

**TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DALAM  
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN  
LEBAK**

**Listyaningsih**

[listya\\_vicero@yahoo.co.id](mailto:listya_vicero@yahoo.co.id)

Program Studi Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa  
Jl. Raya Jakarta Km. 4 Serang

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lebak. Sesuai dengan ketentuan Kepmenpan Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 maka responden yang dilibatkan dalam penelitian ini sebanyak 150 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat ditunjukkan pada skor yang diberikan yaitu sebesar 77,20 atau masuk dalam kategori baik. Dari 14 unsur yang dinilai terdapat 5 unsur yg masih perlu mendapatkan perhatian yaitu unsur kenyamanan lingkungan, kepastian jadwal, kepastian biaya, kecepatan pelayanan dan keadilan dalam mendapatkan pelayanan. Sementara terdapat satu unsure yang dinilai sangat baik, yaitu keamanan lingkungan.

Kata kunci: kepuasan masyarakat, pelayanan publik

**1. LATAR BELAKANG**

Sejak dilaksanakannya Otonomi Daerah pada tanggal 1 Januari 2001 otonomi daerah belum berjalan dengan mulus dan lancar. Berbagai isu implementasi yang muncul seperti terkait dengan pelaksanaan pemerintahan daerah, perimbangan keuangan antara pusat

dan daerah, dana perimbangan serta tata cara pertanggungjawaban kepada daerah perlu untuk dianalisis serta diantisipasi agar implementasi otonomi daerah berjalan dengan baik, efisien dan efektif untuk memberikan pelayanan kepada publik (Widjaja, 2007 :24). Begitu pula dalam pelaksanaan urusan wajib pemerintah,

masih banyak masyarakat yang mengeluhkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan. Terkait dengan pekerjaan umum seperti kondisi jalan, terminal, jembatan yang rusak. Dalam bidang pendidikan masih banyak sekolah yang kondisinya rusak berat, daerah terpencil jumlah guru masih kurang, di bidang kesehatan pelayanan puskesmas dan RSUD masih dinilai lamban dalam melayani, kurangnya jumlah tenaga kesehatan, sikap sebagian perawat yang kurang ramah dan diskriminatif. Belum lagi yang terkait dengan pelayanan pemerintah yang bersifat administratif seperti dalam pelayanan pembuatan KTP, Akte Kelahiran, Sertifikat Tanah, Surat Ijin Mendirikan Bangunan, SIUP dan lain-lain. Pelayanan yang bersifat administrative tersebut bagi sebagian warga masyarakat dinilai lamban dan juga berbelit, terlalu banyak syarat dan prosedur yang panjang.

Konsekuensi terakhir dari otonomi daerah adalah prinsip otonomi yang bertanggung jawab. Dalam menjalankan pemerintahan daerah harus disertai dengan tanggung jawab kepada publik sehingga memenuhi harapan masyarakat di

daerah, salah satu wujud pertanggungjawaban pemerintah daerah adalah peningkatan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat. Agar harapan ini terwujud maka fungsi pengawasan yang dilakukan oleh legislatif dan masyarakat harus dilakukan (Widjaja, 2007 : 24). DPRD dan masyarakat memiliki kesempatan untuk mengawasi jalannya pemerintahan di daerah, sehingga partisipasi aktif dari masyarakat dalam bentuk kritikan, masukan, saran atas pelayanan yang diberikan pemerintah merupakan masukan penting bagi perbaikan kinerja pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah daerah.

## **2. POKOK PERMASALAHAN**

Otonomi Daerah yang sejak awalnya bertujuan untuk lebih meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan kepada masyarakat, pada kenyataannya belum sepenuhnya tercapai. Secara umum masyarakat masih merasakan pelayanan pemerintah yang kurang efisien, prosedur yang panjang dan berbelit, pelayanan yang lamban, diskriminatif, serta kurang transparan. Pengalaman yang tidak menyenangkan terhadap pelayanan publik menyebabkan

ketidakpuasan yang dituangkan dalam bentuk komplain dari masyarakat. Bagi birokrasi pemerintah komplain seringkali tidak ditanggapi dan belum dikelola dengan baik, seringkali pemerintah menganggap komplain yang dilakukan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diterimanya dapat mengurangi wibawa pemerintah di mata masyarakat.

Kabupaten Lebak sebagai salah satu kabupaten di Propinsi Banten yang telah ada jauh sebelum Propinsi Banten berdiri, sudah selayaknya membenahi diri dalam rangka mewujudkan *good governance* dibidang pelayanan publik. Salah satu cara yang harus di tempuh adalah melakukan evaluasi dan pengukuran indeks kepuasan masyarakat di setiap instansi yang melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini penting mengingat paradigma pemerintah bukan lagi sebagai pemberi perintah namun sudah bergeser sebagai pelayan masyarakat.

Sejalan dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah tahun 2009-2014, Kabupaten Lebak telah menetapkan 5 sasaran pembangunan yang salah satunya adalah peningkatan kualitas sumber

daya manusia pendidikan, kesehatan dan ketenagakerjaan. Sasaran tersebut tidak akan berjalan optimal jika tidak diimbangi dengan kualitas pelayanan birokrasi sebagai pemangku kebijakannya. Salah satu instansi yang berkepentingan dalam hal ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Selama menjalankan tugasnya sebagai pemberi layanan kepada masyarakat ternyata Disdukcapil belum pernah mengadakan evaluasi pelayanan dalam bentuk pengukuran indeks kepuasan Masyarakat secara periodik. Padahal Pengukuran IKM ini sudah diwajibkan oleh pemerintah pusat melalui Kepmenpan no KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks kepuasan Masyarakat. Sehingga sudah menjadi kebutuhan mendesak Disdukcapil Kabupaten Lebak melakukan evaluasi ini. Mengingat begitu strategisnya pelayanan yang diberikan instansi ini. Dimana keberhasilan pembangunan sumber daya manusia diawali oleh Dinas Pendudukan dan Catatan Sipil melalui pelayanan administrasi kependudukan berupa pembuatan KTP, akte

kelahiran, Kartu Keluarga dan lain sebagainya.

Sejalan dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan publik, mendorong pemerintah daerah untuk terus meningkatkan kinerjanya dalam bidang pelayanan publik. Salah satu kegiatan yang harus dilaksanakan adalah evaluasi pelayanan publik melalui pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sesuai dengan Kepmenpan no KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks kepuasan Masyarakat.

Kegiatan penelitian ini memiliki fokus pada peningkatan mutu pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Mengingat pada Dinas inilah kebijakan mengenai peningkatan sumber daya manusia berawal baik dari bidang pendidikan, kesehatan maupun ketenagakerjaan. Adapun pelayanan yang diberikan oleh instansi ini adalah pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran dan lain sebagainya. Dimana kebutuhan akan KTP, KK dan akte kelahiran merupakan kebutuhan dasar kependudukan dalam rangka peningkatan kualitas sumber daya

manusia khususnya di Kabupaten Lebak.

Output dari penelitian ini adalah terukurnya Indeks Kepuasan Masyarakat di bidang administrasi Kependudukan, terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, serta teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan administrasi kependudukan. Disamping itu pula dapat kita ketahui kelemahan dan kekurangan penyelenggaraan pelayanan publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Yang pada akhirnya peneliti dapat memberikan rekomendasi mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebak.

### **3. TINJAUAN PUSTAKA**

#### **3.1. Konsep Pelayanan Publik**

Terkait dengan penelitian ini, maka konsep awal yang akan menjadi perhatian adalah konsep dari pelayanan itu sendiri. Definisi Pelayanan yang sangat sederhana diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi,

Skinner dan Crosby yaitu “ Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatannya” (Ratminto dan Winarsih, 2008: 2). Definisi lain tentang pelayanan disampaikan oleh Gronroos sebagaimana dikutip dibawah ini :

“ Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan” Ratminto dan Winarsih, 2008: 2)

Dari definisi tersebut dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata atau tidak dapat diraba dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan.

Sementara itu pelayanan Publik adalah “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya

memenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan” (Mahmudi, 2005: 229).

Menurut Lewis (2005: 9) ruang lingkup pelayanan publik dapat dilihat dari pernyataan berikut: “ *Public Service refers to agencies and activities tending toward the public side of the continuum. In actuality there is no clear division between public and private. Public service includes quasi governmental agencies and the many non profit organization devoted to community services and to the public interest*”.

Pelayanan publik mengacu pada agen dan serangkaian aktivitas yang diarahkan pada sisi publik. Sesungguhnya tidaklah jelas pembagian antara publik (umum) dan private. Pelayanan publik meliputi agen semi pemerintah dan banyak organisasi non profit yang mencurahkan perhatiannya pada pelayanan masyarakat dan kepentingan umum.

### **3.2. Kebijakan Pengembangan Indeks Kepuasan Masyarakat**

Kebijakan pemerintah untuk mengembangkan indeks kepuasan

masyarakat dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan diatur di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Oleh Karena keputusan tersebut sudah sangat lengkap dan sangat operasional, maka di bawah ini akan dikutip lampiran Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah secara lengkap. Adapun lampiran keputusan tersebut sebagian adalah sebagai berikut:

#### **a. Latar belakang**

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur

pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang RI nomor 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi instansi, pemerintah pusat, pemerintah provinsi dan kabupaten/kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit

pelayanan di lingkungan instansi masing-masing.

Oleh karena itu, penetapan unsur penilaian telah didahului dengan penelitian yang dilaksanakan atas kerjasama Kementerian PAN dengan BPS. Dari hasil penelitian diperoleh 48 unsur penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang sangat bervariasi dan dari hasil pengujian akademis/ilmiah diperoleh 14 unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan. Namun demikian, masing-masing unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan dengan karakteristiknya.

#### **b. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

- 1) **Prosedur Pelayanan**, adalah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- 2) **Persyaratan Pelayanan**, adalah persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- 3) **Kejelasan Pelayanan**, adalah keberadaan dan kepastian petugas dalam memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggungjawab).
- 4) **Kedisiplinan Petugas Pelayanan**, adalah kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- 5) **Tanggungjawab Petugas Pelayanan**, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- 6) **Kemampuan Petugas Pelayanan**, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

- 7) Kecepatan Pelayanan, adalah target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- 8) Keadilan Mendapatkan Pelayanan, adalah pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- 9) Kesopanan dan Keramahan Petugas, merupakan 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, merupakan kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih,

rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima layanan.

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

#### **4. METODE PENELITIAN**

##### **4.1. Metode Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, metode atau teknik pengumpulan data yang akan digunakan adalah sebagai berikut:

- a. Kuesioner, merupakan alat penelitian yang digunakan sebagai instrumen utama dalam penelitian ini. Kuesioner disusun berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- b. Wawancara, merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan untuk melengkapi informasi secara



lebih mendalam melalui pertanyaan langsung dengan nara sumber.

- c. Observasi, merupakan teknik pengumpulan data dengan cara pengamatan secara langsung dengan obyek penelitian.
- d. Dokumentasi, merupakan teknik pengumpulan data dengan mempelajari dokumen-dokumen guna melengkapi data yang telah terkumpul.

#### **4.2. Populasi dan Sampel**

Populasi dan sampel penelitian digunakan untuk menjangkau data kuantitatif yang dibutuhkan pada tahap pertama penelitian. Dan tahap selanjutnya menggunakan wawancara untuk menjangkau data kualitatif.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atau obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. (Sugiyono,2007: 90) Dalam penelitian, populasi yang akan menjadi obyek penelitian adalah seluruh masyarakat yang menggunakan layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Kemudian, dari populasi tersebut berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, bahwa jumlah sampel minimal 150 orang dengan ketentuan (jumlah unsur penilaian+1 x 10 = 150 orang). Adapun teknik penarikan sampelnya menggunakan teknik incidental sampling. Dimana responden diambil berdasarkan pada kehadiran responden di tempat pelayanan administrasi kependudukan di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lebak.

### **5. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **5.1. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Lebak Nomor 10 tahun 2007 tentang Pembentukan Dinas-dinas Daerah Kabupaten Lebak, bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebak adalah unsur pelaksana Pemerintah daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Dipimpin oleh

seorang kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada bupati melalui sekretaris daerah.

### **Jenis Pelayanan yang Diberikan**

Berdasarkan Undang-undang nomor 23 tahun 2006 jenis pelayanan yang diberikan kepada kelompok sasaran baik langsung maupun tidak langsung meliputi:

- 1) Pelayanan pendaftaran penduduk yang meliputi pencatatan biodata penduduk WNI dan orang asing, perubahan biodata penduduk WNI dan Orang asing, pindah datang dan pendataan rentan administrasi kependudukan.
- 2) Pelayanan penerbitan Akta-akta Catatan Sipil, yang meliputi penerbitan Akta Kelahiran, akta kematian, akta perkawinan dan perceraian bagi non muslim, akta pengangkatan anak, akta pengesahan anak, dan akta perubahan status kewarganegaraan.
- 3) Pelayanan KK dan KTP. Pada kondisi sekarang pelayanan yang diberikan secara tidak langsung kepada kelompok sasaran yaitu hanya sebatas penyediaan kebutuhan blanko KK dan KTP,

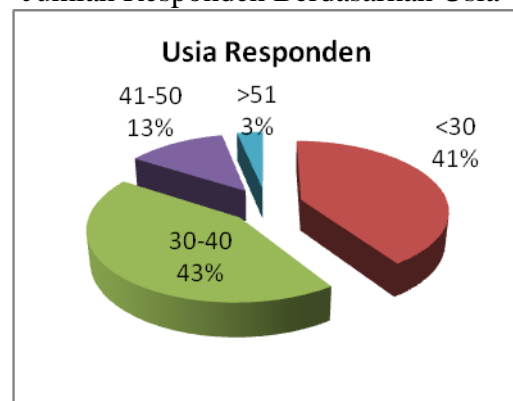
sedangkan pelayanan penerbitan dilaksanakan oleh kecamatan.

## **5.2. Deskripsi Data**

### **Identitas Responden**

Masyarakat yang menjadi responden adalah mereka yang datang ke kantor pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lebak untuk mendapatkan pelayanan. Mereka diminta untuk mengisi kuesioner yang telah disiapkan. Namun sebelum mengisi kuesioner, responden diminta terlebih dahulu untuk mengisi identitas responden yang meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan pekerjaan. Berikut ini deskripsi identitas responden yang dimaksud:

Grafik 1.  
Jumlah Responden Berdasarkan Usia

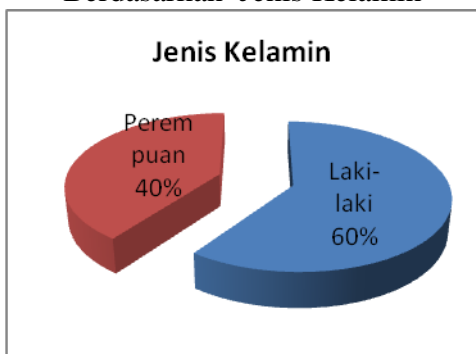


Sumber: Kuesioner Penelitian

Berdasarkan grafik 1 di atas menggambarkan bahwa rata-rata responden yang datang untuk

mendapatkan layanan administrasi kependudukan berada pada retang usia 20 sampai 40 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa responden berasal dari usia produktif, artinya responden berada pada usia yang masih banyak membutuhkan pelayanan akan administrasi kependudukan.

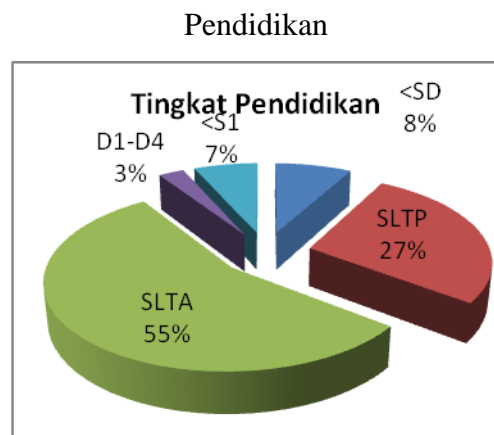
Grafik 2. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Sumber: Kuesioner Penelitian

Bila dilihat dari jenis kelamin maka responden lebih banyak berjenis kelamin laki-laki bila dibandingkan dengan perempuan. Hal ini bisa dijelaskan bahwa untuk mengurus kebutuhan administrasi kependudukan, masyarakat masih mengandalkan kepala keluarga atau salah satu anggota keluarga yang laki-laki. Meskipun perempuan juga sudah banyak terlibat, namun baru 40% dari jumlah responden.

Grafik 3. Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan



Sumber: Kuesioner Penelitian

Grafik 3 menunjukkan bahwa rata-rata tingkat pendidikan responden berada pada tingkat SLTP dan SLTA. Hal ini menunjukkan bahwa memang mayoritas masyarakat Kabupaten Lebak masih berada di tingkat rata-rata SLTP dan SLTA.

### Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan

Pada unit pelayanan publik yang telah ditetapkan sebagai lokasi penelitian ini dilakukan pengukuran indeks kepuasan masyarakat dengan menggunakan 14 indikator yang telah ditetapkan dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada

untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, antara lain prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanannya.

Peneliti menggunakan pedoman penilaian meliputi nilai persepsi, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan yang telah ditentukan oleh kepmenpan tersebut di atas. Berikut ini merupakan pedoman penilaian yang dimaksudkan:

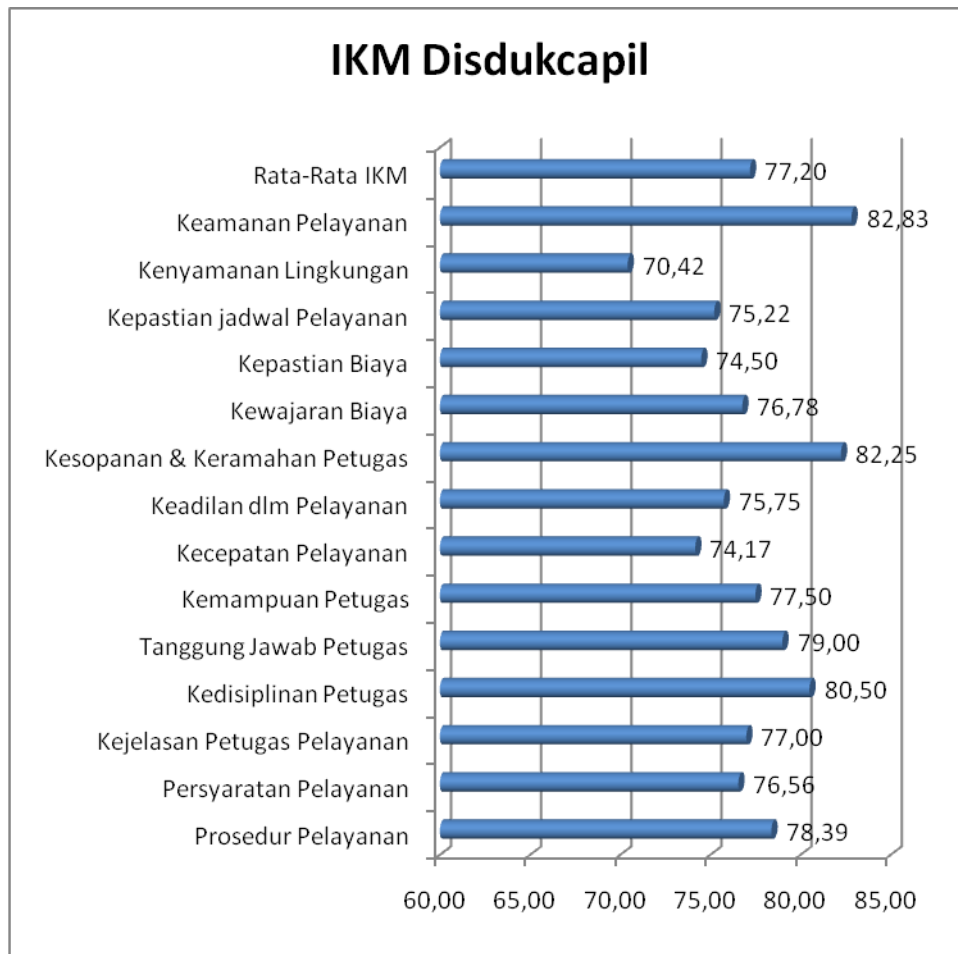
Tabel 1  
 Nilai Persepsi, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai persepsi	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	25,00 – 43,75	D	Tidak baik
2	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	62,51 – 81,25	B	Baik
4	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban responden mengenai 14 unsur indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan

di Kabupaten Lebak dapat dideskripsikan sebagai berikut:

Grafik 4. IKM Disdukcapil



Sumber: Diolah dari Kuesioner Penelitian

Grafik 4 di atas menggambarkan bagaimana responden menilai kualitas pelayanan administrasi kependudukan berdasarkan tingkat kepuasan mereka atas pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan. Secara umum tingkat kepuasan responden berada pada angka 77,40 atau masuk dalam kategori baik. Dari 14 unsur yang dinilai, terdapat 1 unsur yang masuk dalam kategori sangat baik. Unsur

pelayanan yang dimaksud adalah pada unsur keamanan pelayanan. Pada Unsur ini, responden memberikan angka 85,58, artinya responden sudah merasa sangat puas terhadap pelayanan khususnya pada aspek keamanan lingkungan.

Meskipun secara umum responden merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lebak, namun responden

masih mengharapkan perhatian kepada beberapa unsur di bawah ini:

1. **Kenyamanan Lingkungan.** Kenyamanan lingkungan yang dimaksud meliputi kebersihan dan kerapian sarana dan prasarana pelayanan, serta kemutakhiran dan kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan. Pada unsur ini responden memberikan apresiasi paling rendah diantara unsur yang lainnya, yaitu sebesar 70,42 atau masuk dalam kategori baik.
2. **Kepastian Jadwal.** Kepastian jadwal yang dimaksud meliputi kejelasan jadwal pelayanan, dan kehandalan jadwal pelayanan. Pada unsur ini responden memberikan penilaian sebesar 75,22 atau masuk dalam kategori baik.
3. **Kepastian Biaya.** Kepastian biaya yang dimaksud meliputi kejelasan rincian biaya pelayanan dan keterbukaan rincian biaya pelayanan. Pada unsur ini responden memberikan penilaian sebesar 74,50 atau masuk ke dalam kategori baik.

#### 4. **Kecepatan Pelayanan.**

Kecepatan pelayanan yang dimaksud meliputi ketepatan waktu pelayanan dan keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan. Pada unsure ini responden memberikan nilai kepuasannya sebesar 74,17 atau masuk ke dalam kategori baik.

5. **Keadilan dalam mendapatkan pelayanan.** Keadilan dalam pelayanan yang dimaksud meliputi kesamaan perlakuan dalam mendapatkan pelayanan serta kemarataan jangkauan/cakupan dalam pelaksanaan pelayanan. Pada unsur ini responden memberikan nilai pada kepuasan pelayanannya sebesar 75,75 atau masuk dalam kategori baik.

Kelima unsur di atas merupakan unsur dalam pelayanan administrasi kependudukan yang masih dinilai baik, meskipun berada di bawah rata-rata yaitu sebesar 77,20. Sehingga lima unsure ini harus mendapat perhatian dari instansi untuk dapat lebih meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan

administrasi kependudukan bagi masyarakat Lebak pada umumnya.

## **6. PENUTUP**

### **6.1. Simpulan**

Berdasarkan paparan temuan lapangan di atas maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat sudah merasa puas atas kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lebak. Hal ini dibuktikan pada penilaian yang diberikan oleh responden selaku masyarakat Kabupaten Lebak sebesar 77,20 atau masuk dalam kategori baik. Dari 14 unsur yang dinilai terdapat 1 unsur yang masuk dalam kategori sangat baik yaitu unsur keamanan pelayanan dengan nilai 82,82. Sementara terdapat 5 unsur yang harus terus ditingkatkan kinerjanya yaitu unsur kenyamanan lingkungan, kepastian jadwal, kepastian biaya, kecepatan pelayanan dan keadilan dalam mendapatkan pelayanan.

### **6.2. Saran**

Dari kesimpulan yang diuraikan di atas, rekomendasi yang dapat

disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Disdukcapil sebagai salah satu SKPD yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat hendaknya memberikan keadilan kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan, mengingat terdapat masyarakat yang masih menginginkan pemerataan jangkauan dan kesamaan perlakuan dalam pelayanan.
2. Meningkatkan kecepatan pelayanan dari sisi ketepatan waktu dan keterbukaan penyelesaian waktu pelayanan, sehingga masyarakat merasa tenang dengan pelayanan yang dibutuhkan.
3. Memberikan kenyamanan terutama pada ruang tunggu dan sarana pendukung lainnya seperti toilet, tempat duduk, tempat sampah dan area parkir.

### **Daftar Pustaka**

- Dwiyanto, Agus , Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 2006
- Mahmudi, Manajemen Kinerja Sektor Publik, UPP AMP YKPN, Yogyakarta, 2005
- Osborne, David dan Peter Plastrik, Banishing Bureaucracy : The Five Strategies for Reinventing Government, Addison-Wesley Publishing Company, New York, 1997
- Parasuraman A, Valarie A Zaithaml and Leonard L. Berry, 1988, Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality Vol 64
- Ratminto, Telaah Kritis Pelayanan Umum di Perkotaan, Jurnal Administrasi Publik, Volume 8 No. 1, Mei 2004
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih, 2008, Manajemen Pelayanan, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Riduwan, belajar Mudah Penelitian untuk Guru, Karyawan dan Peneliti, Pemula, Afabeta, Bandung, 2005
- Sugiyono, 2005. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta

### **PERATURAN DAN DOKUMEN**

- Undang-undang Republik Indonesia nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instansi Pemerintah.