

# EVALUASI TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BEKASI

Lany Kusbudiyanto<sup>1</sup>; Dandy Kurniawan<sup>2</sup>; Palupi Lindiasari Samputra<sup>3</sup>

*Sekolah Kajian Strategik dan Global Universitas Indonesia, Jakarta, Indonesia*

Email : <sup>1</sup>lkbudi79@gmail.com ; <sup>2</sup>dandykurniawansuwito@hotmail.com; <sup>3</sup>upies77@gmail.com

## ABSTRACT

*This research focuses on the level of community satisfaction with public services in Bekasi City. The focus of the problem in this study is the poor public service which has resulted in a crisis of public trust in the government. This study aims to evaluate the level of community satisfaction with public services at the Department of Population and Civil Registration of Bekasi City. This study used a quantitative method, in which data were obtained from a survey of people who came to get services at the Bekasi City Population and Civil Registration Service. From the research that has been carried out, the results show that the indicator that is an element of reduced community satisfaction in almost every public service agency is the indicator of service speed or turnaround time as well as facilities and infrastructure. The 9 (nine) indicators contained in the Regulation of the Minister for Administrative Reform and Bureaucratic Reform Number 14 of 2017, are measured using a Likert scale used to obtain the level of community satisfaction. The result of the community satisfaction survey (SKM) is 3.00. From the research that has been carried out, the conclusion obtained is that public services at the Population and Civil Registration Office of Bekasi City are categorized as C or not good service quality.*

**Keywords:** *Evaluation of Policy, Index of Public Satisfaction, Public Service.*

## ABSTRAK

Penelitian ini berfokus pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kota Bekasi. Fokus permasalahan dalam penelitian ini adalah buruknya pelayanan publik yang mengakibatkan krisis kepercayaan dari masyarakat kepada pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, di mana data diperoleh dari survei orang yang datang untuk mendapatkan layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi. Dari penelitian yang sudah dilaksanakan diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa indikator yang menjadi unsur berkurangnya kepuasan masyarakat hampir disetiap instansi pelayanan publik yaitu pada indikator kecepatan pelayanan atau waktu penyelesaian serta sarana dan prasarana. 9 (sembilan) indikator yang terkandung dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017, diukur dengan skala Likert digunakan untuk memperoleh tingkat kepuasan masyarakat. Hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) adalah 3,00. Dari penelitian yang sudah dilaksanakan, kesimpulan yang didapat adalah layanan publik di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi dikategorikan mutu pelayanan C atau kurang baik.

**Kata kunci:** *Evaluasi Kebijakan, Indek Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik.*

## PENDAHULUAN

Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat dilihat dari kualitas pelayanan publik yang diberikan. Buruknya pelayanan publik akan mendorong krisis kepercayaan terhadap pemerintah, sebaliknya peningkatan pelayanan publik akan menambah kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Krisis kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah ditandai dengan adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, media sosial ataupun melalui demonstrasi yang cenderung akan mengganggu jalannya pemerintahan. Oleh karena itu perbaikan pelayanan publik mutlak diperlukan agar pandangan buruk masyarakat terhadap pemerintah dapat dihilangkan dan fungsi pemerintah dalam melayani masyarakat meningkat kualitasnya. Peningkatan tidak hanya pada segi pelayanan, tetapi peningkatan dari kualitas sumber daya manusianya.

Diharapkan dengan meningkatnya kualitas pelayanan dan sumber daya manusia, masyarakat dapat

menerima suatu pelayanan dasar dengan mutu tertentu secara minimal. Pemberian pelayanan sesuai standar yang ada merupakan bagian yang perlu diperhatikan pemerintah. Masyarakat masih sering mendapatkan pelayanan yang dirasakan kurang memuaskan, terutama terhadap fasilitas dan praktek-praktek kurang terpuji yang dilakukan aparat pemerintah. Bahkan mungkin banyak masyarakat belum mengetahui pelayanan yang harusnya diterima secara minimal dan prosedur pelayanan yang baku dari pemerintah.

Peningkatan kualitas pelayanan publik yang memenuhi standar merupakan acuan yang harus dicapai oleh pemerintah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menegaskan bahwa pelayanan publik harus memenuhi standardisasi yang diatur dalam ketentuan tersebut dan penyelenggara negara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu diperbaiki dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Salah satu tempat pelayanan publik yang selalu berinteraksi langsung dengan masyarakat adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), khususnya di kota Bekasi. Kota Bekasi sendiri merupakan salah satu kota besar di Jawa Barat yang berbatasan langsung dengan ibu Kota Jakarta. Berdasarkan data BPS Provinsi Jawa Barat, pada tahun 2017 Kota Bekasi mempunyai populasi penduduk sebanyak 2.859.630 jiwa dengan laju pertumbuhan penduduk mencapai 2,6%. Dengan laju pertumbuhan penduduk Kota Bekasi yang begitu pesat dan jumlah penduduk yang semakin bertambah, secara langsung kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kependudukan semakin besar. Tentunya dibutuhkan kinerja aparatur yang maksimal dalam pelayanan kepada masyarakat agar kepuasan masyarakat meningkat serta didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai.

Berdasarkan hasil survei di media sosial *twitter* milik Disdukcapil Kota Bekasi, masih terdapat banyaknya keluhan masyarakat terkait pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Bekasi. Berdasarkan permasalahan di atas, maka peneliti tertarik untuk mengetahui **“Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi.”**

**METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi. Penilaian tingkat kepuasan masyarakat terbagi atas empat kriteria penilaian berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang terdapat pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, yaitu mutu pelayanan A atau Sangat Baik dengan nilai interval sebesar 3,5324-4,00; mutu pelayanan B atau Baik dengan nilai interval 3,0644-3,532; mutu pelayanan C atau Kurang Baik dengan nilai interval 2,60-3,064; dan mutu pelayanan D atau Tidak Baik dengan nilai interval 1,00-2,5996.

**Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

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

Skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert 1-4. Skala likert merupakan skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis pelayanan publik. Bentuk jawaban skala likert untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan yaitu jawaban Sangat Baik dengan skor 4, Baik dengan skor 3, Kurang Baik dengan skor 2 dan Tidak Baik dengan skor 1.

Populasi penelitian ini adalah masyarakat yang datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi untuk mendapatkan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil. Pelayanan publik dilaksanakan setiap hari kerja Senin-Jum’at dari pukul 08.00-15.00 WIB dan dibatasi jumlah pelayanan hanya 300 orang per hari. Teknik pengambilan data menggunakan *Accidental Sampling* dengan menyebarkan kuesioner kepada masyarakat yang datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi dan juga memanfaatkan media *google form* yang disebar melalui media sosial seperti *Whatsapp*,

*Facebook* dan *Twitter*. Dalam hal ini responden dipilih dengan kriteria masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi. Penentuan jumlah responden dengan menggunakan teknik Slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 5 persen. Dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan:  
 N : Populasi  
 e : Perkiraan tingkat kesalahan

Berdasarkan teknik pengambilan data dengan teknik slovin, maka jumlah masyarakat yang menjadi responden dalam penelitian ini berjumlah 171 orang.

Dalam penelitian ini teknik analisis data dilakukan menggunakan survei kepuasan masyarakat (SKM) yang dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan SKM terdapat 9 (sembilan) unsur pelayanan yang akan diukur, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jml bobot}}{\text{Jml unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

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

$$\text{SKM} = \frac{\sum (\text{Nilai Persepsi/Unsur})}{\sum (\text{Unsur yang terisi})} \times \text{Nilai penimbang}$$

SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut dikonversi dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruhnya tetap 1.

**PENELITIAN TERKAIT**

Penelitian tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik telah dilakukan beberapa peneliti terdahulu, hal ini dianggap memiliki keterkaitan tema dengan tulisan yang akan di kemukakan. Beberapa penelitian tersebut antara lain penelitian yang dilakukan Sukamti & Utomo (2015) yang mengukur indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Kalicacing. Metode analisis datanya menggunakan uji validitas, uji reliabilitas dan analisis indeks kepuasan masyarakat. Hasil dari penelitiannya menunjukkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kalicacing termasuk dalam kategori A atau sangat baik.

Penelitian oleh Hariany & Matondang (2014) yang dilakukan di Puskesmas XXX, metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat kesesuaian adalah metode *importance performance analysis (IPA)*. Hasil penelitian diketahui tingkat kepuasan

masyarakat masuk dalam kategori C atau kurang baik. Hal ini disebabkan karena masyarakat menilai unsur kecepatan pelayanan dan kedisiplinan petugas puskesmas yang masih kurang memuaskan.

Penelitian yang dilakukan oleh Kurdi (2016) dengan judul pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) di Puskesmas Pamarayan Kabupaten Serang. Hasil dari penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat mendapat kategori B atau Baik. Namun terdapat tiga unsur yang berada di bawah ambang kepuasaan masyarakat yaitu unsur kecepatan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas serta kenyamanan lingkungan pelayanan.

Penelitian yang dilakukan Kartikaningdyah (2012), dengan judul Analisis indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada BP2T Kota Tanjungpinang. Teknik analisis datanya menggunakan indeks kepuasan masyarakat dan untuk menjawab rumusan masalah menggunakan *importance performance analysis (IPA)*. Hasil penelitian menunjukkan kinerja unit pelayanan bernilai B atau bagus. Unsur pelayanan yang masih mendapat indeks kepuasan yang tidak baik adalah unsur kecepatan pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan.

Penelitian yang dilakukan oleh Saputra (2016), mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar. Metode penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada kategori Puas. Adapun unsur pelayanan yang masih mendapat nilai terendah adalah unsur waktu pelayanan dan perilaku pelaksana.

**HASIL DAN DISKUSI**

*a. Profil Responden*

Hasil analisis data responden yang mengisi kuesioner sebanyak 171 orang, dari jumlah tersebut responden yang mengisi kuesioner secara langsung berjumlah 96 responden, adapun yang mengisi melalui *google form* yang disebar dengan media sosial *Whatsapp*, *Facebook* dan *Twitter*, berjumlah 75 responden.

**Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Media yang digunakan**

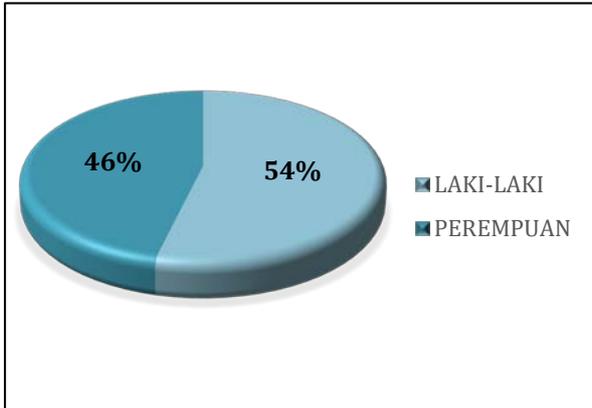
No	Media yang digunakan	Frekuensi	%
1	Secara Langsung	96	56
2	Media Sosial	75	44
	<b>Jumlah</b>	<b>171</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer yang diolah, 2018.

Dari hasil penelitian yang dilakukan, data responden didominasi oleh jenis kelamin laki-laki sebanyak 92 orang (54%) dan perempuan sebanyak 79

orang (46%) seperti pada Grafik 1. Dilihat dari persentase jenis kelamin, terlihat tidak terlalu berbeda jauh, dikarenakan dalam pengurusan kependudukan tidak dapat diwakilkan kepada orang lain, dengan kata lain harus orang tersebut yang datang mengurus sendiri ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

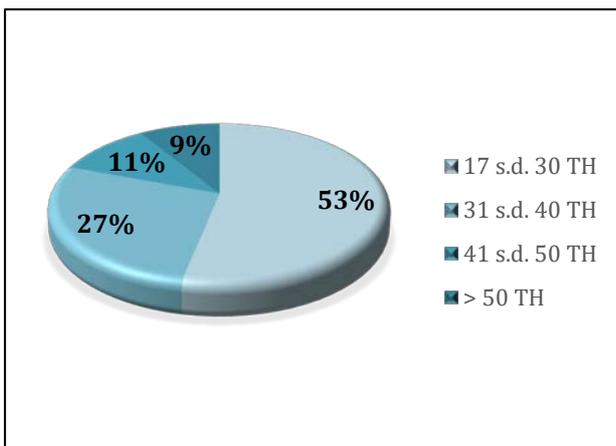
**Grafik 1. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**



Sumber: Data Primer yang diolah, 2018

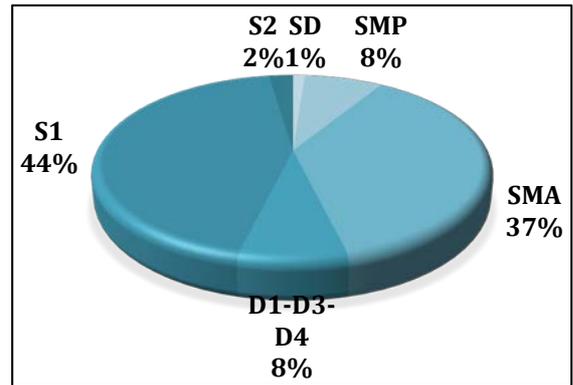
Pada Grafik 2 terlihat pembagian usia responden dikelompokkan menjadi 4 (empat) kategori, yaitu kategori usia 17 s.d. 30 tahun sebanyak 91 orang (53%), kategori usia 31 s.d. 40 tahun sebanyak 47 orang (27%), kategori usia 41 s.d. 50 tahun sebanyak 18 orang (11%) dan kategori usia di atas 50 tahun sebanyak 15 orang (9%). Data responden didominasi oleh usia antara 17 tahun sampai dengan 30 tahun, artinya sebagian besar responden termasuk dalam usia produktif. Sedangkan responden yang berusia di atas 50 tahun, walaupun sudah tidak termasuk dalam kategori usia produktif tetapi kesadaran akan pentingnya memiliki data kependudukan seperti e-KTP dapat dijadikan contoh yang baik.

**Grafik 2. Distribusi Responden Berdasarkan Usia**



Sumber: Data Primer yang diolah, 2018.

Selanjutnya tingkat pendidikan responden dalam penelitian ini dibagi ke dalam 6 (enam) klasifikasi, sesuai dengan jenjang pendidikan yang ada.



**Grafik 3. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

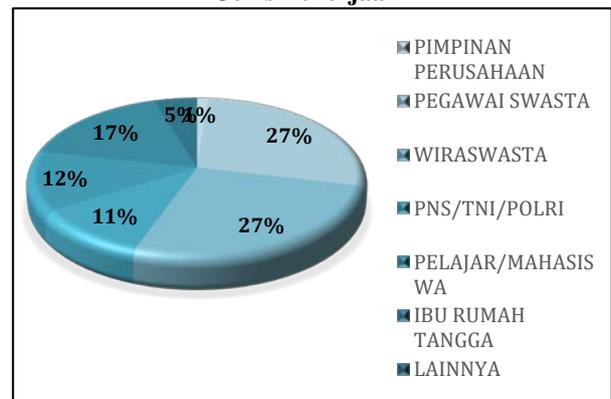
Sumber: Data Primer yang diolah, 2018.

Jenjang pendidikan terendah SD sebesar 1%, pendidikan SMP sebesar 8%, pendidikan SMA sebesar 37%, pendidikan D1-D3-D4 sebesar 8%, pendidikan S1 sebesar 44% dan pendidikan S2 sebesar 2%. Dari tabulasi data pendidikan pada Grafik 3, terlihat responden terdistribusi pada semua tingkatan pendidikan.

Terlihat bahwa responden dengan pendidikan S1 memiliki jumlah yang lebih banyak dibandingkan dengan responden yang berpendidikan lainnya. Adapun jumlah responden dengan pendidikan S1 sejumlah 75 responden, ini mengindikasikan bahwa tingkat pendidikan masyarakat yang mengurus pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi cukup tinggi atau berpendidikan. Tetapi sedikit disayangkan masih adanya masyarakat di Kota Bekasi yang berpendidikan terakhir hanya sampai tingkat SD dan SMP, yaitu sejumlah 15 responden.

Dilihat dari distribusi jenis pekerjaan, para responden dapat tergambar pada Grafik 4.

**Grafik 4. Distriibusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan**



Sumber: Data Primer yang diolah, 2018.

Sangat bervariasinya jenis pekerjaan para responden, sehingga peneliti membagi kedalam 7 (tujuh) kategori jenis pekerjaan. Dari hasil penelitian

didapat hasil sebagai berikut: jenis pekerjaan sebagai pegawai swasta dan wiraswasta mendominasi jenis pekerjaan responden dengan 27%, selanjutnya pekerjaan sebagai ibu rumah tangga sebesar 17%, sebagai pelajar/mahasiswa sebesar 12%, sebagai PNS/TNI/Polri sebesar 11%, sebagai pimpinan perusahaan sebesar 1% dan lain-lain sebesar 5%. Apabila dilihat dari jenis pekerjaan, sebagai pegawai swasta sejumlah 47 responden dan wiraswasta sejumlah 46 responden, menggambarkan jenis pekerjaan ini merupakan yang lebih diminati masyarakat yang berusia produktif.

Jenis pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang paling banyak diurus oleh masyarakat terlihat pada Tabel 3.

**Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan**

No	Jenis Pelayanan	Frekuensi	%
1	E-KTP	91	53
2	Kartu Keluarga	38	22
3	Akte Kelahiran	28	16
4	Akte Kematian	2	1
5	Surat Keterangan Pindah	11	7
6	Surat Keterangan Datang	1	1
<b>Jumlah</b>		<b>171</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer yang diolah, 2018.

Terlihat dari data di atas, masyarakat yang datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil lebih didominasi oleh masyarakat yang akan membuat e-KTP sebanyak 91 responden (53%). Ini menggambarkan tingginya kesadaran akan pentingnya memiliki kartu identitas diri, terutama bagi mereka yang baru memasuki usia 17 tahun, didukung dengan data responden yang berstatus sebagai pelajar/ mahasiswa yang mencapai 12% atau sebanyak 21 responden. Tingginya minat dalam pembuatan e-KTP juga dikarenakan masih banyaknya masyarakat yang menggunakan KTP manual, sehingga harus dirubah menjadi e-KTP.

Data berikutnya yaitu pembuatan kartu keluarga yang mencapai 38 reponden (22%), jumlah data ini didukung dengan pengurusan pembuatan akte kelahiran yang mencapai 28 responden (16%) dan pembuatan akte kematian sebesar 2 responden (1%). Setiap pembuatan akte kelahiran dan akte kematian, otomatis akan merubah data yang ada pada kartu keluarga, sehingga pembuatan kartu keluarga termasuk tinggi datanya.

Apabila dilihat dari data pembuatan surat keterangan pindah sebanyak 11 responden (7%) dan surat keeterangan datang sebanyak 1 responden atau 1%. Dari keterangan responden, kepentingan mereka dalam membuat surat keteranga pindah, dikarenakan mereka mendapatkan pekerjaan di daerah ataupun

provinsi lainnya, sehingga mereka pindah dan bertempat tinggal disana.

**b. Analisis Survei Kepuasan Masyarakat**

Evaluasi terhadap pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi dilakukan dengan ukuran kepuasan masyarakat atas pelayanan yang didapatkannya. Dalam hal ini tingkat kepuasan masyarakat berfungsi sebagai tolak ukur terhadap kebijakan pelayanan publik, apakah telah berjalan secara efektif dan efisien serta dapat memuaskan kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat Kota Bekasi. Hasil perhitungan survei kepuasan masyarakat dihitung berdasarkan penjumlahan nilai rata-rata dari setiap indikator survei kepuasan masyarakat (SKM). Nilai rata-rata dari setiap indikator SKM diperoleh dengan cara menjumlahkan rata-rata skor dari jawaban yang telah dipilih oleh responden, kemudian hasil rata-rata skor tersebut dibagi dengan jumlah responden yang telah mengisi kuesioner.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 9 (sembilan) indikator survei kepuasan masyarakat yang dikembangkan menjadi 30 instrumen pertanyaan dalam kuesioner dan setelah dilakukan tabulasi data maka diperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat per unsur pelayanan, seperti dalam Tabel 4 terlampir.

Berdasarkan Tabel 4 di atas, maka nilai survei kepuasan masyarakat per unsur pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi dapat dilihat pada Tabel 5, berikut ini:

**Tabel 5. Nilai SKM Per Unsur Pelayanan**

Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kualitas Pelayanan
Persyaratan	3,07	Baik
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	2,84	Kurang Baik
Waktu Penyelesaian	2,84	Kurang Baik
Biaya/Tarif	3,28	Baik
Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kualitas Pelayanan
Produk Spesifikasi	3,05	Kurang Baik
Jenis Layanan		
Kompetensi Pelaksana	3,12	Baik
Perilaku Pelaksana	3,10	Baik
Penanganan	2,89	Kurang Baik
Pengaduan, Saran dan Masukan		
Sarana dan Prasarana	2,85	Kurang Baik

Sumber: Data Primer yang diolah, 2018.

Dari Tabel 5 tersebut menunjukkan terdapat 4 (empat) unsur pelayanan yang menunjukkan kualitas pelayanan Baik, sementara 5 (lima) unsur pelayanan masih menunjukkan kualitas yang Kurang Baik. Sebagaimana tersebut pada Tabel 4, menunjukkan bahwa

nilai rata-rata SKM tertimbang adalah sebesar 3,00, merupakan jumlah hasil perkalian dari nilai rata-rata masing-masing unsur dikalikan 0,111 dengan perhitungan sebagai berikut:

$$[(3,07 \times 0,111) + (2,84 \times 0,111) + (2,84 \times 0,111) + (3,28 \times 0,111) + (3,05 \times 0,111) + (3,12 \times 0,111) + (3,10 \times 0,111) + (2,89 \times 0,111) + (2,85 \times 0,111)] = 3,00.$$

Hasil nilai ini termasuk dalam kategori Kurang Baik. Begitu juga jika dilihat dari nilai rata-rata SKM tertimbang dikalikan nilai konversi 25 hasilnya adalah sebesar 75,01. Nilai rata-rata SKM tertimbang dan nilai SKM ini termasuk dalam kategori mutu pelayanan C artinya mutu pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi termasuk dalam kategori Kurang Baik. Dari hasil Nilai SKM tertimbang tersebut masih sedikit di bawah dari batas untuk kategori B atau Baik yaitu sebesar 3,064.

Analisis terhadap hasil masing-masing 9 (sembilan) indikator survei kepuasan masyarakat, sebagai berikut:

- a. Peryaratan.  
Pada unsur persyaratan mendapatkan indeks kepuasan masyarakat sebesar 3,07 atau kategori Baik. Berarti unsur persyaratan yang diperlukan dalam pengurusan kependudukan dan pencatatan sipil sudah sesuai dengan yang diinginkan oleh masyarakat, terutama dalam petunjuk persyaratan yang jelas, berkas persyaratan yang simpel dan alur permohonan yang mudah.
- b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur.  
Pada unsur ini mendapatkan indeks kepuasan masyarakat sebesar 2,84 atau kategori Kurang Baik. Penilaian masyarakat yang masih kurang puas terhadap unsur ini terutama terhadap prosedur pengaduan keluhan pelayanan dan sistem nomor antrian yang masih manual serta pembatasan jumlah antrian pelayanan per hari.
- c. Waktu Penyelesaian.  
Pada unsur waktu penyelesaian juga mendapatkan penilaian Kurang Baik dengan indeks sebesar 2,84. Masyarakat masih menilai waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan suatu produk layanan masih lama, walaupun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menetapkan penyelesaian dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja. Selain itu yang masih dianggap kurang cepat penyelesaiannya adalah waktu yang dibutuhkan dalam menunggu nomor antrian dan juga waktu yang dibutuhkan petugas dalam melayani masyarakat.
- d. Biaya/Tarif.  
Pada unsur biaya/tarif mendapatkan penilaian Baik dengan indeks 3,28. Dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memang tidak dikenakan biaya sedikitpun, namun dalam penelitian ini dimasukkan dalam pertanyaan kuesioner untuk

mengetahui apakah petugas masih meminta atau menerima uang kepada masyarakat yang datang. Dari hasil jawaban responden terdapat 19 responden atau 11% yang menyatakan memberikan uang kepada petugas, walaupun sebagian besar 81% menjawab tidak memberikan uang.

- e. Produk Spesifikasi Jenis Layanan.  
Pada unsur ini mendapatkan penilaian Kurang Baik dengan indeks 3,05. Masyarakat menilai bahwa produk yang dihasilkan masih adanya kesalahan, sekitar 17,5% yang menyatakan hal tersebut, sehingga berakibat dilakukan perbaikan kembali dan membutuhkan waktu yang lama lagi. Tetapi dari produk yang dihasilkan, masyarakat menilai hasil produk berkualitas baik dan sesuai dengan pengajuan pemohon.
- f. Kompetensi Pelaksana.  
Pada unsur ini mendapatkan indeks kepuasan masyarakat sebesar 3,12, yang berarti kategori Baik. Masyarakat menilai petugas yang melayani memahami permasalahan yang disampaikan pemohon dan memberikan informasi yang dibutuhkan dengan dapat berkomunikasi secara baik. Selain itu masyarakat melihat petugas dapat menggunakan perangkat aplikasi yang ada dengan baik.
- g. Perilaku Pelaksana.  
Pada unsur ini perilaku pelaksana mendapat penilaian sebesar 3,10 yang berarti kategori Baik. Berarti masyarakat menilai petugas yang melayani dapat berperilaku sopan dan ramah serta dalam memberikan pelayanan dengan wajah tersenyum, sehingga masyarakat merasa nyaman dan dihargai.
- h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan  
Pada unsur ini mendapatkan indeks kepuasan masyarakat sebesar 2,89, sehingga masuk dalam kategori Kurang Baik. Berarti masyarakat menilai penanganan pengaduan keluhan masyarakat masih belum direspon dengan cepat oleh petugas serta saran dan masukan dari masyarakat kurang ditindaklanjuti.
- i. Sarana dan Prasarana.  
Pada unsur ini mendapatkan indeks kepuasan masyarakat sebesar 2,85, yang berarti kategori Kurang Baik. Berarti masyarakat menilai sarana dan prasarana yang ada masih kurang baik, terutama kenyamanan dalam ruang tunggu antrian. Keluhan juga terlihat pada sistem komputerisasi yang secara online belum berjalan dengan baik, sehingga mengganggu pelaksanaan pelayanan secara online.

Dari analisis terhadap 9 (sembilan) indikator survei kepuasan masyarakat, didapat unsur-unsur yang menjadi faktor penilaian kepuasan masyarakat menjadi

kategori Baik, yaitu: a. Persyaratan; b. Biaya/tarif; c. Kompetensi pelaksana; dan d. Perilaku pelaksana. Adapun unsur yang menjadi faktor kepuasan masyarakat menjadi kurang baik yaitu: a. Sistem, mekanisme dan prosedur; b. Waktu penyelesaian; c. Produk spesifikasi jenis pelayanan; d. Penanganan pengaduan, saran dan masukan; dan e. Sarana dan prasarana. Dengan diketahui faktor-faktor yang menjadikan tingkat kepuasan masyarakat menjadi kurang baik, sehingga menjadi fokus pembenahan yang harus dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi agar kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik meningkat.

Terdapat perbedaan penggunaan peraturan pada penelitian terdahulu (Sukamti & Utomo, 2015; Hariany & Matondang, 2014; Kurdi, 2016; Kartikaningdyah, 2012) maupun survei tingkat kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi pada tahun 2017, yaitu berpedoman kepada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004. Pada peraturan tersebut menggunakan 14 (empat belas) indikator indeks kepuasan masyarakat dan nilai interval yang berbeda dengan peraturan yang digunakan pada penelitian ini yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, sehingga hasil survei tingkat kepuasan masyarakat pada penelitian ini sebesar 3,00 menjadi kategori C atau kurang baik. Namun bila kita menggunakan standar interval indeks kepuasan masyarakat yang ada di Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 masuk kedalam kategori B atau Baik. Perbedaan ini menggambarkan pemerintah ingin terus meningkatkan standar pelayanan publik yang dapat dirasakan oleh masyarakat yaitu dengan meningkatkan nilai interval indeks kepuasan masyarakat.

Dalam penelitian ini terlihat indikator yang menjadi unsur berkurangnya kepuasan masyarakat hampir disetiap instansi pelayanan publik yaitu pada indikator kecepatan pelayanan atau waktu penyelesaian serta sarana dan prasarana, seperti penelitian yang dilakukan Kurdi (2016). Dua indikator ini juga yang menjadi kekurangan pada pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi dari hasil survei tingkat kepuasan masyarakat yang dilakukan pada tahun 2017, sehingga terlihat belum adanya perubahan yang maksimal dan peningkatan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi terhadap kedua indikator tersebut.

## V. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka hasil evaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi yaitu:

- a. Hasil evaluasi terhadap 9 (sembilan) indikator survei kepuasan masyarakat (SKM) diperoleh

nilai indeks sebesar 3,00 atau apabila dikonversi sebesar 75,01. Dengan demikian mutu pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi adalah C dengan kategori Kurang Baik.

- b. Hasil dari evaluasi pada sistem mekanisme prosedur dan waktu penyelesaiannya mendapat nilai terendah dengan nilai indeks sebesar 2,84, dalam prosesnya dengan katagori kurang baik karena adanya indikasi permasalahan pada prosedur pengaduan keluhan, serta nomor antrian yang masih manual. Adanya permasalahan waktu dalam menunggu nomor antrian dan juga waktu yang dibutuhkan petugas dalam melayani masyarakat.
- c. Hasil pada indikator biaya atau tarif masih menduduki peringkat tertinggi dengan nilai indeks 3,28, masyarakat sangat setuju dengan tidak adanya biaya atau tarif dalam pelayanan publik, yang merupakan hak bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dari pemerintah. Tetapi masih ditemukan adanya sebagian petugas yang menerima atupun meminta uang kepada masyarakat untuk mempercepat penyelesaian pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi.

Dengan hasil evaluasi survei kepuasan masyarakat ini, perlu adanya evaluasi berkala untuk mendapatkan solusi terbaik bagi peningkatan suatu kepuasan pelayanan masyarakat, serta peningkatan dalam mutu kebijakan serta kinerja pelaksana.

## REFERENSI

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik.
- Keputusan Menteri endayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk pelayanan instansi pemerintah.
- Sukamti, Sri., & Utomo, Hardi. 2015. Analisis indek kepuasan masyarakat (IKM) pada pelayanan publik di puskesmas kalicacing kota salatiga. *Jurnal Among Makarti* Vol. 8 No. 15 h 1-15.
- Hariany, Zulfida., & Matondang, Rahim. 2014. Analisis indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik di puskesmas xxx. *e-Jurnal Teknik Industri FT USU* Vol. 5 No. 2.
- Kurdi, Maslichan. 2016. Pengukuran indek kepuasan (IKM) di puskesmas pamarayan kabupaten serang. *Jurnal Lingkar Widyaiswara Edisi* 8 No. 2.
- Putri, Esti H., Soedy, Moch Saleh., & Hayat, Ainul 2013. Evaluasi kebijakan peremajaan angkutan kota dalam upaya peningkatan pelayanan publik

- (studi pada dinas perhubungan kota malang).  
Jurnal Administrasi Publik Vol. 3 No. 1.
- Hernikawari, Dwi. 2018. Indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan komunikasi data di PJKKD Batan. Jurnal Studi Komunikasi dan Media Vol. 22 No. 1.
- Kartikaningdyah, Ely. 2012. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada BP2T Kota Tanjungpinang Vol. 4 No.2
- Kurniawan, Robi Cahyadi. 2016. Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah Vol. 10 No. 3
- KTP) di Kota Depok). Jurnal Administrasi Publik(JAP) Vol. 1. No. 5 h981-990
- Laporan Hasil Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Bekasi Tahun 20
- Saputra, Trio. 2016. Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar) Vol. 4. No. 2
- Riyadi S, Hermawan A, Sumarwan U. 2015. Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu. Vol 8. No. 1
- Rezha F, Rochmah S, Siswidiyanto. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-

**Lampiran Tabel 4.**  
**Nilai Per Unsur Pelayanan Hasil Analisa Survei Kepuasan Masyarakat**

No	Indikator	Instrumen	Nilai Total	NRR Per Instrumen	NRR Per Unsur	NRR Tertimbang
1	Persyaratan	1	530	3,10	3,07	0,34
		2	528	3,09		
		3	515	3,01		
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	4	466	2,73	2,84	0,32
		5	425	2,49		
		6	520	3,04		
		7	522	3,05		
		8	494	2,89		
3	Waktu Penyelesaian	9	480	2,81	2,84	0,32
		10	499	2,92		
		11	477	2,79		
4	Biaya/Tarif	12	552	3,23	3,28	0,36
		13	570	3,33		
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	14	533	3,12	3,05	0,34
		15	529	3,09		
		16	501	2,93		
6	Kompetensi Pelaksana	17	526	3,08	3,12	0,35
		18	530	3,10		
		19	535	3,13		
		20	544	3,18		
7	Perilaku Pelaksana	21	522	3,05	3,10	0,34
		22	533	3,12		
		23	536	3,13		
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	24	499	2,92	2,89	0,32
		25	488	2,85		
9	Sarana dan Prasarana	26	452	2,64	2,85	0,32
		27	503	2,94		
		28	505	2,95		
		29	480	2,81		
		30	497	2,91		
<b>Jumlah NRR SKM Tertimbang</b>						3,00
<b>Jumlah NRR SKM Tertimbang x 25</b>						75,01

Sumber: Data Primer yang diolah, 2018.