

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA JAMBI DENGAN METODE SKM

Daffa Alfian Anugrah¹, Albet Triadi, M.Kom², Khairul Azryan³, Rivaldi Riansyah⁴, Ridho Hidayat⁵

UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Email: daffaalfian107@gmail.com

ABSTRACT

In the era of regional autonomy, public services that previously had a bad impression can be transformed into quality services. Services that involve the community and government are expected to provide satisfaction to both the service provider and the recipient of the service. The government, which is the party that provides public services to the community, should carry out its responsibilities and always strive to provide the best services to improve public services. The success of services provided by public service providers must focus on meeting the needs of the community optimally both in terms of quality and quantity. Community satisfaction can be assessed through the Community Satisfaction Survey (SKM). One of the agencies that carries out Community Satisfaction Monitoring is the Jambi City Population and Civil Registration Service (hereinafter referred to as Dukcapil). The aim of this research is to obtain information regarding the method of assessing community satisfaction at the Jambi City Dukcapil and to identify obstacles in assessing community satisfaction at the Jambi City Dukcapil.

Keyword: Field work practice, Dukcapil, SKM

ABSTRAK

Dalam era otonomi daerah, pelayanan publik yang sebelumnya mempunyai kesan buruk dapat berganti menjadi pelayanan yang berkualitas. Pelayanan melibatkan masyarakat dan pemerintah diharapkan keduanya mempunyai kepuasan dalam memberikan pelayanan maupun penerima pelayanan. Pemerintah yang merupakan pihak yang menyediakan layanan publik yang masyarakat butuhkan seharusnya menjalankan tanggung jawabnya dan senantiasa berupaya untuk memberikan pelayanan yang paling baik untuk meningkatkan pelayanan public. Keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan publik, harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun 2 kuantitasnya. Penilaian kepuasan masyarakat dapat dinilai melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Salah satu instansi yang melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi (selanjutnya disebut Dukcapil). Tujuan penelitian ini yakni Untuk memperoleh suatu informasi terkait metode penilaian kepuasan masyarakat pada Dukcapil Kota Jambi serta Untuk mengidentifikasi kendala dalam penilaian kepuasan masyarakat pada Dukcapil Kota Jambi.

Kata Kunci: Praktik Kerja Lapangan, Dukcapil, SKM

Riwayat Artikel :

Tanggal diterima : 02-12-2023

Tanggal revisi : 16-12-2023

Tanggal terbit : 20-12-2023

DOI :

<https://doi.org/10.31949/infotech.v9i2.7608>

INFOTECH journal by Informatika UNMA is licensed under CC BY-SA 4.0

Copyright © 2023 By Author



1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Fakultas Sains dan Teknologi pada Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi memiliki visi menjadi fakultas yang unggul sebagai lokomotif perubahan sosial dalam bidang sains dan teknologi dengan semangat moderasi islamik teknopreneurship. Kerja Praktek merupakan penugasan kepada mahasiswa untuk mempelajari dan mengikuti kegiatan suatu pekerjaan sesuai dengan bidang atau mata kuliah di lapangan dan menulis laporan kegiatan secara tertulis. Program Kerja Praktek merupakan salah satu fasilitas yang disediakan Fakultas Sains dan Teknologi bagi mahasiswa untuk mendukung terlaksananya visi tersebut. Melalui partisipasi dalam pelaksanaan magang bentuk nyata yang dapat dilakukan mahasiswa adalah terjun langsung di industri kerja. Dengan begitu diharapkan mahasiswa mendapatkan gambaran secara langsung mengenai kondisi dan situasi yang sesungguhnya terjadi didalam dunia kerja. Mahasiswa akan mengetahui kualifikasi *fresh graduate* yang menjadi daya tarik bagi instansi pemerintah ataupun pihak-pihak swasta sehingga mahasiswa dapat mengukur kemampuan yang dimilikinya dengan persyaratan yang dibutuhkan di dalam dunia kerja. Dengan mengetahui kemampuan diri masing-masing, mahasiswa dapat segera memperbaiki kualitas diri agar menjadi lebih kompetitif dan potensial.

Magang merupakan penyempurna dari pelaksanaan Kuliah Kerja Lapangan yang telah dilaksanakan pada semester tuju , sekaligus merupakan usaha memperluas pengetahuan dan pemikiran karena disadari bahwa pengetahuan yang diperoleh mahasiswa dibangku kuliah belum memadai untuk bakal terjun di lapangan kelak. Kegiatan magang dilaksanakan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan penyelenggara pelayanan yang memiliki domain fungsi pelayanan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Pelayanan yang diberikan bersifat pelayanan administrasi kepada masyarakat. Sebagaimana kita ketahui bahwa urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil merupakan salah satu urusan wajib yang harus dikelola dan ditangani secara baik oleh pemerintah(Oemar, 2007).

Dalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing – masing. Sebagaimana kita ketahui bahwa berdasarkan pasal 1 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, mengartikan pelayanan publik sebagai kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan

penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Berbicara penyelenggara pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu institusi penyelenggara pelayanan publik sehingga secara *written rule* wajib menyusun standar pelayanan public (Lestari, 2020).

Sebagaimana amanat dalam Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, bahwa dalam penyusunan penetapan Standar Pelayanan Publik wajib dilakukan dengan mengikut sertakan masyarakat dan pihak-pihak terkait Dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Pasal 3 Tentang pelaksanaan pemberian telaahan mengenai kemasyarakatan dan sumber daya manusia. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Pasal 6 Tentang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Era globalisasi saat ini, persaingan hidup semakin meningkat terutama dalam persaingan di dunia kerja. Untuk itu setiap orang dituntut memiliki keahlian baik softskill maupun hardskill serta pengalaman agar mampu memenangkan persaingan. Tentu saja hal tersebut harus sesuai dengan bidang ilmu yang telah dipelajari seseorang, misalnya pendidikan perkuliahan. Hal tersebut sangat dibutuhkan untuk menunjang prestasi dalam bekerja (Agus, 2006).

Pelayanan yang baik sangatlah penting dalam mempertahankan pelanggan. Karena bentuk pelayanan yang baik dapat menarik perhatian dari masyarakat. Pelayanan yang dikelola dengan baik diharapkan dapat memenuhi harapan masyarakat, karena masyarakat memiliki peran besar untuk perbandingan standar evaluasi kepuasan maupun kualitas. Kepuasan masyarakat merupakan perbandingan antara keyakinan masyarakat yaitu pelanggan itu sendiri yang akan diterimanya dengan kualitas layanan yang diterimanya dalam bentuk kinerja. Tingkat kualitas layanan dipersepsikan memuaskan serta baik, dan jika kualitas layanan yang diberikan melebihi harapan masyarakat dipersepsikan ideal. Pelayanan publik adalah wujud dari kedekatan Negara dengan masyarakat melalui pelayanan. Masih banyak pelayanan yang berjalan tidak sesuai dengan prosedur di berbagai daerah(Yusuf, 2007).

Tingkat kepatuhan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada publik masih rendah. Sikap diskriminatif terhadap kelompok masyarakat tertentu karena berbeda keyakinan masih saja berlangsung. Begitu juga praktek pungutan liar tetap marak akibat lemahnya pengawasan. Melalui pelayanan publik merupakan wajah suatu pemerintahan. Dalam era otonomi daerah, pelayanan publik yang sebelumnya mempunyai kesan buruk dapat berganti menjadi pelayanan yang berkualitas. Pelayanan melibatkan masyarakat dan pemerintah diharapkan keduanya mempunyai kepuasan dalam memberikan pelayanan maupun penerima pelayanan. Hal tersebut sejalan dengan model pelayanan modern yang menuntut pelayanan maksimal dan memuaskan masyarakat.

Selain itu tentunya dalam kehidupan organisasi modern, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di organisasi publik/instansi pemerintah menjadi hal yang penting karena kerap dipergunakan sebagai sarana pengukuran terhadap tingkat kematangan dari sebuah organisasi publik. Persoalan ini ialah tanda bahwa organisasi publik/instansi pemerintah sudah terkelola secara baik. Meskipun demikian, seorang kepala instansi diharapkan dapat mengakibatkan pegawai instansi menentukan sikap dan perilaku yang seperti apa yang seharusnya mereka perlihatkan ketika melayani masyarakat. Pada suatu organisasi pemerintah, kepuasan masyarakat termasuk ke dalam elemen penting dan menentukan untuk mempertahankan ataupun menumbuh kembangkan wilayah, sehingga masalah kualitas layanan (service quality) menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan organisasi.

Pemerintah yang merupakan pihak yang menyediakan layanan publik yang masyarakat butuhkan seharusnya menjalankan tanggung jawabnya dan senantiasa berupaya untuk memberikan pelayanan yang paling baik untuk meningkatkan pelayanan publik. Kepuasan yang masyarakat rasakan menjadi tolak ukur penilaian dari kualitas layanan yang diberikan aparat kepada masyarakat. Keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan publik, harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Bersandar kepada pendapat yang dikemukakan oleh Sabihaini (2000) dalam (Rukayat, 2017) kualitas layanan ialah sebuah wujud penilaian atas tingkat layanan yang masyarakat terima terhadap tingkat layanan yang masyarakat harapkan. Kualitas layanan bisa diketahui melalui upaya perbandingan sudut pandang masyarakat terhadap sebuah layanan yang sudah seharusnya masyarakat terima dengan layanan yang sebenarnya masyarakat terima.

Penilaian kepuasan masyarakat dapat dinilai melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)(Pratama, 2021). Salah satu instansi yang melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi (selanjutnya disebut Dukcapil). Ialah instansi pemerintahan yang memiliki kewajiban membantu segala keperluan Bupati ketika menjalankan peran penunjang urusan pemerintahan di bidang administrasi kependudukan di mana merupakan kedaulatan yang dilimpahkan kepada daerah serta tugas pembantuan yang diserahkan pada bidang administrasi kependudukan di kabupaten/Kota. Sesuai dengan Surat Keputusan Walikota Jambi tentang Standar Pelayanan Publik terhadap Dukcapil Kota Jambi, Dukcapil sebagai salah satu instansi pemerintahan yang diharuskan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan standar baku pelayanan sebagai pedoman bagi aparat dalam melayani masyarakat. Untuk itu, perlu diidentifikasi metode survei kepuasan masyarakat di Dukcapil Kota Jambi. Karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota kota jambi merupakan salah satu contoh perlunya penerapannya komputerisasi agar dapat

menghasilkan informasi yang akurat sehingga pelayanan yang diberikan pun membuat masyarakat puas guna mempermudah dalam proses, sehingga pelayanan terhadap masyarakat menjadi lebih baik. Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota jambi pun lebih tanggap serta memahami keluhan masyarakat. Dalam memperhatikan latar belakang di atas maka perlu dilakukan penelitian yang berkaitan dengan pelayanan cepat, ramah, efisien dan maksimal. Dengan adanya desentralisasi maka tugas-tugas pemerintah kini lebih memungkinkan dilaksanakan oleh daerah, dengan asumsi bahwa peningkatan kesejahteraan rakyat akan lebih cepat diwujudkan mengingat lebih dekatnya Pemerintah Daerah kepada masyarakat di harapkan terjadi peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat dan peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah.

Berdasarkan pemikiran tersebut penulis mengambil judul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi Dengan Metode SKM (Studi Pada Mahasiswa Universitas Islam Negri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi).

1.2. Tinjauan Pustaka

Kualitas Pelayanan dapat diperoleh dengan membandingkan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang sebenarnya diterima dengan pelayanan yang diharapkan (Lupiyadi 2013). Kualitas pelayanan public terdiri dari transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif dan memiliki kesamaan hak (Sinambela, 2016).

Kepuasan Masyarakat adalah respon yang diberikan pelanggan yang diungkapkan dalam perasaan puas, terpenuhinya kinerja dan harapan pelayanan (Suwarman, 2016).

Hubungan yang erat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan seseorang dimana apabila kualitas pelayanan yang diberikan bagus maka akan mendapatkan respon positif dan masyarakat menjadi puas (Kloter, 2013). Apabila terjadi hal seperti itu maka akan menghasil keuntungan bagi instansi. Oleh karena itu, perlu adanya pembenahan instansi untuk memberikan mutu pelayanan yang baik dan mendatangkan kepuasan yang sesungguhnya (Abubakar, 2017).

1.3. Metodologi Penelitian

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode observasi dan studi pustaka (Yusuf, 2021). Peneliti juga melakukan Survei Kepuasan Masyarakat dengan menyebarkan Kuisioner melalui Google Form.

2. HASIL

Survei dilaksanakan dan berlokasi di unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi yang dilaksanakan secara *Online* melalui *Google Form*. Respondennya adalah mahasiswa

Kota Jambi yang pernah merasakan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Survei dilaksanakan dengan menggunakan kuesioner. Dari Kuesioner tersusun dari 9 pertanyaan sejalan terhadap total unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima bersandar kepada Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Adapun untuk responden sendiri peneliti memilih 100 orang responden yang mana, para responden ini merupakan mahasiswa yang tinggal atau tercatat sebagai warga resmi Kota Jambi. Adapun Kuesioner yang diberikan yakni sebagai berikut.

1. Menurut pendapat anda apakah persyaratan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan di DUKCAPIL Kota Jambi ?
2. Apakah anda mudah memahami prosedur pelayanan dari DUKCAPIL Kota Jambi ?
3. Apakah pelayanan dari Dinas DUKCAPIL Kota Jambi terbilang cepat?
4. Bagaimana pendapat saudara/I terkait dengan tarif pelayanan pada Dinas DUKCAPIL Kota Jambi?
5. Apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan hasil yang didapatkan oleh masyarakat ?
6. Apakah petugas DUKCAPIL memiliki kualitas pelayanan yang baik ?
7. Bagaimana pendapat anda terkait sarana dan prasarana yang tersedia ?
8. Apakah perilaku petugas menunjukkan kesopanan dan keramahan ?
9. Apakah pengaduan pelayanan ditangani dengan baik ?

Catatan: untuk setiap pertanyaan di beri range dari angka 1 sampai 4 dimana yang paling tidak sesuai diberi angka yang paling kecil (1) dan yang sangat sesuai diberi angka (4).

Hasil Pengujian

Dalam mengukur atau mengetahui tingkat pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil terhadap kepuasan masyarakat, maka dilakukan dengan metode *Community Satisfaction Survey*. Untuk mengukur metode ini sendiri dapat dilakukan dengan melihat kategori Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai berikut (Dzulfadli, 2019):

Tabel 1. Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,59	25-64,99	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

Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan, maka didapatkan hasil dari survey kepuasan masyarakat atas pelayanan yang dilakukan Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kota Jambi, yang mana dapat dilihat berdasarkan tabel berikut.

Tabel 2. Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan

No	Unsur	Nilai	Kategori
1	Persyaratan	3,30	Baik
2	Sistem, mekanisme, prosedur	3,20	Baik
3	Waktu pelayanan	3,10	Baik
4	Biaya Tarif	3,95	Sangat Baik
5	Spesifikasi pelayanan	3,20	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,24	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,22	Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,30	Baik
9	Pengaduan	3,76	Sangat Baik
Nilai IKM		3,37	Baik
Konversi Nilai KM		84,25	Baik

Adapun hasil nilai IKM diatas didapat berdasarkan perhitungan dibawah ini :

$$\begin{aligned}
 & U1 + U2 + U3 + U4 + U5 + U6 + U7 + U8 + U9 \\
 &= \frac{3,30 + 3,20 + 3,10 + 3,95 + 3,20 + 3,24 + 3,22 + 3,30 + 3,76}{9} \\
 &= 3,37(\text{Baik})
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil diatas, maka untuk memudahkan peneliti dalam mengkonversikannya dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat, maka dapat diketahui dengan melakukan perkalian dengan bilangan 25.

Nilai IKM X 25

$$3,37 \times 25 = 84,25 (\text{Baik})$$

Berdasarkan data yang telah ditemukan diatas maka dapat diketahui bahwasannya, tingkat kualitas pelayanan yang dilihat dari kepuasan masyarakat yakni sebesar 3,37 yang mana angka ini dapat dikategorikan dengan angka yang baik. Selain itu, setelah di konversikan dengan angka Indeks Kepuasan Masyarakat, maka didapatkan hasil sebesar 84, 25. Dengan demikian dapat dikatakan masyarakat memiliki Kepuasan yang baik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Sehingga semakin tinggi nilai kualitas pelayanan maka akan semakin tinggi pula nilai kepuasan dari masyarakat, hal ini menyatakan bahwasannya, peneliti menerima Hipotesa yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan Memiliki Pengaruh Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Hal ini juga membuktikan bahwasannya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat.

3. KESIMPULAN

Berdasarkan beberapa penjelasan dan hasil yang didapat diatas, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan bahwa Metode yang digunakan dalam

analisis ini ialah dengan metode *Community Satisfaction Survey* atau survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Metode ini dipilih karena diharapkan dapat melihat tingkat kepuasan masyarakat yang akan mengukur tingkat kualitas pelayanan sehingga kita dapat menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat secara terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.

Berdasarkan pengujian yang dilakukan, maka didapatkanlah hasil bahwasannya tingkat kualitas pelayanan yang dinilai dari kuesioner kepuasan masyarakat mencapai angka rata-rata 3,37 yang mana angka tersebut menunjukkan kategori baik.

PUSTAKA

- Abubakar, R. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Alfabeta.
- Agus, F. Y. (2006). *Ketidakpakaian Memasuki Dunia Kerja Karena Pendidikan*. Dinamika Cipta.
- Dzulfadli, A. M. , B. W. M. (2019). Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Layanan di Kabupaten Konawe Selatan Provinsi Sulawesi Tenggara. *Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam*, 15(2), 228–239. <https://http://ejournal.radenintan.ac.id/index.php/TAPIS/index>
- Kloter, P. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.
- Lestari, R. V. O. Reindra. , R. Zaili. , Y. F. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 16(1), 118–123.
- Oemar, H. (2007). *Manajemen Pelatihan Ketenagakerjaan*. Bumi Aksara.
- Pratama, Y. F. , Y. A. F. , M. A. , R. Y. , S. R. D. , S. St. (2021). Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Sulawesi Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 197–210. <https://doi.org/10.52316/jap.v17i2.67>
- Sinambela, L. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia* . Grafika Offset.
- Suwarman, U. (2016). *Perilaku Konsumen Teori Penerapan Dalam Pemasaran* . Gahlia Indonesia.
- Yusuf, A. M. (2007). *Kiat Sukses dalam Karier*. Gahlia Indonesia.
- Yusuf M. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Penelitian Gabungan*. KENCANA.