

**Analisis Kepuasan dan Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan  
Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung**

Oleh :

Dewi Bulan Azizah A, Hardi Warsono, Margareta Suryaningsih

**Jurusan Administrasi Publik**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas Diponegoro**

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

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email:[fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

**ABSTRACT**

*In this era of globalization and reform, the demands of society and the business community to improve the quality of service is getting stronger. The provision of public services to the community at this time it is still a weakness. It is characterized by the presence of a variety of complaints from the public. Given that the primary function of government is to serve the public, then the government needs to improve the quality of service. In improving the quality of care Population Administration in the Department of Population and Civil Registration vBulletin necessary to measure public satisfaction index. Because it makes the authors analyze the quality of care by referring Kemenpan 25 of 2004 on Guidelines for arranging General Public Satisfaction Index and the suitability of the analysis of performance levels and interests through Cartesian diagram.*

*Based on results of this study is that the value of the overall index value of 3.096 and a value of 77.4 IKM so in general it can be seen that the quality of service in the department population and civil registration is GOOD. From 14 elements of the service there are several elements that go very well in the category that is, elements of service personnel discipline (3.35 element value, suitability 97.29%), ministry of justice element (element value of 3.55, the suitability of 107%) and the elements of the charge services (element value of 3.26, the suitability of 100%). However, there are three elements that were considered less important when considered by the community that is the element of service procedures (3,1 element value, suitability 87.24%), speed of service elements (element values 2.69, 78.56% suitability) and elements of courtesy and hospitality workers (element value of 2.97, the suitability of 87.11%) so it should be a priority in order to achieve improved community satisfaction.*

**Keywords :** service quality, society's expectation, society's satisfaction, 14 elements of IKM, index of society satisfaction

**ABSTRAKSI**

Dalam era globalisasi dan reformasi saat ini, tuntutan masyarakat dan dunia usaha terhadap peningkatan kualitas pelayanan semakin kuat. Pemberian pelayanan publik kepada masyarakat saat ini dirasa masih terdapat kelemahan. Hal ini ditandai dengan masih adanya

berbagai keluhan dari masyarakat. Mengingat bahwa fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tulungagung perlu dilakukan pengukuran indeks kepuasan masyarakat. Oleh karena hal tersebut menjadikan penulis melakukan analisis kualitas pelayanan dengan berpedoman Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dan analisis kesesuaian tingkat kinerja dan kepentingan melalui diagram kartesius.

Bedasarkan hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah nilai keseluruhan yaitu nilai indeks sebesar **3,096** dan nilai IKM sebesar **77,4** sehingga secara umum dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil adalah **CUKUP BAIK**. Dari 14 unsur pelayanan ada beberapa unsur yang masuk pada kategori baik yaitu unsur kedisiplinan petugas pelayanan (nilai unsur 3,35, kesesuaian 97,29%), unsur keadilan pelayanan (nilai unsur 3,55, kesesuaian 107%) dan unsur kepastian biaya pelayanan (nilai unsur 3,26, kesesuaian 100%). Namun ada 3 unsur yang dinilai kurang padahal dianggap penting keberadaannya oleh masyarakat yaitu unsur prosedur pelayanan (nilai unsur 3,1, kesesuaian 87,24%), unsur kecepatan pelayanan (nilai unsur 2,69, kesesuaian 78,56%) dan unsur kesopanan dan keramahan petugas (nilai unsur 2,97, kesesuaian 87,11%) sehingga perlu mendapat prioritas perbaikan agar tercapai kepuasan masyarakat.

**Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Harapan masyarakat, Kepuasan masyarakat 14 unsur IKM**

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Dalam era globalisasi dan reformasi saat ini, tuntutan masyarakat dan dunia usaha terhadap peningkatan kualitas pelayanan semakin kuat. Masyarakat sebagai pelaku utama dalam pelaksanaan pembangunan diharapkan dapat berperan aktif dalam penilaian kualitas pelayanan. Untuk itu perlu didukung dengan terciptanya iklim usaha yang kondusif, yang ditandai dengan kondisi pelayanan yang cepat, pasti, aman layak dan dapat dipertanggungjawabkan. Pelayanan masyarakat tercermin dalam segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat (publik) sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Pemberian pelayanan publik kepada masyarakat saat ini dirasa masih terdapat kelemahan. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan dari masyarakat. Mengingat bahwa fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan perlu pengukuran indeks kepuasan masyarakat sebagai unsur perbaikan setiap unit penyelenggara pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah salah satu instansi yang paling dibutuhkan masyarakat Tulungagung. Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung berusaha memberikan pelayanan prima kepada masyarakat Tulungagung. Sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tulungagung perlu dilakukan pengukuran indeks kepuasan masyarakat dikarenakan masyarakat sebagai *costemer service* yang belum merasa puas baik dari segi

waktu, prosedur, mutu pelayanan yang diberikan selama ini dan pengukuran indeks kepuasan (IKM) yang belum pernah dilakukan sebelumnya.

Dengan melihat permasalahan yang terjadi dalam pengelolaan kependudukan, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Tulungagung kendala yang ditemui diantaranya :

1. Kurangnya papan alur mekanisme pelayanan akta kelahiran

Papan alur mekanisme pelayanan akta pencatatan sipil bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh pengurusan administrasi kependudukan, kejelasan mekanisme dan prosedur yang jelas yang diberikan, agar masyarakat tidak ambigu dalam pelayanan pengurusan akta kelahiran. Pernyataan tersebut diperkuat dengan keterangan dari masyarakat saat wawancara dengan peneliti.

“saya bingung mbak saya mau ngurus akta kelahiran kata pegawai kurang berkas dari kelurahan, padahal kelurahan bilang sudah siap diurus di Dinas”(hasil wawancara pra survey dengan masyarakat) .

2. Rendahnya Kinerja pegawai

Permasalahan kinerja merupakan permasalahan yang berkaitan dengan tercapainya suatu tujuan dari setiap organisasi, jadi permasalahan ini tidak kalah pentingnya. Permasalahan yang terjadi dalam hal ini adalah :

- Disiplin Rendah

Masyarakat yang mempertanyakan kedisiplinan pegawai administrasi kependudukan seperti permasalahan seperti: kasus mangkir sehabis libur hari-hari besar, terlambat masuk jam kerja, juga merupakan pandangan umum

Dari uraian latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Kualitas Pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung diukur berdasarkan SK Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 25 / 2004 tentang IKM “

## B. TUJUAN

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan di berdasarkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung IKM.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan pelanggan dilihat dari kesesuaian antara pelayanan publik dan kepentingan / harapan publik selaku pengguna jasa pelayanan pencatatan Sipil kabupaten Tulungagung.

## C. TEORI

### Pelayanan Publik

Departemen Dalam Negeri (Pengembangan Kelembagaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, 2004) menyebutkan bahwa pelayanan publik (Sinambela dalam Reformasi Pelayanan Publik, 2008) adalah pelayanan umum didefinisikan sebagai proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal, yang menghasilkan produk baik berupa barang maupun jasa untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam upaya pencapaian kesejahteraan masyarakat.

### Kualitas Pelayanan Publik

Konsep kualitas bersifat relatif, karena penilaian kalitas sangat ditentukan bagi efektif yang digunakan. Menurut Trilestari (2004:5) pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten antara yang satu dengan yang lain, yaitu persepsi pelanggan, produk dan proses. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna. Josep M. Juran dalam (Moenir, 2005:11 ) mendefinisikan kualitas sebagai kecocokan untuk dipakai (fitness for use). Definisi ini menekankan orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan.

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tersebut tidak puas maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu kualitas pelayanan sangat penting dan selalu focus pada kepuasan pelayanan. Kepuasan pelanggan menurut Fitzmmons dan Fitzsimmon (2001:2) adalah “customer satisfaction is customers perception that a supplier has met or exceeded their expectation.“ dari definisi tersebut bahwa kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah persepsi masyarakat kenyataan dari realitas yang ada perbedaan dibandingkan dengan harapan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan.

Menurut (Zeithemal, Parasuraman & Berry, 1990), ada sepuluh indikator kinerja pelayanan, yaitu :

a. Ketampakan fisik (Tangible)

Penampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai dan fasilitas- fasilitas lain yang dimiliki oleh providers.

b. Realibilitas (Realibility)

Kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.  
Responsivitas (Responsivness)

Kerelaan untuk menolong pelanggan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.

c. Kompetensi (Competence)

Menyangkut pengetahuan dan ketrampilan yang diperlukan untuk dapat melaksanakan pelayanan.

d. Kesopanan (Courtesy)

Sikap sopan menghargai orang lain, penuh pertimbangan dan penuh persahabatan.

e. Kredibilitas (Credibillity)

Dapat dipercaya, jujur serta mengutamakan pelanggan.

f. Keamanan (Security)

Bebas dari bahaya, resiko dan keragu- raguan.

g. Akses (Access)

Kemudahan untuk Kontak dengan penyedia jasa.

h. Komunikasi (Communication)

Selalu memberikan informasi yang tepat kepada pelanggan dalam bahasa yang mereka pahami, mau mendengarkan mereka yang berarti menjelaskan tentang pelayanan, kemungkinan pilihan, biaya, jaminan pada pelanggan bahwa masalah mereka akan ditangani.

i. Pengertian (Understanding the Customer)

Berusaha untuk mengenal dan memahami kebutuhan pelanggan dan menaruh perhatian pada mereka secara individual.

Berdasarkan prinsip pelayan publik sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/ KEP / M. PAN / 7 / 2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 Unsur yang relevan, valid dan reliable, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nrgara No. KEP /25/M.PAN/2/2004 Tanggal 24 Februari 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah adalah sebagai berikut :

- a. Prosedur Pelayanan
- b. Persyaratan Pelayanan
- c. Kejelasan Petugas Pelayanan
- d. Kedisiplinan Petugas Pelayanan
- e. Tanggung jawab Petugas Pelayanan
- f. Kemampuan Petugas Pelayanan
- g. Kecepatan Pelayanan
- h. Keadilan mendapatkan Pelayanan
- i. Kesopanan dan Keramahan Petugas
- j. Kewajaran Biaya Pelayanan
- k. Kepastian Biaya Pelayanan
- l. Kepastian jadwal Pelayanan
- m. Kenyamanan lingkungan
- n. Keamanan pelayanan

#### D. METODE

penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif ini dimaksudkan untuk untuk mendeskripsikan /menjabarkan kulaitas pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Penatatan Sipil, kabupaten Tulungagung, serta menjelaskan apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan sehingga terciptanya kepuasan masyarat secara sistematik dan akurat mengenai fakta dan karakteristik mengenai suatu hal yang terjadi. Sedangkan pendekatan kuantitatif yaitu lebih menekankan analisisnya pada proses penyimpulan induktif melalui cara-cara perhitungan hasil kuesioner pada responden.

#### HASIL PENELITIAN

Nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) per unsur pada pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung, Kota Tulungagung dapat dilihat pada tabel berikut

**Tabel 3.33. Nilai IKM Per Unsur Pelayanan**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kualitas Pelayanan
1.	Prosedur Pelayanan	3,1	Cukup Baik
2.	Persyaratan Pelayanan	3,13	Cukup Baik
3.	Kejelasan Petugas	3,03	Cukup Baik
4.	Kedisiplinan Petugas	3,35	Baik
5.	Tanggungjawab Petugas	3,18	Cukup Baik

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kualitas Pelayanan
6.	Kemampuan Petugas	3,25	CukupBaik
7.	Kecepatan Pelayanan	2,69	CukupBaik
8.	Keadilan Pelayanan	3,55	Baik
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	2,97	Cukup Baik
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,19	Cukup Baik
11	Kepastian Biaya Pelayanan	3,26	Baik
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	2,89	Cukup Baik
13	Kenyamanan Pelayanan	2,86	Cukup Baik
14	Keamanan Pelayanan	3,16	Cukup Baik

*Sumber Data : Diolah dari tabel induk*

Dari data diatas dapat diketahui bahwa mutu kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dari 14 unsur yang diteliti ada 3 unsur dengan mutu kualitas pelayanan sangat baik dengan perolehan nilai unsur pelayanan pada kisaran nominal 3,26-4,00 (lihat pada tabel I.1). Adapun unsur tersebut adalah unsur kedisiplinan petugas, unsur keadilan pelayanan dan unsur kepastian biaya pelayanan.

Sedangkan 11 unsur lainnya memiliki mutu kualitas pelayanan baik dengan perolehan nilai unsur pelayanan pada kisaran nominal 2,51-3,25 (lihat pada tabel I.1). adapun unsur tersebut adalah unsur prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas, tanggungjawab petugas, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan pelayanan dan keamanan pelayanan.

Sehingga nilai pelayanan dapat dihitung sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai Indeks} &= \text{Nilai Per Unsur Pelayanan} \times \text{Nilai Penimbang} \\
 &= (3,10 \times 0,071) + (3,13 \times 0,071) + (3,03 \times 0,071) + (3,35 \times 0,071) + \\
 &\quad (3,18 \times 0,071) + (3,25 \times 0,071) + (2,69 \times 0,071) + (3,55 \times 0,071) + \\
 &\quad (2,97 \times 0,071) + (3,19 \times 0,071) + (3,26 \times 0,071) + (2,89 \times 0,071) + \\
 &\quad (2,86 \times 0,071) + (3,16 \times 0,071) \\
 &= 0,220 + 0,222 + 0,215 + 0,238 + 0,226 + 0,231 + 0,191 + 0,252 \\
 &\quad + 0,211 + 0,226 + 0,231 + 0,205 + 0,203 + 0,224 \\
 &= \mathbf{3,096}
 \end{aligned}$$

Kemudian nilai IKM dapat diketahui sebagai berikut :

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar  
= 3,096 x 25  
= **77,4**
- b. Mutu Pelayanan = C
- c. Kinerja Unit Pelayanan = **Cukup Baik**

Dari perhitungan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan nilai IKM sebesar **77,4** maka termasuk pada kualifikasi mutu pelayanan C dengan kualitas kinerja unit pelayanan Cukup Baik

Selain itu dapat dapat diketahui kelemahan dan kelebihan unsur pelayanan. Kelemahan unsur pelayanan dapat dilihat dari nilai unsur pelayanan yang di bawah kisaran angka 3,00 yaitu unsur kecepatan pelayanan (dengan nilai unsur 2,69), unsur kenyamanan pelayanan (dengan nilai unsur 2,86), unsur kepastian jadwal pelayanan (dengan nilai unsur 2,89) serta unsur kesopanan dan keramahan petugas (dengan nilai unsur 2,97).

### 3.3.1 Unsur Kecepatan Pelayanan

Unsur kecepatan pelayanan dapat dikategorikan sebagai unsur yang lemah, karena dilihat dari masih rendahnya angka kesesuaian pada tabel kesesuaian (tingkat kinerja dan tingkat kepentingan) yang menunjukkan angka sebesar 78,56% (lihat tabel 3.35) yang dapat diartikan bahwa artinya belum terpenuhinya harapan tertinggi (*desired expectation*). Nilai tingkat kesesuaian tersebut menunjukkan belum tercapainya kesesuaian maksimal antar kinerja dan harapan/kepentingan yaitu sebesar 100 % atau lebih.

Unsur kecepatan pelayanan merupakan unsur yang dianggap sangat penting keberadaannya oleh pengguna jasa layanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Tetapi pada kenyataannya kinerja unsur kecepatan pelayanan dinilai masih kurang dari harapan atau kepentingan pengguna jasa layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ( Alasan Resp 42, 22th, Wiraswasta, Resp 76, 36 th, Lainnya).

Dilihat dari nilai tingkat kesesuaian diatas dapat diketahui masih jauhnya jarak nilai antara harapan dan tingkat kinerja yang mengindikasikan belum tercapainya harapan tertinggi (*desired expectation*) pelanggan, dapat disimpulkan bahwa unsur kecepatan pelayanan merupakan unsur yang masih lemah keberadaannya.

### 3.3.2. Unsur Kenyamanan Pelayanan

Unsur kenyamanan pelayanan memiliki tingkat kesesuaian sebesar 86,67% (lihat tabel 3.35) yang artinya belum terpenuhinya harapan tertinggi (*desired expectation*). Nilai tersebut menunjukkan belum tercapainya kesesuaian maksimal antara kinerja dan harapan/ kepentingan yaitu sebesar 100% atau lebih.

Hal ini bisa terlihat dari masih belum tercapainya rasa nyaman pelanggan saat menjalani pelayanan di tempat pelayanan. Seperti tempat pelayanan yang kurang nyaman karena kursi antrian yang panas kalau siang hari (alasan resp 63, 67 th, Lainnya), petugas yang kurang fokus memberi pelayanan yang menyebabkan masyarakat kurang nyaman ( alasan resp 143, 42 th, Pegawai Swasta).

Keberadaan unsur kenyamanan pelayanan merupakan unsur yang dianggap sangat penting, tetapi tingkat kerjanya masih lemah. Maka tingkat kepuasan maksimal (*desired expectation*) belum tercapai, sehingga unsur ini dapat dikategorikan sebagai unsur yang masih lemah keberadaannya. Sehingga perlu ditingkatkan lagi kerjanya agar tercapai tingkat kepuasan maksimal.

### 3.3.3 Unsur Kepastian Jadwal Pelayanan

Unsur kepastian jadwal pelayanan dapat dikategorikan sebagai unsur yang lemah, karena dilihat dari masih rendahnya angka kesesuaian pada tabel kesesuaian (tingkat kinerja dan tingkat kepentingan) yang menunjukkan angka sebesar 88,21% (lihat tabel 3.35) yang dapat diartikan bahwa artinya belum terpenuhinya harapan tertinggi (*desired expectation*). Nilai tingkat kesesuaian tersebut menunjukkan belum tercapainya kesesuaian maksimal antar kinerja dan harapan/kepentingan yaitu sebesar 100 % atau lebih.

Belum tercapainya tingkat kesesuaian maksimal dari unsur kepastian jadwal pelayanan, hal tersebut dapat dilihat dari ketimpangan-ketimpangan yang dirasakan

oleh pelanggan. Ketimpangan tersebut seperti petugas yang tidak konsisten dengan jadwal pelayanan (alasan resp 72, 23 th, Pegawai swasta).

Dilihat dari nilai tingkat kesesuaian diatas dapat diketahui masih jauhnya jarak nilai antara harapan dan tingkat kinerja yang mengindikasikan belum tercapainya harapan tertinggi (*desired expectation*) pelanggan, dapat disimpulkan bahwa unsur kepastian jadwal pelayanan merupakan unsur yang masih lemah keberadaannya.

#### 3.3.4 Unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas

Unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas memiliki tingkat kesesuaian sebesar 87,11% (lihat tabel 3.35) yang artinya belum terpenuhinya harapan tertinggi (*desired expectation*). Nilai tersebut menunjukkan belum tercapainya kesesuaian maksimal antara kinerja dan harapan/ kepentingan yaitu sebesar 100% atau lebih.

Hal ini bisa terlihat dari pendapat masyarakat yang menyatakan bahwa petugas yang melayani kurang sopan dan kurang ramah. Seperti penggunaan bahasa jawa yang kurang sopan (alasan resp 72, 23 th, Pegawai Swasta), petugas di bagian loket kurang ramah ( alasan resp 73, 30 th, Lainnya).

Keberadaan unsur kesopanan dan keramahan petugas merupakan unsur yang dianggap sangat penting, tetapi tingkat kinerjanya masih lemah. Maka tingkat kepuasan maksimal (*desired expectation*) belum tercapai, sehingga unsur ini dapat dikategorikan sebagai unsur yang masih lemah keberadaannya. Sehingga perlu ditingkatkan lagi kinerjanya agar tercapai tingkat kepuasan maksimal.

Sedangkan kelebihan yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kota Tulungagung terletak pada unsur kepastian biaya pelayanan (dengan nilai unsur 3,26). Unsur dengan peringkat tertinggi kedua unsur kedisiplinan petugas (dengan nilai unsur 3,35) dan unsur yang paling tinggi adalah unsur keadilan pelayanan (dengan nilai unsur 3,55)

## PENUTUP

### A. KESIMPULAN

Berdasar pada hasil penelitian mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah dilakukan di lapangan dengan menggunakan 14 unsur/ indikator yang didasarkan pada KepMenpan Nomor 25 tahun 2004 dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan akta kelahiran sudah baik, hal itu dapat dilihat dari nilai indeks yang diperoleh sebesar **3,096** dengan nilai IKM sebesar **77,4** maka termasuk pada kualifikasi mutu pelayanan C dengan kualitas kinerja unit pelayanan **CukupBAIK**. Selain itu dapat dianalisis per unsur pelayanan, hampir sebagian unsur dari ke-14 unsur menempati kualitas kinerja baik. Bahkan ada 3 unsur yang masuk dalam kategori sangat baik, yaitu unsur kedisiplinan petugas, unsur keadilan pelayanan dan unsur kepastian biaya pelayanan. Sedangkan sisanya adalah 11 unsur yang berkualifikasi baik tetapi tidak satupun unsur yang berkualifikasi kurang baik atau bahkan tidak baik. Unsur pelayanan tertinggi adalah unsur keadilan pelayanan dengan nilai 3,55 sedangkan nilai unsur terendah dimiliki oleh unsur kecepatan pelayanan dengan nilai 2,69. Berikut ini adalah gambaran ringkas mengenai unsur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung.

### B. SARAN

1. Prosedur yang diharapkan masyarakat adalah prosedur yang jelas, mudah dan sesuai dengan ketentuan hukum, mungkin perlu dipasang papan alur mekanisme pelayanan

administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung. Papan mekanisme pelayanan akte kelahiran yang diicantumkan dapat mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayannya yang dibutuhkan.

2. Perbaikan yang diharapkan oleh pengguna jasa layanan pada unsur ini adalah waktu pelayanan yang diharapkan lebih cepat.
3. Perbaikan yang diharapkan oleh pengguna jasa layanan pada unsur kesopanan dan keramahan petugas adalah sikap petugas agar lebih ramah dan lebih sopan dalam melayani pengguna jasa layanan terutama pada jam-jam sibuk.
4. Perbaikan yang diharapkan oleh pengguna jasa adalah keadilan dalam mendapatkan pelayanan, mungkin di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu nomor antrian dimana pemohijn yang datang dahulu dapat segera mendapatka pelayanan dan pemohon selanjutnya dapat menunggu sesuai nomor antrian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dinmensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Monier,H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta ; Pustaka Pelajar
- Sampara, Lukman. 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta :STIA-LAN Press.
- Sugiyono.2008.*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto.2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*.Jakarta:Rineka Cipta
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Service Management Menunjukkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andy
- Peraturan/Perundang-undangan**
- Peraturan Bupati Tulungagung nomor 38 tahun 2011 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- kep MENPAN No 25 Tahun 2004 tentang pedoman umum penyusunan IKM