

## INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BALANGAN

Irfa Aisyana<sup>1</sup>, Jumaidi<sup>2</sup>, Ahmad Baihaqi<sup>3</sup>

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Email : [irfaaisyana2002@gmail.com](mailto:irfaaisyana2002@gmail.com)

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat Pada Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan. adanya permasalahan antrian yang panjang dan waktu tunggu yang lama, serta fasilitas yang kurang memadai. Penelitian ini menggunakan jenis metode penelitian kuantitatif berdasarkan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Permenpan RB No. 14 Tahun 2017. Yang menghasilkan data dalam bentuk angka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat untuk kepuasan pada pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan adalah 3,83 dengan angka konversi sebesar 76,56. Maka kepuasan masyarakat berada dalam kategori mutu kurang baik/kurang puas. Saran kepada Pemerintah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan dan perangkatnya agar dapat memilah lagi keluhan dari masyarakat, dan merespon baik keluhan masyarakat tanpa mengabaikannya. Lebih mengutamakan keluhan masyarakat karna dari keluhan masyarakat kita bisa melihat dan mengukur bagaimana kepuasan mereka terhadap pelayanan yang disediakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan. Melakukan pembaruan pada komputer yang sudah kurang dalam memproses data masyarakat agar lebih mempersingkat waktu tunggu masyarakat untuk mendapatkan pelayanan agar masyarakat merasa lebih puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan.

**Kata Kunci** : Indeks, Kepuasan Masyarakat, Pelayanan.

### ABSTRACT

*This research aims to determine the community satisfaction index for services at the Balangan Regency Population and Civil Registration Service. there are problems with long queues and long waiting times, as well as inadequate facilities. This research uses a quantitative research method based on analysis of the Community Satisfaction Index (IKM) Permenpan RB No. 14 of 2017. Which produces data in the form of numbers. The results of the research show that the Community Satisfaction Index value for satisfaction with services at the Population and Civil Registration Service of Balangan Regency is 3.83 with a conversion rate of 76.56. So community satisfaction is in the poor quality/less satisfied category. Suggestions to the Government at the Balangan Regency Population and Civil Registration Service and its apparatus to be able to further sort complaints from the public, and respond well to public complaints without ignoring them. Prioritize community complaints because from community complaints we can see and measure how satisfied they are with the services provided by the Population and Civil Registration Service of Balangan Regency. Carrying out updates to computers that are inadequate in processing community data in order to shorten the waiting time for the community to get services so that the community feels more satisfied with the services provided by the Population and Civil Registration Service of Balangan Regency.*

**Keywords:** Index, Community Satisfaction, Service.

### PENDAHULUAN

Pelayanan publik ialah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh suatu organisasi atau instansi sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan ini dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan oleh tiap-tiap organisasi atau instansi.

Salah satu dari penyelenggaraan layanan publik ialah instansi pemerintahan. Bentuk layanan dari instansi pemerintah ini, diantaranya yaitu pada bidang administrasi kependudukan. Dalam Pasal 1 UU No. 24 Tahun 2013, administrasi kependudukan diartikan sebagai rangkaian penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur. Adanya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik tentunya memberikan arahan kepada seluruh penyelenggara pelayanan baik penyelenggara negara, BUMN, BUMD, hingga swasta maupun perseorangan menyelenggarakan pelayanan yang terstandarisasi dengan memenuhi komponen standar pelayanan.

Dalam rangka menjaga pelayanan publik yang berkualitas dan transparan serta memenuhi harapan masyarakat, diperlukan penilaian terhadap instansi pemerintah pusat serta pemerintah daerah yang selama ini telah dilakukan oleh Kemen PAN RB. Kementerian PAN-RB melaksanakan penilaian dalam bentuk Evaluasi Unit Pelayanan Publik (EUPP) sesuai Permenpan RB Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang menghasilkan Indeks Pelayanan Publik (IPP). Indek Pelayanan Publik adalah indeks yang digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan publik di lingkungan kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah di Indonesia berdasarkan Aspek Kebijakan Pelayanan, Aspek Profesionalisme SDM, Aspek Sarana Prasarana, Aspek Sistem Informasi Pelayanan Publik, Aspek konsultasi dan Pengaduan serta Aspek Inovasi. Berdasarkan Obsevasi awal yang peneliti lakukan terdapat berbagai fenomena dalam pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan, diantaranya:

1. Terdapat permasalahan pada antrian yang panjang dan waktu tunggu yang lama sehingga membuat masyarakat tidak puas dengan pelayanan di Dukcapil Balangan. Ini dapat disebabkan oleh fasilitas yang kurang memadai di bagian pelayanan. Hanya ada beberapa komputer layanan yang dapat berfungsi dengan cepat, sehingga membuat masyarakat harus menunggu antrian sedikit lebih lama.
2. Permasalahan berikutnya, adanya ketidakakuratan data dalam pencatatan data seperti kesalahan penulisan nama, tanggal lahir, atau alamat bisa menjadi masalah serius karena kurangnya ketelitian petugas.
3. Keterlambatan penerbitan dokumen penting seperti kartu identitas, akta kelahiran, atau akta perkawinan yang dapat membuat masyarakat khawatir karena pentingnya dokumen yang mereka butuhkan untuk diterbitkan secepatnya. Dikarenakan ada beberapa kendala seperti; 1) kurangnya data yang diberikan oleh masyarakat, sehingga membuat para pemberi pelayanan lambat untuk bisa menerbitkan dokumen tersebut; 2) dokumen yang akan diterbitkan harus mendapat stempel/pengesahan dari Kabid/Kepala dinas untuk bisa diterbitkan. Tetapi, Kabid/Kepala Dinas tidak selalu ada di dalam instansi. Beliau lebih sering melakukan tugas luar seperti pelatihan. Sehingga permasalahan tersebut membuat lambatnya penerbitan dokumen masyarakat.

## **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dibutuhkan masyarakat guna menunjang berbagai kebutuhannya. Karena pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan setiap harinya. Pelayanan adalah "Setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik". Masih menurut Lijan Poltak dalam

bukunya yang berjudul Reformasi Pelayanan Publik 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.

Pelayanan publik adalah sebagai "Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik".

### **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Landasan utama pada survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah dengan menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. Indeks Kepuasan Masyarakat sesuai dengan Peraturan KEMENPAN No.14 Tahun 2017 yaitu:

1. Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur, tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan.
3. Waktu Pelayanan, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif, ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, 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, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana, meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana, sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, pelaksanaan penanganan pengaduan tindak lanjut.
9. Sarana dan Prasarana, sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

### **Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

Kependudukan adalah hal ihwal yang berkaitan dengan jumlah, struktur, umur, jenis kelamin, agama, kelahiran, perkawinan, kehamilan, kematian, persebaran, mobilitas dan kualitas serta ketahanannya yang menyangkut politik, ekonomi, sosial, dan budaya.

Kependudukan merupakan salah satu aspek penting dalam pembangunan suatu negara. Data kependudukan yang akurat dan terkini dapat membantu pemerintah dan sektor swasta dalam merencanakan dan melaksanakan berbagai program dan kebijakan yang sesuai dengan kebutuhan dan potensi masyarakat.

Pencatatan Sipil adalah pencatatan mengenai peristiwa perdata yang dialami oleh seseorang atau untuk memastikan status perdata seseorang. Peristiwa dalam kehidupan masyarakat yang perlu dilakukan pencatatan, yaitu kelahiran, perkawinan, perceraian, kematian, dan penggantian nama.

## **METODE**

Jenis dan penelitian yang dilakukan yaitu penelitian kuantitatif deskriptif, deskriptif kuantitatif adalah suatu metode yang bertujuan untuk membuat gambar atau deskriptif tentang suatu keadaan secara objektif yang menggunakan angka dan tidak menutup kemungkinan terdapat kalimat naratif berupa penjelasan secara kualitatif.

Penelitian ini menggunakan jenis metode penelitian kuantitatif berdasarkan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Permenpan RB No. 14 Tahun 2017. Yang menghasilkan data dalam bentuk angka. Kerangka pemikiran yang digunakan adalah menurut KEPMENPAN RB No. 14 Tahun 2017 dalam (9 unsur) Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Pengaduan, Saran, dan Masukan, Sarana dan Prasarana. Penelitian dilakukan dengan rentang waktu Oktober 2023 hingga Desember 2024. Jumlah responden penelitian sebanyak 61 orang. Teknik pengambilan data dilakukan dengan teknik kuesioner atau angket, dokumentasi. Uji Validitas menggunakan rumus korelasi Product Moment dan Uji Reliabilitas menggunakan rumus Cronbach's Alpha. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat untuk kepuasan pada pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan adalah 3,83 dengan angka konversi sebesar 76,56. Maka kepuasan masyarakat berada dalam kategori mutu kurang baik/kurang puas.

## **PEMBAHASAN**

### **1. Persyaratan Pelayanan**

Persyaratan pelayanan pada Dukcapil Balangan, contohnya seperti masyarakat yang ingin mengurus KTP elektronik baru. Pemohon harus menyerahkan KTP lama, KK, dan surat keterangan pindah jika pemohon tersebut tidak lagi dengan alamat yang sama. Tetapi KTP pemohon hilang atau tidak ada, otomatis persyaratan tidak sesuai.

Mengenai penyampaian persyaratan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan dengan nilai TCR 59% (Cukup Baik), sedangkan nilai terendah ada pada pernyataan nomor 2 mengenai kesesuaian persyaratan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan dengan nilai TCR 80% atau masih tergolong (Baik). Memiliki persentase rata-rata 70% dengan kategori Baik.

### **2. Prosedur Pelayanan**

Kesesuaian Prosedur Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan dengan nilai TCR 82% (Baik), sedangkan nilai terendah ada pada pernyataan nomor 2 mengenai Kejelasan Prosedur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan dengan TCR 76% atau masih tergolong (Baik). Memiliki persentase rata-rata 79% dengan kategori Baik.

### **3. Waktu Pelayanan**

Masih ada beberapa oknum petugas yang menyalahgunakan pelayanan untuk mencari uang tambahan. Seperti halnya meminta tarif untuk mengurus KTP atau berkas lainnya yang di dalam berkas tersebut ada masalah dan lain sebagainya. Sedangkan biasanya gratis dan tidak dipungut biaya. Mengenai biaya/tarif pelayanan di DUKCAPIL Balangan adalah Baik dengan Rata-rata yaitu 72%.

### **4. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Kesesuaian produk pelayanan yang ada di Dukcapil Balangan, biasanya masyarakat membutuhkan jenis produk pelayanan yang lebih beragam, seperti layanan legalisasi dokumen, pengurusan izin usaha, pembayaran pajak, dll. Masyarakat juga menginginkan layanan online yang lebih mudah diakses, seperti layanan antrian online atau layanan informasi melalui chatbot.

Mengenai produk spesifikasi jenis pelayanan Dukcapil Balangan adalah Baik dengan Rata-rata yaitu 83%.

#### 5. Kompetensi Pelaksana

Kejelasan petugas pelayanan yang ada di Dukcapil Balangan, petugas sudah menggunakan bahasa yang sopan dan ramah kepada masyarakat, dan menunjukkan sifat bersahabat dan membantu. Mengenai kompetensi pelaksana pelayanan di Dukcapil Balangan adalah Baik dengan rata-rata 82%.

#### 6. Perilaku Petugas Pelayanan

Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan yang ada di Dukcapil Balangan sangat baik, petugas menunjukkan sikap yang ramah dan sopan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan, dan masyarakat merasa puas dengan sikap petugas. Mengenai perilaku petugas pelayanan di Dukcapil Balangan adalah Baik dengan Rata-rata 83%.

#### 7. Pengaduan, Saran, dan Masukan Petugas Pelayanan

Penanganan pengaduan pelayanan yang ada di Dukcapil Balangan, sudah tersedia kotak saran dan masukan di area pelayanan, tersedia formulir pengaduan yang dapat diisi oleh masyarakat, tersedia nomor telepon dan email untuk menyampaikan pengaduan, saran, dan masukan, petugas pelayanan siap menerima secara langsung. Mengenai pengaduan, saran, dan masukan pelayanan di Dukcapil Balangan adalah Baik dengan Rata-rata 79%.

#### 8. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Kenyamanan pelayanan yang ada di Dukcapil Balangan, sudah tersedia televisi dan AC di ruang tunggu, toilet bersih dan nyaman, tersedia tempat parkir yang luas namun masih kurang teratur, ruang tunggu yang nyaman. Mengenai sarana dan prasarana pelayanan di Dukcapil Balangan adalah Baik dengan Rata-rata 81%.

### **SIMPULAN**

Dari hasil penelitian tentang Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan dengan menggunakan 9 Indikator dari teori KEPMENPAN RB No. 14 Tahun 2017, dan mempunyai 18 item pertanyaan/pernyataan dengan total responden 61 orang serta menggunakan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017. Maka Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan yang peneliti dapatkan Nilai Kumulatif IKM sebesar 76,56 atau dapat dikatakan "Kurang Baik" berdasarkan kategori penilaian yang telah disesuaikan dari PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017 tentang perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Deddy Mulyadi, Hendrikus, Muhammad Nur Afandi, 2016, *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*, Bandung: Alfabeta.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. 2003 . Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta: Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara.

Muhammad Hidayatullah, G. (2021) 'Pelayanan Isbat Nikah Wilayah Kerja Kantor Pengadilan Agama Amuntai Kelas 1b Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 14(3), pp. 213–223. Available at: <https://doi.org/10.31849/niara.v14i3.7384>.

Noorrahman, M.F., Rizal, M. and Sairin, M. (2022) 'Peran Administrasi Publik dalam Meningkatkan Kinerja dalam Aspek Kepuasan Kerja pada Pejabat Struktural Akademik di Sekolah Tinggi Ilmu



Administrasi Amuntai Kabupaten Hulu Sungai’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(1), pp. 155–163.

Urahmah, N. and Andri, A. (2023) ‘KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI UNIT KERJA IMIGRASI KELAS I TPI BANJARMASIN DI KABUPATEN BALANGAN’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(8), pp. 3233–3241.

Poltak Sinambela, Lijan. 2019. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Thoha, Miftah, 1983. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: CV. Rajawali.

Sugiono. 2004. *Metode Penelitian Administrasi R&D*. Bandung: Bandung: Alfabeta. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik

Yusuf, Muri. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan, Edisi Pertama*. Jakarta: Pramedia Group.