

**Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pati
Tahun 2023**

(Studi Penelitian Unit layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil)

Muhammad Aziz Febrianto*)

E-Mail: Azizfebrianto13@gmail.com

Departemen Politik dan Pemerintahan, Universitas Diponegoro, Indonesia

Jl. Prof. H. Soedarto, SH, Tembalang, Semarang, Kode Pos 1269

Telepon (024)7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <https://www.fisip.undip.ac.id> Email: fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik di unit pelayanan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pati pada Tahun 2023 dengan studi penelitian pada Unit Layanan Dinas Kependudukan dan dan Pencatatan Sipil. Untuk menganalisisnya, penelitian ini menggunakan metode pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dengan memakai instrumen pada Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 mengenai pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat. Variabel dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat meliputi: persyaratan pelayanan, sistem, mekanisme, dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, kesesuaian produk spesifikasi dan jenis layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana dan prasarana. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan di unit layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pati telah tergolong dalam kategori mutu pelayanan Sangat Baik dengan nilai indeks kepuasan masyarakat mencapai 89,97.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Mal Pelayanan Publik, Indeks Kepuasan Masyarakat.

***PUBLIC SATISFACTION IN THE PUBLIK SERVICE MALL UNIT
OF PATI REGENCY 2023***

(Research Study on the Population and Civil Registration Agency Unit)

Muhammad Aziz Febrianto*)

E-Mail: Azizfebrianto13@gmail.com

***Department of Politics and Government
Faculty of Social and Political Sciences, Diponegoro University
Jl. Prof. H. Soedarto, SH Tembalang Semarang, Kode Pos 50275
Telepon/Faksimile (024) 74605407***

Laman : <https://fisip.undip.ac.id> Email: fisip@undip.ac.id

Abstract

This study aims to explain Public Satisfaction with public service in the Public Service Mall Service Unit of Pati district in the year 2023 with a research study on the Population and Civil Records Agency Unit. To analyze it, the study uses the measurement method of the Public Satisfaction Index using the instruments of the Ministry of State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reforms Regulation No. 14 of 2017 on guidelines for the preparation of public satisfaction surveys. Variables in the measurement of the Public Satisfaction Index include: service requirements, systems, mechanisms, and procedures, completion times, costs/tariffs, conformity of product specifications and types of services, executive competence, execution behaviour, handling of complaints, advice and input, as well as means and supplies. This research uses descriptive quantitative methods with data collection techniques done through questionnaires, observations, and documentation. The results of this research show that services in the service units of the Civil Registration and Population Service in the Public Service Mall of Pati district have been classified in the quality of service category Very Good with the public satisfaction index score of 89.97.

Keywords: *Public Service, Public Service Mall, Public Satisfaction Index.*

*) Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

A. PENDAHULUAN

Masyarakat senantiasa mengharapkan pelayanan publik yang berkualitas. Pencapaian mutu pelayanan publik berpengaruh dalam tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah sebagai aktor penyelenggara pelayanan publik.

Kualitas pelayanan publik tidak hanya berfokus kepada upaya pemberian pelayanan dari pemberi pelayan (pemerintah) kepada penerima layanan (masyarakat), namun yang paling penting adalah dalam proses pemberian pelayanan tersebut harus memuaskan masyarakat.

Menurut Mardiyanto, R. Ismowati, M. (2017), tujuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah adalah kepuasan masyarakat, dimana menempatkan masyarakat sebagai penerima layanan menjadi faktor terpenting dalam upaya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas. Sehingga masyarakat percaya untuk menyerahkan segala kebutuhan hak-hak dasarnya kepada pemerintah.

Mal Pelayanan Publik merupakan salah satu inovasi pemerintah guna mengatasi permasalahan penyelenggaraan pelayanan publik yang tidak efisien. Dasar pembentukan Mal Pelayanan Publik diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 23 Tahun 2017 merupakan keberlanjutan dari sistem pelayanan terpadu yakni Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSA) dan Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSP) di daerah.

Kabupaten Pati merupakan salah satu daerah yang menghadirkan Mal Pelayanan Publik pada 16 Desember 2020. Dasar pembentukannya tercantum dalam Peraturan Bupati Pati No. 69 Tahun 2020 yang menggabungkan 22 instansi penyelenggara pelayanan publik yang terdiri atas instansi daerah, instansi pusat, BUMN/BUMD serta swasta dalam satu tempat yang difasilitasi oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Pati.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati merupakan salah satu instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik di bidang Administrasi Kependudukan dan pencatatan sipil. Pelayanan oleh Disdukcapil Kab. Pati diselenggarakan pada kantor Disdukcapil yang terletak di Desa Kaborongan Pati Lor, Kecamatan Pati.

Dari hasil pengamatan awal yang dilakukan, terdapat beberapa permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan. Terjadi banyaknya antrian oleh masyarakat dikarenakan belum memadainya sarana prasarana seperti kurang luasnya ruang tunggu, lamanya waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pelayanan pada percetakan dokumen, serta kurang luasnya fasilitas parkir.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Disdukcapil mengoptimalkan layanan pada unit layanan di Mal Pelayanan Publik pada 1 November 2023, yang membantu layanan sampai pada tahap percetakan dokumen kependudukan.

Pengukuran terkait Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala sebagai bahan evaluasi terhadap unit layanan setiap instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat adalah Survei Kepuasan Masyarakat. Ketentuan mengenai survei kepuasan masyarakat tertuang dalam PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat.

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan pada layanan di kantor induk dan unit layanan Disdukcapil di kantor kecamatan, oleh Disdukcapil pada 10 Januari- 22 Mei 2023 menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 77.25 % dengan kategori mutu pelayanan baik.

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, menarik bagi peneliti untuk meneliti: “Bagaimana Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unit layanan Disdukcapil di Mal Pelayanan Publik pada Desember 2023?”

Sesuai rumusan masalah di atas, tujuan dari peneliti dalam penelitian ini adalah mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat pada periode Desember 2023.

B. KERANGKA TEORI

1. Teori Pelayanan Publik

Menurut Tjiptono (2012:4), Pelayanan publik dipandang sebagai pemberian produk yang bersifat *intangibile* yang hasilnya lebih berupa aktivitas daripada objek fisik, meskipun

dalam kenyataannya bisa saja produk fisik.

2. Teori kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat menurut Kotler (2014) adalah perasaan senang atau kecewanya seseorang yang muncul setelah ia membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk yang didapatkan dan ekspektasinya.

Terpenuhinya ekspektasi warga dan mudah akan pelayanan yang bernilai mutu maka kepercayaan masyarakat terbangun positif dan akhirnya masyarakat dapat menyerahkan segala urusan mengenai pemenuhan hak dasarnya.

3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

a) Pengertian IKM

Indeks Kepuasan Masyarakat menurut PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat merupakan hasil dari pengukuran terkait pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Tujuan dari pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat menurut PERMENPAN RB No.14 Tahun 2017 adalah untuk mengetahui sejauh mana kinerja dari setiap unit layanan dari instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik secara periodik guna menjadi bahan melakukan kebijakan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik. Selanjutnya bagi masyarakat pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan

untuk mengetahui gambaran sejauh mana kinerja pelayanan unit yang mereka gunakan untuk melakukan pelayanan.

Unsur-unsur pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagaimana tertuang dalam PERMENPAN RB No.14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, sebagai berikut;

1. Persyaratan pelayanan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan.
3. Waktu penyelesaian.
4. Biaya/Tarif pelayanan.
5. Kesesuaian Produk,Spesifikasi dan jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.
9. Sarana dan Prasarana pelayanan.

b) Perhitungan IKM

Nilai dihitung dengan menggunakan “Bobot rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan.

1. Nilai penimbang yang sama adalah;

$$\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

2. Perhitungan Nilai Indeks adalah:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Unsur penimbang}$$

Guna memudahkan proses interpretasi maka, IKM di kali dengan nilai dasar 25.

Tabel 1
Nilai persepsi IKM, Mutu pelayanan dan kinerja unit layanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval	Mutu Pelayanan (Y)	Kinerja Unit Pelayanan (X)
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

Sumber: Permenpan Nomor 14 Tahun 2017

C. METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif. Subjek penelitian merupakan masyarakat pengguna layanan dari unit layanan Disdukcapil di MPP Kab. Pati yang dilaksanakan pada 18 Desember s/d 29 Desember 2023. Pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang responden dengan menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan jenis *purposive sampling*.

Untuk memperoleh data peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Kuesioner
2. Observasi
3. Dokumentasi

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil pengolahan data

1. Perhitungan Nilai Unsur

Tabel Nilai Skor per unsur

No	Unsur Pelayanan	Nilai per unsur
1	Persyaratan Pelayanan	319
2	Prosedur Pelayanan	304
3	Waktu penyelesaian	252
4	Biaya/ Tarif	301
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	302
6	Kompetensi pelaksana	308
7	Perilaku pelaksana	311
8	Sarana dan Prasarana	252
9	Penanganan pengaduan saran dan masukan	301

Sumber : Data primer diolah

2. Perhitungan nilai rata-rata per unsur

Tabel Nilai Rata-Rata Per unsur

No	Unsur Pelayanan	<u>Jumlah nilai per unsur</u> <u>Jumlah</u> <u>responden</u>	Nilai Rata-rata per unsur
1	Persyaratan Pelayanan	319: 100	3,19
2	Prosedur Pelayanan	304: 100	3,04
3	Waktu penyelesaian	252: 100	2,52
4	Biaya/ Tarif	301: 100	3,01
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	302: 100	3,02
6	Kompetensi pelaksana	308: 100	3,08
7	Perilaku pelaksana	311: 100	3,11
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	252:100	2,52
9	Sarana dan Prasarana	301:100	3,01

Sumber : Data primer diolah

3. Perhitungan Indeks per unsur

Tabel Nilai Indeks per unsur

No	Unsur Pelayanan	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
U1	Persyaratan	97,47	A	Sangat baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	92,89	A	Sangat baik
U3	Waktu Pelayanan	77,00	B	Baik
U4	Biaya/tarif	91,97	A	Sangat baik
U5	Kesesuaian Produk layanan	92,28	A	Sangat baik
U6	Kompetensi pelaksana	94,11	A	Sangat baik
U7	Perilaku Pelaksana	95,03	A	Sangat baik
U8	Sarana dan Prasarana	77,00	B	Baik
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	91,97	A	Sangat baik
IKM Unit Layanan		89,97	A	Sangat baik

Sumber: Data primer diolah

B. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pada unit layanan Disdukcapil di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pati berada pada kategori Sangat Baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah dikonversi IKM sebesar 89,97. Ini artinya mutu pelayanan pada unit layanan Disdukcapil di Mal Pelayanan Publik dinyatakan sangat baik.

Indikator yang mendapatkan nilai IKM terendah adalah waktu penyelesaian dan sarana prasarana dengan nilai IKM dikonversi masing-masing sebesar 77,00. Sering bermasalahnya (*error*) dari Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) menjadi penyebab faktor keterlambatan waktu penyelesaian pelayanan.

Selain itu masih kurangnya kursi tunggu yang digunakan oleh masyarakat dalam melakukan antrian, perlu untuk dilakukan penambahan jumlah kursi.

Indikator yang mendapatkan nilai IKM tertinggi adalah unsur persyaratan pelayanan yang mendapatkan nilai dikonversi sebesar 97,47 dengan kategori mutu pelayanan Sangat Baik. Kemudahan informasi mengenai persyaratan pelayanan menjadi alasan tingginya kepuasan masyarakat pada unsur persyaratan pelayanan. Hal tersebut perlu dipertahankan sehingga kualitas pelayanan tetap terjaga.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat diatas, unit layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di

Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pati mendapat nilai 89,97 dengan kategori mutu pelayanan sangat baik.

Berdasarkan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat menggunakan 9 variabel persyaratan pelayanan menjadi unsur dengan nilai indeks tertinggi yakni 97,46. Sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah waktu penyelesaian dan sarana prasarana pelayanan.

F. SARAN

1. Perlunya melakukan peningkatan terkait waktu penyelesaian dan sarana prasarana pelayanan yang menjadi unsur terendah dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat ini.
2. Perlunya perbaikan dan monitoring berkala terhadap aplikasi pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang menjadi faktor kendala yang mempengaruhi kurangnya kecepatan waktu penyelesaian pelayanan.
3. Perlu penambahan terhadap sarana dan prasarana berupa kursi tunggu untuk masyarakat yang melakukan antrian. Karena masih banyak masyarakat yang berdiri dalam melakukan antrian. Selain itu tidak tersedianya alat tulis berupa bolpoin dan clipboard menjadikan masyarakat kesusahan dalam mengisi dalam mengisi lembar formulir pendaftaran.
4. Perlunya untuk mempertahankan kinerja pada unsur-unsur penting pelayanan yang sudah baik seperti kemudahan persyaratan, Prosedur

pelayanan, Biaya/tarif, Produk spesifikasi jenis pelayanan, Kompetensi, perilaku pelaksana dan penanganan pengaduan, saran dan masukan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Husein Umar, Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1998).
- Kotler, P. 2014. Marketing Management. 14th Global Edition. Pearson Education International.
- Maslow, A., & Lewis, K. J. (1987). Maslow's hierarchy of needs. Salenger Incorporated, 14(17).
- Miles dan Michael Huberman, "Analisis Data Kualitatif Buku Bersumber Tentang Metode-metode Baru", Jakarta: UIP, 1992.
- Moh Nazir, Metode Penelitian, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005).
- Moleong, Lexy j. 2008 "Metodologi Penelitian Kualitatif", Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moenir. 1995. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mustafa, Abdul Talib. 2017. Kemitraan dalam Pelayanan Publik. Yogyakarta: Calpulis.
- Pasolong, H. 2010. Kepemimpinan Birokrasi. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono, 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Tjipto, Fandy. 2005. "Prinsip-prinsip Total Quality Service". Yogyakarta: Andi.
- ### **Jurnal dan Skripsi**
- Aswad, S., Realize, & Wangdra, R. 2018. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Air Bersih Masyarakat Kampung Air Batam Center. Vol. 6 No.2.
- Hananto, U. D. (2011). Asas Desentralisasi dan Tugas Pembantuan dalam UU No. 32

Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Masalah-Masalah Hukum, 40(2).

Mardiyanto, R., & Ismowati, M. (2017). Analisis indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan kepuasan kualitas pelayanan masyarakat di Kantor Kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 9(2).

Subhan, Rizky. 2023. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Mal Pelayanan Publik Kota Banjarbaru Tahun 2022. *Jurnal Bisnis dan Pembangunan*. Vol 12(1), 87- 94.

Tamimi, Arif Pasaribu (2021). Analisis Kepuasan Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik Kota Batam. **Skripsi**. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru: Indonesia.

Damayanti, Luh Dea. Suwena, Kadek Rai. Haris, Iyus Akhamad. 2019. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*. Vol 11(1), 21 -32.

Sudarto, J.A, Rendy. Poluan, R.J. Takumansang. Esli D. 2014. Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Publik PT Air Manado. *Jurnal Sabua*. Vol 6 (3), 307-309.

Peraturan Perundang-undangan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.

Peraturan Bupati Pati Nomor 69 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pati.

Peraturan Daerah Nomor 13 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah Kabupaten Pati.

Peraturan Bupati Pati Nomor 41 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, tugas dan Fungsi serta Tata kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dokumen

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati semester 1 Tahun 2023.