$

$$\text{SKM (U7)} = \frac{310}{100} \times 0,11 = 0,341$$

$$\text{SKM (U8)} = \frac{309}{100} \times 0,11 = 0,3399$$

$$\text{SKM (U9)} = \frac{291}{100} \times 0,11 = 0,3267$$

$$\begin{aligned} \Sigma \text{SKM} &= 0,3619 + 0,341 + 0,3311 + 0,44 + 0,3685 + 0,3476 + 0,341 + \\ &0,3399 + 0,3267 \end{aligned}$$

$$\text{Nilai Indeks} = 3,1977$$

3) Menghitung Nilai SKM Setelah Dikonversi

$\text{Nilai Indeks} \times 25$

$$\text{Nilai Konversi SKM} = 3,1977 \times 25 = 79,9425$$

Selanjutnya, hasil nilai konversi indeks kepuasan masyarakat (IKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang disesuaikan dengan kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan Permenpan No.14 Tahun 2017.

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang memperoleh hasil konversi IKM sebesar 79,9425. Kinerja unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Deli Serdang berada dalam mutu pelayanan “B” dengan kategori “BAIK”.

Apabila dilihat dari masing-masing unsur Indeks Kepuasan Masyarakat, yang mengacu pada kategorisasi mutu pelayanan, nilai IKM dari setiap unsur pelayanan dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.6 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat

No	Unsur Pelayanan	SKM Perunsur	Nilai Konversi SKM Perunsur	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan Pelayanan	0,3619	82,25	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	0,341	77,5	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	0,3311	75,25	C	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	0,44	100	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,3685	83,75	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	0,3476	79	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	0,341	77,5	B	Baik
8	Sarana dan Prasarana	0,3399	77,25	B	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,3267	72,25	C	Kurang Baik
Jumlah Indeks		3,1977			
Nilai Konversi SKM		79,9425		B	Baik

Sumber : Diolah Penulis 2021

4.1.6 Pembahasan

Nilai IKM dari unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Berikut ini hasil penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari masing-masing unsur :

1. Persyaratan Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang

Indikator persyaratan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang terdapat pada butir soal nomor 1. Maksud dari indikator ini adalah sesuai atau tidaknya syarat yang dibutuhkan dengan pelayanan yang masyarakat inginkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang sesuai dengan ketentuan dalam PERMENPAN nomor 14 TAHUN 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk persyaratan pelayanan sebesar 0,3619 dengan nilai konversi IKM sebesar 82,25.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang

Indikator sistem, mekanisme, dan prosedur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang terdapat pada butir soal nomor 2. Maksud dari indikator ini adalah mudah atau tidaknya prosedur/tahapan alur

pelayanan yang diinginkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem, mekanisme, dan prosedur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang sesuai dengan ketentuan dalam PERMENPAN nomor 14 TAHUN 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk sistem, mekanisme, dan prosedur sebesar 0,341 dengan nilai konversi IKM sebesar 77,5.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa sistem, mekanisme, dan prosedur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

3. Waktu Penyelesaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang

Indikator waktu penyelesaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang terdapat pada butir soal nomor 3. Maksud dari indikator ini mengenai target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu penyelesaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang sesuai dengan ketentuan dalam PERMENPAN nomor 14 TAHUN 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Akan tetapi, beberapa masyarakat menganggap indikator ini masih belum maksimal. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk sistem, mekanisme, dan prosedur sebesar 0,3311 dengan nilai konversi IKM sebesar 75,25.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa sistem, mekanisme, dan prosedur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang berada pada tingkat “C” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “kurang baik”. Berdasarkan uraian tersebut, kecepatan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang perlu untuk ditingkatkan.

4. Biaya/Tarif Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang

Indikator biaya/tarif Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang terdapat pada butir soal nomor 4. Maksud dari indikator ini mengenai keterjangkauan biaya pelayanan bagi masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa biaya/tarif Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang sesuai dengan ketentuan dalam PERMENPAN nomor 14 TAHUN 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk sistem, mekanisme, dan prosedur sebesar 0,44 dengan nilai konversi IKM sebesar 100.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa biaya/tarif Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang berada pada tingkat “A” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “sangat baik”.

5. Produk Spesifikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang

Indikator produk spesifikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang terdapat pada butir soal nomor 5. Maksud dari

indikator ini mengenai hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa produk spesifikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang sesuai dengan ketentuan dalam PERMENPAN nomor 14 TAHUN 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk produk spesifikasi sebesar 0,3485 dengan nilai konversi IKM sebesar 83,75.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa produk spesifikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

6. Kompetensi Pelaksana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang

Indikator kompetensi pelaksana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang terdapat pada butir soal nomor 6. Maksud dari indikator ini mengenai keahlian petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pelaksana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang sesuai dengan ketentuan dalam PERMENPAN nomor 14 TAHUN 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk kompetensi pelaksana sebesar 0,3476 dengan nilai konversi IKM sebesar 79.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kompetensi pelaksana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

7. Perilaku Pelaksana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang

Indikator perilaku pelaksana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang terdapat pada butir soal nomor 7. Maksud dari indikator ini mengenai sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku pelaksanaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang sesuai dengan ketentuan dalam PERMENPAN nomor 14 TAHUN 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk perilaku pelaksana sebesar 0,341 dengan nilai konversi IKM sebesar 77,5.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa perilaku pelaksanaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

8. Sarana dan Prasarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang

Indikator sarana dan prasarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang terdapat pada butir soal nomor 8. Maksud dari indikator ini mengenai kondisi sarana dan prasarana tempat pelayanan. Hasil

penelitian menunjukkan bahwa sarana dan prasarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang sesuai dengan ketentuan dalam PERMENPAN nomor 14 TAHUN 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk sarana dan prasarana sebesar 0,3399 dengan nilai konversi IKM sebesar 77,25.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa sarana dan prasarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang

Indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang terdapat pada butir soal nomor 9. Maksud dari indikator ini mengenai tersedianya tempat penanganan pengaduan, saran dan masukan serta apakah ada tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang sesuai dengan ketentuan dalam PERMENPAN nomor 14 TAHUN 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Akan tetapi, ada beberapa masyarakat tidak melihat tersedianya kotak kritik dan saran. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk sarana dan prasarana sebesar 0,3267 dengan nilai konversi IKM sebesar 72,25.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa sarana dan prasarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang berada pada tingkat “C” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “kurang baik”.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan dari analisis survei kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017, maka diperoleh angka indeks sebesar 79,9425 yang berada pada interval 3,0644-3,532, sehingga kualitas pelayanan publik berada pada tingkat “B”. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang pada tahun 2021 secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik.
2. Berdasarkan 9 indikator pelayanan yang diteliti, Biaya/Tarif merupakan indikator dengan nilai indeks tertinggi dengan nilai IKM sebesar 100 dan berada pada tingkat sangat baik. Sedangkan indikator dengan nilai indeks terendah yaitu indikator Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai IKM sebesar 72,25 dan berada pada tingkat kurang baik.
3. Persyaratan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang memiliki nilai IKM sebesar 82,25 dan berada pada tingkat baik.

4. Sistem, mekanisme, dan prosedur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang memiliki nilai IKM sebesar 77,5 dan berada pada tingkat baik.
5. Waktu Penyelesaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang memiliki nilai IKM sebesar 75,25 dan berada pada tingkat kurang baik.
6. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang memiliki nilai IKM sebesar 83,75 dan berada pada tingkat baik.
7. Kompetensi Pelaksana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang memiliki nilai IKM sebesar 79 dan berada pada tingkat baik.
8. Perilaku pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang memiliki nilai IKM sebesar 77,5 dan berada pada tingkat baik.
9. Sarana dan Prasarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang memiliki nilai IKM sebesar 77,25 dan berada pada tingkat baik.
10. Pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang sudah berpedoman (sesuai) dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Namun masih ada yang belum dijalankan secara maksimal.

5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan dan penelitian yang telah dilakukan atas analisis survei kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang, penulis mencoba memberikan beberapa saran yang mungkin dapat membantu, antara lain :

1. Upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada sebaiknya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang memberikan informasi pelayanan yang jelas kepada masyarakat. Contohnya membuat papan informasi setiap jenis pelayanan mengenai prosedur, persyaratan, biaya dan waktu pelayanan yang dapat langsung dilihat masyarakat atau bisa juga di website dan media online lainnya.
2. Jangka waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat diupayakan untuk lebih baik dan lebih cepat sesuai SOP atau informasi pelayanan.
3. Upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada sebaiknya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang :
 - a. Menambahkan sarana dan prasarana seperti loket diperbanyak, perbanyak formulir, musholla, dan parkir yang disediakan tidak berbayar.
 - b. Sebaiknya ada petugas di depan kantor untuk mengarahkan masyarakat tata cara prosedur mengurus layanan yang diinginkan masyarakat. Dikarenakan banyak sekali masyarakat yang kebingungan dan merasa sulit yang berakhir menggunakan perantara jasa (calo).

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah.(2011).*Kualitas Pelayanan Publik; Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi*. Yogyakarta : Gava Media.
- Irawan, I. (2020). Perencanaan Keuangan Dan Manajemen Biaya Sebagai Upaya Peningkatan Pendapatan Pelaku Usaha Di Desa Timbang Jaya Kecamatan Bahorok Langkat Sumatera Utara. *IHSAN: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(2), 278-289.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang Nomor 05 Tahun 2020 tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang
- Kepmen PAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Khamilah, O. (2022). Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Pegawai Koperasi Mekar Mulia Melalui Pelatihan Penyusunan Laporan Keuangan Koperasi Berdasarkan SAK ETAP. *Pelita Masyarakat*, 3(2), 107-117.
- Lijan Poltak Sinambela, dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: BumiAksara.
- Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2020.
- Mendrofa, S. A. (2019).*Survei Kepuasan Pelayanan Masyarakat Tentang Pengurusan Perizinan Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota GunungSitoli*. *JAM PEMBNAS, Vol. 5 Nomor 1 Juni 2019*.
- Nainggolan, M. P. (2015).*Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pembuatan Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Deli Serdang*. *JOM FISIP Vol. 2 No.2 Oktober 2015*.
- Nisrina, F. A. (2019).*Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Pertahanan Kabupaten Karanganyar*. *Jurnal Akuntansi dan Sistem Teknologi Informasi Vol. 15 48 No. 1 Maret 2019: 48 – 61*.
- Nugraheni, Z. A. (2015). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan*.

- Nasution, D. A. D., Nasution, A. P., & Alpi, M. F. (2019, August). Pengaruh Penerapan Smart ASN Terhadap Pengelolaan Keuangan Negara di Era Disrupsi Teknologi Indonesia 4.0. In Seminar Nasional Sains dan Teknologi Informasi (SENSASI) (Vol. 2, No. 1).
- Peraturan Bupati Deli Serdang Nomor 18 Tahun 2002 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Publik
- Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 7 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Deli Serdang
- Rahima Br Purba, Azima Medina (2018). Pengaruh Penerapan Sistem Akuntansi Keuangan Daerah, Transparansi Publik dan Aktivitas Pengendalian Terhadap Akuntabilitas Keuangan Pada Badan Keuangan Daerah Tanah Datar. *JURNAL AKUNTANSI BISNIS DAN PUBLIK* 8 (1), 99-111, 2018.
- Ratri Nur Kholifah . (2018). *Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan E-KTP di Kecamatan Tembalang Kota Semarang. DIPONEGORO JOURNAL OF SOCIAL AND POLITICAL* Tahun 2018, Hal 1-10.
- Sugiyono. (2012). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung. CV. Alfabeta.
- Umar, H., Usman, S., & Purba, R. B. (2018). *The influence of internal control and competence of human resources on village fund management and the implications on the quality of village financial reports. International Journal of Civil Engineering and Technology*, 9(7), 1523-1531.
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Pasal 5 tentang Pelayanan Publik
- Vincent, Gaspesz. (2011). *Total Quality Management (untuk Praktisi Bisnis dan Industri)*. Bogor: Vinchristo Publication.

<https://disdukcapil.deliserdangkab.go.id/>