



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv

BAB I : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	I-1
1.2 Rumusan Masalah	I-3
1.3 Maksud dan Tujuan.....	I-4
1.4 Hasil yang Diharapkan.....	I-4
1.5 Ruang Lingkup.....	I-4
1.5.1 Ruang Lingkup Kegiatan	I-4
1.5.2 Ruang Lingkup Materi	I-6
1.6 Landasan Hukum	I-7
1.7 Sistematika Penulisan	I-8

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelayanan Publik.....	II-1
2.2 Survei Kepuasan Masyarakat.....	II-3
2.3 Indikator Kepuasan	II-4
2.4 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	II-5
2.4.1 Susunan Organisasi	II-5
2.4.2 Tugas Dan Fungsi	II-7
2.4.3 Jenis Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo	II-11

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN.....

3.1. Kerangka Berpikir	III-1
3.2 Pendekatan Penelitian	III-4
3.3 Populasi dan Sampel	III-5
3.4 Jenis Data dan Sumber Data	III-7



Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2018

3.5	Teknik Pengumpulan Data	III-7
3.6	Instrumen Pengumpulan Data dan Perkembangannya.....	III-8
3.7	Teknik Analisis Data	III-13
3.7.1	Statistika Deskriptif.....	III-13
3.7.2	Analisis IKM.....	III-14
3.7.3	<i>Important Performance Analysis</i>	III-16
BAB IV	: GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	IV-1
4.1	Kondisi Geografis Kabupaten Sidoarjo.....	IV-1
4.2	Demografis Kabupaten Sidoarjo	IV-1
4.2.1	Perkembangan Jumlah Penduduk Kabupaten Sidoarjo	IV-1
4.2.2	Kepadatan Penduduk.....	IV-2
4.2.3	Piramida Penduduk.....	IV-4
4.3	Tingkat Pendidikan Penduduk Kabupaten Sidoarjo	IV-5
4.4	Mobilitas Penduduk	IV-6
4.5	Kepemilikan Dokumen Kependudukan	IV-8
4.5.1	Kepemilikan Kartu Keluarga.....	IV-9
4.5.2	Kepemilikan Kartu Tanda Penduduk Elektronik.....	IV-10
4.5.3	Kepemilikan Akta.....	IV-12
BAB V	: HASIL DAN PEMBAHASAN	V-1
5.1	Tingkat Kepuasan Masyarakat.....	V-1
5.1.1	Karakteristik Responden.....	V-1
5.1.2	Indeks Kepuasan Masyarakat	V-7
5.2	Determinan Kepuasan Pengguna Layanan	V-28
5.2.1	Analisis Kesenjangan	V-28
5.2.2	Analisis Kuadran.....	V-35
5.3	Strategi Perbaikan Pelayanan	V-54
BAB VI	: KESIMPULAN DAN SARAN	VI-1
6.1	Kesimpulan	VI-1
6.2	Saran	VI-2

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Pendekatan dan Jenis Penelitian yang Digunakan	III-5
Tabel 3.2	Populasi Setiap Jenis Layanan	III-6
Tabel 3.3	Instrumen Pengumpulan Data : Kuesioner	III-9
Tabel 3.4	Klasifikasi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Layanan	III-15
Tabel 4.1	<i>Sex Ratio</i> dan Kepadatan Penduduk Kabupaten Sidoarjo Tahun 2017	IV-3
Tabel 5.1	Hasil IKM Keseluruhan di Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo Tahun 2018	V-23
Tabel 5.2	Analisis GAP Kepuasan pengguna Layanan	V-29
Tabel 5.3	Analisis GAP Indikator Persyaratan	V-30
Tabel 5.4	Analisis GAP Indikator Prosedur	V-31
Tabel 5.5	Analisis GAP Indikator Waktu	V-31
Tabel 5.6	Analisis GAP Indikator Produk Spesifikasi Jenis Layanan	V-32
Tabel 5.7	Analisis GAP Indikator Kompetensi Pelaksana	V-32
Tabel 5.8	Analisis GAP Indikator Perilaku Pelaksana	V-33
Tabel 5.9	Analisis GAP Indikator Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	V-34
Tabel 5.10	Analisis GAP Indikator Sarana Prasarana	V-34
Tabel 5.11	Analisis Kuadran Pada 7 Indikator Kepuasan	V-52



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	II-7
Gambar 3.1	Kerangka Pikir Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo	III-3
Gambar 3.2	Kuadran Analisa Kesenjangan Antara Kepuasan dan Kepentingan ..	III-18
Gambar 4.1	Perkembangan Jumlah Penduduk Kabupaten Sidoarjo Tahun 2014-2018.....	IV-2
Gambar 4.2	Piramida Penduduk Kabupaten Sidoarjo Bulan Juni Tahun 2018.....	IV-4
Gambar 4.3	Tingkat Pendidikan Kabupaten Sidoarjo Bulan Juni 2018	IV-5
Gambar 4.4	Jumlah Migrasi Masuk ke Kabupaten Sidoarjo Tahun 2017	IV-7
Gambar 4.5	Jumlah Migrasi Keluar Kabupaten Sidoarjo Tahun 2016.....	IV-8
Gambar 4.6	Jumlah Pemegang Kartu Keluarga Menurut Kecamatan Tahun 2017	IV-9
Gambar 4.7	Persentase Kepemilikan KTP-EI Tiap Kecamatan tahun 2017.....	IV-11
Gambar 4.8	Jumlah Akta Kelahiran Menurut Bulan Tahun 2017	IV-12
Gambar 4.9	Jumlah Akta Kematian Menurut Bulan Tahun 2017	IV-13
Gambar 4.10	Jumlah Akta Pengakuan Anak Menurut Bulan Tahun 2017	IV-13
Gambar 5.1	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	V-2
Gambar 5.2	Karakteristik Responden berdasarkan Usia	V-3
Gambar 5.3	Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	V-4
Gambar 5.4	Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	V-5
Gambar 5.5	Karakteristik Responden berdasarkan Pengeluaran Rumah Tangga per Bulan.....	V-6
Gambar 5.6	Sub Indikator Persyaratan	V-8
Gambar 5.7	Sub Indikator Prosedur.....	V-10
Gambar 5.8	Sub Indikator Waktu	V-12
Gambar 5.9	Sub Indikator Produk Spesifikasi Jenis Layanan	V-13
Gambar 5.10	Sub Indikator Kompetensi Pelaksana	V-15
Gambar 5.11	Sub Indikator Perilaku Pelaksana.....	V-17
Gambar 5.12	Sub Indikator Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	V-18



Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2018

Gambar 5.13	Sub Indikator Sarana Prasarana	V-21
Gambar 5.14	IKM Dispendukcapil Menurut Tingkat Pendidikan	V-27
Gambar 5.15	IKM Dispendukcapil Menurut Tingkat SES	V-28
Gambar 5.16	Analisis Kesenjangan Rata-Rata Kenyataan dan Rata-Rata Harapan	V-29
Gambar 5.17	Analisis Kuadran pada Delapan Indikator	V-36
Gambar 5.18	Analisis Kuadran pada Indikator Persyaratan	V-38
Gambar 5.19	Analisis Kuadran pada Indikator Prosedur	V-40
Gambar 5.20	Analisis Kuadran pada Indikator Waktu	V-42
Gambar 5.21	Analisis Kuadran pada Indikator Kompetensi Pelaksana	V-44
Gambar 5.22	Analisis Kuadran pada Indikator Perilaku Pelaksana	V-46
Gambar 5.23	Analisis Kuadran pada Indikator Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	V-48
Gambar 5.24	Analisis Kuadran pada Indikator Sarana Prasarana	V-50