

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN PUBLIK KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIMALUNGUN

^{1*}Pinondang Nainggolan, ²Berehman Saragih, ³Roeskani Sinaga

^{1,3}Pasca sarjana Universitas Simalungun

²Prodi PWK/D SPS Universitas Simalungun

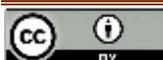
*Email: pinondangnainggolan@usi.ac.id

Abstract: This study aims to determine the Community Satisfaction Index (IKM) for public services at the Population and Civil Registration Office of Simalungun Regency. The issue addressed in this study is the level of public satisfaction with public services through the calculation of the Public Satisfaction Index (PSI) at the Population and Civil Registration Office in Simalungun District. The type of research conducted is descriptive, combining qualitative and quantitative methods. Data was collected using a questionnaire administered to 50 respondents. The respondents selected were members of the public who had dealings with the Population and Civil Registration Office of Simalungun Regency. The data analysis technique followed Law No. 25 of 2009 and Ministerial Decree No. 14 of 2017 on the measurement of the Consumer Satisfaction Index for public services. The results of the data analysis with nine questions concluded that public satisfaction with public services through the Public Satisfaction Index was in the good category with an IKM of 76.89 (good). However, among the nine questions, the highest-rated element was the consistency between the announced requirements and those actually implemented, while the lowest-rated element was the availability of office facilities and infrastructure. Based on the results of the data analysis, it is recommended that the Population and Civil Registration Office of Simalungun Regency continue to improve its performance and professionalism to provide the best service to the public, thereby ultimately increasing the Public Satisfaction Index for public services at the Population and Civil Registration Office of Simalungun Regency.

Keywords: Community Satisfaction Index (IKM), Public Services, Population and Civil Registration Office.

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun. Permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan publik melalui perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Simalungun. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif dengan kualitatif dan kuantitatif. Sedangkan untuk memperoleh data adalah dengan menggunakan kweSSIONER kepada 50 orang respponden. Responden yang dipilih adalah masyarakat yang berurusan dengan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun. Teknik analisis data adalah dengan mengikuti Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tahun 2017 nomor 14 pengukuran Indeks Kepuasan Konsumen atas pelayanan publik. Hasil analisis data penelitian dengan sembilan pertanyaan diperoleh kesimpulan bahwa kepuasan masyarakat atas pelayanan publik melalui Indeks Kepuasan Masyarakat berada pada kategori baik dengan IKM = 76,89 (baik). Namun diantara sembilan pertanyaan ternyata unsur yang paling tinggi adalah kesesuaian persyaratan yang diumumkan dengan yang nyata dilaksanakan, sedangkan unsur yang paling rendah tingkat kepuasan masyarakat adalah ketersediaan sarana dan prasarana kantor. Atas dasar hasil analisis data disarankan agar pihak Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun tetap meningkatkan kinerja dan profesionalismenya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sehingga pada akhirnya akan meningkatkan Indeks kepuasan masyarakat atas pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun.

Kata Kunci: Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Pelayanan Publik, Dinas Kependudukan



dan Pencatatan Sipil

PENDAHULUAN

Salah satu tanggung jawab utama pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah adalah menyediakan pelayanan kepada masyarakat, yang dikenal dengan istilah pelayanan publik. Pelayanan publik mencakup berbagai sektor yang berperan dalam memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakat, berdasarkan fungsi, peran, kewajiban, serta tujuan pemerintah dalam menyediakan barang dan jasa yang bersifat publik (Elly, 2016).

Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai pelaksana operasional tugas pelayanan diharapkan mampu memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat terhadap kebutuhan yang disediakan oleh pemerintah. Pelayanan yang baik dan maksimal dilihat dari aspek waktu, kualitas, ketepatan, biaya, sikap penyambutan, serta kejelasan informasi akan mampu menghasilkan kepuasan masyarakat. Kepuasan tersebut pada gilirannya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah sebagai wakil negara.

Pelayanan yang baik dan benar serta efisien diperoleh apabila si penyedia produk layanan memiliki kemampuan profesional dalam pelaksanaan tugas sesuai dengan amanah undang-undang, oleh karenanya setiap Pegawai Negeri atau Aparatur Sipil Negara (ASN) sepatutnya harus mengerti tugas yang akan dilaksanakan serta secara profesional mengerjakannya sebagai penyedia layanan publik dan melaksanakannya dengan penuh tanggung jawab serta hati tulus tanpa membedakan masyarakat yang dilayani.

Akan tetapi dalam kenyataan, sering terjadi keluhan dan ketidakpuasan masyarakat akan tugas pelayanan pemerintah melalui ASN (Aparatur Sipil Negara) diberbagai bidang pelayanan daerah. Keluhan masyarakat dapat dilihat dari kurang jelas informasi, persyaratan yang berbelit, kualitas sumber daya manusia yang kurang, waktu yang relatif lama untuk menyelesaikan suatu kebutuhan masyarakat, penyambutan atau tatakrama yang kurang serta biaya yang cenderung memberatkan pihak masyarakat. Keluhan yang muncul dari masyarakat menandakan bahwa kepuasan masyarakat atas pelayanan dari pemerintah masih tergolong rendah.

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun merupakan salah satu instansi di bawah pemerintahan Bupati Simalungun yang bertugas memberikan pelayanan administrasi kependudukan seperti pembuatan akta lahir, kartu keluarga, akta perkawinan, KTP, dan layanan administrasi lainnya. Pelayanan yang diberikan merujuk pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) Nomor: 25/KEP/M.PAN/2/2004 serta peraturan daerah sebagai bentuk pelaksanaan otonomi daerah. Masyarakat telah merasakan pelayanan dari instansi ini sebagai gambaran kualitas pelayanan yang diberikan. Namun, keterbatasan yang dimiliki ASN serta banyaknya tugas yang harus diselesaikan menyebabkan pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat.

Dengan demikian, perlu adanya kajian mendalam terkait pelaksanaan tugas pemerintah dalam pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun. Kajian ini sekaligus menjadi dasar pengambilan kebijakan mengenai pelaksanaan tugas ASN dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun ?
2. Berapa besar Indeks Kepuasan Masyarakat atas pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun?

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengkaji pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun
2. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun

KAJIAN TEORI



Berbagai penelitian sebelumnya telah dilakukan untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di berbagai instansi, baik sektor pemerintah maupun swasta. Kartikaningdyah (2012) dalam penelitiannya yang berjudul Analisis Indeks Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Publik di BP2T Kota Tanjung Pinang menggunakan analisis berdasarkan elemen layanan sesuai Keputusan Menpan No.63/Kep/M.PAN/7/2003. Ia menemukan bahwa indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di BP2T Kota Tanjung Pinang tergolong baik, namun masih perlu ditingkatkan. Beberapa indikator yang menunjukkan kinerja kurang optimal mencakup prosedur layanan, kondisi pelayanan, kejelasan dan disiplin petugas, tanggung jawab, kemampuan pelayan, keadilan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya, kenyamanan lingkungan, serta kemampuan dalam memuaskan pelanggan.

Bono & Harahap (2015) tentang Indeks Kepuasan Konsumen (IKM) pada Kinerja Pelayanan Lelang di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (PKNL) Kota Medan menunjukkan bahwa proses jual beli melalui lelang berjalan dengan baik. Kekuatan pelayanan terdapat pada ketepatan waktu, kompetensi petugas, kesesuaian persyaratan, kewajaran biaya, dan kesesuaian spesifikasi produk layanan. Namun, aspek seperti kecepatan penanganan pengaduan, perilaku pelaksana, dan kemudahan prosedur masih memerlukan perbaikan.

Mardiastuti (2011) meneliti kualitas pelayanan publik dengan mengkaji Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Unit Referensi UPV Perpustakaan Universitas Gadjah Mada. Hasil penelitian menunjukkan ada empat unit pelayanan yang mendapat nilai di bawah 2,51, yang menandakan pelayanan kurang baik, yakni terkait prosedur layanan, kecepatan pelayanan, biaya, dan kenyamanan lingkungan. Unsur yang mendapatkan skor antara 2,51 hingga 3,25 (kategori baik) meliputi kesesuaian biaya dengan ketentuan dan keamanan lingkungan. Sedangkan unsur penilaian dengan skor 3,26 atau lebih (sangat baik) antara lain persyaratan layanan, kejelasan petugas, kedisiplinan, tanggung jawab, kemampuan petugas, keadilan, kesopanan, keramahan, dan ketepatan waktu. Secara keseluruhan, indeks kepuasan masyarakat mencapai skor 77,235 dengan kategori B.

Sementara itu, (Hariany & Rahim, 2014) melakukan penelitian terkait Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik di Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS). Hasilnya menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat termasuk dalam kategori kurang baik. Rata - rata nilai dari berbagai aspek pelayanan dibandingkan dengan harapan menunjukkan perlunya prioritas perbaikan pada kecepatan pelayanan, kualitas layanan, dan kedisiplinan petugas.

Pelayanan

Pelayanan merupakan elemen utama dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan dan menjadi keharusan yang harus dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi. Kualitas penyelenggaraan pelayanan mencerminkan mutu dari individu atau lembaga yang menyelenggarakannya. Kotler, dikutip oleh (Sinambela et al., 2011) adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Menurut (Parasuraman, 2001), kualitas pelayanan adalah sejauh mana realita yang diterima konsumen menyamai harapan mereka terhadap layanan yang diberikan. Tjiptono (2014:268) menjelaskan kualitas pelayanan sebagai kemampuan memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan dalam penyampaian, yang sesuai dengan harapan pelanggan. Zeithaml dan Bitner dalam (Arief, 2007) menyatakan mutu jasa adalah penyampaian layanan yang memenuhi atau melampaui harapan konsumen. Evaluasi kualitas pelayanan biasanya berdasar pada lima dimensi utama, yang diurutkan berdasarkan tingkat kepentingannya, yaitu: (a) *Tangibles* (bukti fisik) yang meliputi fasilitas, peralatan, pegawai, sarana komunikasi, dan kendaraan operasional, b) *Reliability* (kepercayaan) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan, c) *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat, d) *Assurance* (jaminan); mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-ruguan, e) *Empathy* (empati); meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan (Parasuraman, 2001).

Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah penyediaan layanan kepada individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi, berdasarkan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan. Kamus Besar



Bahasa Indonesia (KBBI) mendefinisikan pelayanan sebagai usaha memenuhi kebutuhan orang lain, sementara melayani berarti membantu menyiapkan sesuatu yang dibutuhkan seseorang. Dengan demikian, pemerintah pada intinya menjalankan fungsi pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh birokrasi publik adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*Public Service*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*Welfare State*). Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrasi publik adalah manifestasi dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat sekaligus abdi negara, yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan warga negara dalam sistem negara kesejahteraan (*Welfare State*). Dwiyanto (2006) menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian aktivitas yang dijalankan birokrasi untuk memenuhi kebutuhan warga sebagai pengguna layanan seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, surat izin, dan lain-lain. Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik meliputi segala kegiatan pengaturan, pembinaan, penyediaan fasilitas hingga penyelenggaraan jasa oleh aparat pemerintah demi memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai regulasi yang berlaku.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN-RB) Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Pelayanan Umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat maupun di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah (BUMN/BUMD) dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan umum atau pelayanan publik adalah SK MENPAN-RB Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Pelayanan Umum, yaitu a) Meningkatkan mutu dan produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi di bidang pelayanan umum, b) Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdayaguna dan berhasil guna, c) Mendorong tumbuh kembangnya kreatifitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas, d) Pelayanan umum dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lengkap, wajar, dan terjangkau

Para Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang bertugas di berbagai tingkatan pemerintahan pusat dan daerah serta lembaga negara lainnya menjalankan fungsi sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN) dengan tugas utama: (1) melaksanakan kebijakan publik sesuai hukum yang berlaku, (2) menyediakan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas, serta (3) menjaga persatuan dan kesatuan Negara Kesatuan Republik Indonesia (Liberti, 2019)

Standar Pelayanan Publik

Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengamanatkan bahwa standar pelayanan publik berfungsi sebagai tolok ukur dan pedoman bagi penyelenggara layanan serta sebagai acuan bagi masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan. Standar tersebut harus dipublikasikan agar penerima layanan mendapatkan kepastian. Standar pelayanan merupakan ukuran yang harus ditaati oleh penyelenggara dan penerima layanan. Minimal, standar tersebut mencakup aspek dasar hukum, persyaratan, sistem dan prosedur pelayanan, jangka waktu penyelesaian, biaya atau tarif, produk layanan, sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran dan masukan, jumlah pelaksana, jaminan kepastian layanan, keamanan dan keselamatan, serta evaluasi kinerja pelaksana

Dimensi Pelayanan Publik

Zeithaml (1990) menyebutkan terdapat sepuluh dimensi yang perlu diperhatikan untuk mengukur kualitas pelayanan publik, yaitu: tangible (bukti fisik), reliable (keandalan), responsiveness (daya tanggap), competence (kompetensi), courtesy (kesopanan), credibility (kredibilitas), security (keamanan), access (akses), communication (komunikasi), dan understanding the customer (pemahaman terhadap pelanggan). Namun, standar kualitas layanan bersifat dinamis dan dapat berubah seiring waktu.



Ada lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengevaluasi mutu pelayanan (Boediono, 2003), yaitu: bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliable*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), toleransi (*tolerance*).

Pemberian pelayanan publik oleh pemerintah kepada masyarakat mencerminkan peran aparatur negara sebagai pelayan publik. Oleh karena itu, posisi aparatur pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik sangat penting karena menentukan kualitas layanan yang dapat diberikan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan ini pada gilirannya mencerminkan sejauh mana negara berhasil melaksanakan fungsinya sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Dalam karya *Delivering Quality Services* oleh (Zeithaml et al., 1990), dibahas mengenai bagaimana pelanggan menilai dan merespons pelayanan yang mereka terima, baik dalam bentuk barang maupun jasa, berdasarkan harapan dan pengalaman mereka.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Kepuasan didefinisikan sebagai tingkat di mana produk atau layanan dianggap memenuhi atau melampaui harapan konsumen (Kotler, 2001). Selanjutnya, kepuasan konsumen merupakan evaluasi pasca pembelian di mana alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melampaui ekspektasi pelanggan, sementara ketidakpuasan muncul ketika hasil layanan tidak sesuai dengan harapan tersebut (Tjiptono, 2013).

Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) melalui Keputusan Nomor 81 Tahun 1995 menegaskan bahwa pelayanan berkualitas harus didasarkan pada beberapa prinsip fundamental, yaitu: (a) kesederhanaan prosedur yang mudah, cepat, dan tidak berbelit-belit; (b) kejelasan dan kepastian mengenai prosedur, persyaratan, unit pelaksana, serta biaya dan waktu penyelesaian pelayanan; (c) keamanan yang menjamin kenyamanan dan kepastian hukum; (d) keterbukaan dalam penyampaian informasi terkait prosedur, biaya, dan waktu; (e) efisiensi dengan membatasi persyaratan hanya pada hal-hal penting untuk mencapai tujuan pelayanan; (f) ekonomis dengan biaya yang wajar dan tidak memberatkan; (g) keadilan yang merata dalam cakupan dan distribusi layanan; serta (h) ketepatan waktu penyelesaian pelayanan. Kompetensi aparatur dalam memberikan layanan berkualitas juga menjadi penekanan dalam keputusan ini, sebagaimana diperkuat oleh Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) No. Kep./25/M.PAN/2/2004 tentang Indeks Kepuasan Konsumen menyatakan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 dijelaskan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan data dan informasi yang diperoleh melalui pengukuran kuantitatif dan kualitatif terhadap pendapat masyarakat mengenai pelayanan yang diterima dari aparatur penyelenggara publik, dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan mereka.

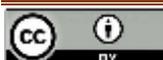
Keputusan tersebut juga menetapkan 14 unsur yang harus menjadi dasar pengukuran IKM, yaitu: prosedur pelayanan, kejelasan petugas, kedisiplinan, tanggung jawab, kemampuan petugas, keadilan dalam layanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran dan kepastian biaya, ketepatan jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, serta keamanan dalam pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Tahun 2017 Nomor 14 sebagai landasan metodologis.

METODOLOGI PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan survei untuk mengumpulkan data primer yang bersifat kualitatif serta data sekunder. Metode ini dipilih agar data yang diperoleh dapat disusun secara sistematis, faktual, dan akurat terkait tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun.

Tempat dan Waktu Penelitian



Penelitian dilaksanakan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun, khususnya pada beberapa unit layanan masyarakat yang menjadi bagian dari tugas dan tanggung jawab kantor tersebut. Perkiraan durasi pelaksanaan penelitian ini adalah selama satu bulan.

Populasi dan Sampel

Jumlah sampel yang diambil sebanyak 50 orang, dan penentuan sampel yang diwawancarai adalah dengan menggunakan teknik insidental atau sengaja yaitu masyarakat yang sedang berurusan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara dengan cara:

1. Kuesioner, yaitu penyebaran kuesioner kepada responden. Selanjutnya data yang dikumpulkan melalui daftar kuesioner ditabulasi menurut bagian dan kelompoknya untuk selanjutnya dianalisis. Jawaban kuesioner adalah jawaban tertutup dengan menggunakan skala likert yaitu : sangat setuju nilai 5, setuju nilai 4, netral nilai 3, kurang setuju nilai 2, serta sangat tidak setuju nilai 1. Ada 9 unsur pertanyaan yang diajukan yaitu: u1 adalah kesesuaian persyaratan pelayanan, u2 adalah kemudahan prosedur dalam pelayanan, u3 adalah kecepatan waktu dalam pelayanan, u4 adalah kesesuaian tarif atau biaya, u5 adalah perilaku petugas dalam memberikan pelayanan, u6 adalah kualitas sarana dan prasarana, u7 adalah kesesuaian hasil atau produk, u8 kemampuan atau kompetensi pelayaa, u9 adalah penanganan pengaduan.
2. Studi pustaka, yaitu mengumpulkan data sekunder dari Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun yang berhubungan dengan penelitian.

Teknik Analisis Data

Teknik pengolahan dan analisis data dalam metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) mengikuti pedoman yang ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tahun 2017 nomor 14. Dalam prosedur ini, setiap pertanyaan dalam survei yang mewakili unsur-unsur pelayanan diberikan nilai tertentu. Penilaian dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata tertimbang untuk setiap unsur pelayanan yang dievaluasi dalam survei kepuasan masyarakat adalah :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$N = \text{Bobot nilai per unsur}$

Unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan unsur) unsur yang merupakan pertanyaan yang diberikan kepada responden.

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

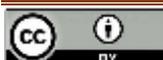
$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Agar memudahkan interpretasi hasil penilaian SKM yang berkisar antara 25 hingga 100, skor tersebut kemudian dikonversikan dengan menggunakan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut:

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

Karena karakteristik setiap unit pelayanan berbeda-beda, maka memungkinkan untuk melakukan penyesuaian, yaitu:

1. Menambahkan unsur-unsur yang dianggap relevan dengan konteks unit pelayanan tersebut.



2. Memberikan bobot yang berbeda pada 9 unsur utama yang dominan dalam unit pelayanan, dengan syarat total bobot dari seluruh unsur tetap sama

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

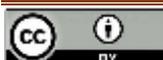
Sumber: Peraturan MENPAN RB Nomor 14 tahun 2017

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Daerah Penelitian

Kabupaten Simalungun dengan luas 4.572 km² terdiri dari 32 kecamatan, dengan total masyarakat berjumlah 1.002.570 penduduk yang terdapat jenis kelamin pria berjumlah 513.380 penduduk dan wanita berjumlah 508.235 penduduk. Kondisi penduduk Kabupaten Simalungun tahun 2024 sebanyak 1022 570 jiwa jiwa orang yang terdiri dari pria 22720 penduduk dan wanita terdiri dari 22288 penduduk adalah sebagaimana diperlihatkan pada tabel berikut:

1. Profil Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kabupaten Simalungun
Kelembagaan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) pada Pemerintah Kabupaten Simalungun menurut Peraturan Bupati Nomor 24 Tahun 2016, terdiri dari Sekretariat Daerah, Dinas 19 SKPD, Badan 7 SKPD, Inspektorat, Satuan Polisi Pamong Praja, Sekretariat DPRD, dan Sekretariat Dewan Pengurus Korpri.
2. Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan prinsip otonomi dan tugas pembantuan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, serta menjalankan tugas tambahan yang diberikan oleh Bupati. Dalam pelaksanaan tugas tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun menjalankan beberapa fungsi, antara lain:
 - a. Peningkatan implementasi Reformasi Birokrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
 - b. Peningkatan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat;
 - c. Koordinasi dengan kantor kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama kabupaten dan pengadilan agama yang berkaitan dengan pencatatan nikah, talak, cerai, dan rujuk bagi Penduduk yang beragama Islam;
 - d. Melakukan koordinasi dengan kantor kementerian yang menangani urusan pemerintahan di bidang agama di tingkat kabupaten untuk menjaga hubungan timbal balik melalui pembinaan kepada instansi vertikal serta Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun;
 - e. Menjalin koordinasi antar lembaga pemerintah dan lembaga non-pemerintah di tingkat kabupaten dalam rangka penertiban pelayanan administrasi kependudukan;
 - f. Menyusun tata cara perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, evaluasi, dan pengendalian urusan administrasi kependudukan di Kabupaten Simalungun;
 - g. Melakukan pengadaan blangko dokumen kependudukan selain blangko KTP elektronik, serta formulir dan buku yang diperlukan untuk layanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil sesuai kebutuhan;
 - h. Mengelola serta melaporkan penggunaan blangko dokumen kependudukan, formulir, dan buku untuk keperluan pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;
 - i. Melaksanakan pembinaan, bimbingan, dan supervisi terhadap pelaksanaan tugas Unit Pelaksana Teknis (UPT) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun, termasuk meminta laporan pelaksanaan tugas tersebut yang berkaitan dengan pelayanan pencatatan sipil;



- j. Melakukan pembinaan, bimbingan, dan supervisi atas penugasan yang diberikan kepada desa atau instansi lain yang menyandang nama serupa;
- k. Melaksanakan pendaftaran secara aktif terhadap peristiwa kependudukan dan pencatatan peristiwa penting lainnya;
- l. Memfasilitasi pelaksanaan urusan administrasi kependudukan;
- m. Menyelenggarakan pemanfaatan data kependudukan secara efektif;
- n. Melakukan sosialisasi terkait pelaksanaan urusan administrasi kependudukan;
- o. Menjalani kerja sama dengan organisasi masyarakat dan institusi pendidikan tinggi;
- p. Menyampaikan komunikasi, informasi, serta edukasi kepada pemangku kepentingan dan masyarakat;
- q. Menyajikan data kependudukan yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan;
- r. Melakukan supervisi bersama dengan kantor kementerian yang menangani urusan agama di tingkat kabupaten serta pengadilan agama terkait pelaporan pencatatan nikah, talak, cerai, dan rujuk bagi penduduk beragama Islam sebagai bagian dari pembangunan basis data kependudukan; dan
- s. Melaksanakan pengawasan terhadap penyelenggaraan urusan administrasi kependudukan.

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun ada 4 (empat) bidang yang melayani masyarakat dalam hal kepengurusan administrasi kependudukan, yaitu Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan.

Karakteristik Sampel atau Responden

Responden berdasarkan Jenis Kelamin, laki-laki sebanyak 30 orang (60%) dan perempuan sebanyak 20 orang (40%), sedangkan berdasarkan usia, usia antara 25-44 tahun sebanyak 40 orang (80%) dan usia antara 45-64 tahun sebanyak 10 orang (20%), berdasarkan pendidikan, SMP sebanyak 10 orang (20%), SMA sebanyak 32 orang (64%) dan sarjana 8 orang (16%).

Analisis Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Publik

Berdasarkan hasil olahan data tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tahun 2017 nomor 14, adalah:

Tabel 2

Indeks Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun

Respod	u1	u2	u3	u4	u5	U6	u7	u8	u9	Total
1	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	
4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	
5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	4	4	4	4	3	3	4	3	3	
8	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
9	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
10	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
11	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	3	3	3	3	3	2	2	3	3	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
18	4	3	4	3	4	3	4	3	3	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
20	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
21	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
22	4	4	4	3	3	3	4	3	3	



23	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
24	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
25	4	4	4	3	4	3	4	4	3	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
27	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
29	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
31	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
32	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
34	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
36	4	4	4	4	4	3	4	3	4	
37	4	3	3	3	3	3	3	4	3	
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
39	4	4	4	3	3	4	3	4	4	
40	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
41	4	4	3	3	3	4	3	3	4	
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
43	4	4	4	3	4	3	3	4	4	
44	4	4	4	3	3	2	3	3	3	
45	4	4	4	3	4	3	3	3	3	
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
47	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
48	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
49	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
50	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
∑nilai/unsur	168	166	151	164	163	146	162	164	162	
NRR/Unsur	3,36	3,32	3,02	3,28	3,26	1,96	3,24	3,28	3,24	27,96
NTB	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	
HNTB	0,3696	0,3652	0,3322	0,3608	0,3586	0,2156	0,3564	0,3608	0,3564	3,0756
IKM	25	25	25	25	25	25	25	25	25	
HNU/UL	9,24	9,13	8,305	9,02	8,965	5,39	8,91	9,02	8,91	76,89

Sumber : Hasil Analisis Data Primer

Keterangan: perhitungan indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

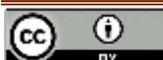
\sum Nilai/unsur adalah Nilai adalah total nilai setiap unsur = 168, NRR/US adalah nilai rata-rata per unsur = \sum Nilai/n = 168/50 = 3,36, NTB adalah nilai tertimbang, 0,11, HNTB adalah hasil nilai tertimbang, HNTB= 0,3696, IKM adalah Indeks kepuasan masyarakat, IKM =25, HNU/UL adalah hasil nilai unsur per unit layanan, HNU/UL = 9,24

Hasil IKM untuk setiap unsur pertanyaan adalah untuk jenis pelayanan (u1) : 3,36 x 25 = 84 (kategori baik), kemudahan prosedur (u2): 3,32 x 25= 83 (kategori baik), kecepatan waktu pelayanan(u3) : 3,02 x 25 = 75,5 (kategori sedang), kemampuan atau kompetensi petugas pelayanan (u4): 3,28 x 25 = 82 (kategori baik), perilaku petugas (u5): 3,26 x 25 = 81,25 (baik), kualitas sarana-prasarana u6: 1,96 x 25 = 49 (tidak baik), kewajaran dalam pelayanan: 3,24 x 25 = 81 (baik), kesesuaian produk pelayanan(u8): 3,28 x 25 = 82 (baik), penanganan pengaduan (u9): 3,24 x 25 = 81 (baik). Secara keseluruhan IKM =76,89 dengan kategori baik (B).

Berdasarkan hasil olahan data pada Tabel di atas dapat diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun berada pada kategori baik dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 76,89 yang berarti dalam kategori Baik.

Pembahasan

Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Publik



Persyaratan pelayanan dalam bidang Pencatatan Sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun cukup jelas sudah sesuai Peraturan MENPAN-RB Republik Indonesia. Persyaratan telah diumumkan dan bahkan tertempel pada mading sehingga masyarakat dapat mengetahui dengan jelas. Selanjutnya, dalam hal penyelesaian kebutuhan ternyata tidak ada perbedaan antara persyaratan yang di umumkan dengan pelaksanaan dan penyelesaian. Atas kenyataan serupa itu hasil penelitian dengan nilai IKM untuk $u1=84$ (baik) dan IKM total= $76,89$ yang berarti konsumen merasa puas atas kesesuaian persyaratan yang disampaikan pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dari hasil pengamatan dan wawancara dengan masyarakat yang berurusan dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun diperoleh bahwa pegawai memberikan informasi yang jelas dan transparan kepada masyarakat baik secara langsung, melalui papan pengumuman maupun secara online kepada masyarakat.

Kemudahan Prosedur Pelayanan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun sudah berusaha menyampaikan informasi terhadap seluruh masyarakat di Kabupaten Simalungun. Penyampaian informasi tentang prosedur pelayanan disampaikan melalui kantor Camat di 32 Kecamatan. Tahapan prosedur pelayanan sebagaimana yang sudah ditentukan relatif sama dengan yang pelaksanaan, sehingga masyarakat tidak merasa kebingungan akan persyaratan yang dibutuhkan. Kepuasan masyarakat atas pelayanan publik akan kemudahan prosedur pelayanan ($u2$) dengan indeks 84 (baik) secara total Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas pelayanan publik sebesar $IKM=76,89$ yang berarti dalam kategori Baik. Kepuasan masyarakat atas pelayanan publik akan berdampak kepada kepercayaan masyarakat dan kepatuhan masyarakat terhadap pemerintah.

Ketepatan Waktu Pelayanan.

Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun umumnya berada ditempat dengan tepat waktu untuk memberi pelayanan sehingga masyarakat dan tidak perlu menunggu beberapa lama. Jika saat tertentu pegawai yang menangani tidak berada di tempat atau sedang berhalangan, pengurusan administrasi tidak terhalang sebab selalu ada pegawai yang dapat mengambil alih pekerjaan tersebut. Kenyataan serupa ini menunjukkan profesionalisme pegawai relatif baik. Oleh karena itu, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas pelayanan publik pada prosedur layanan ($u3$) bernilai 75,5 (kategori baik), dan secara total IKM bernilai 76,89 (baik).

Kewajaran akan Pembebanan Biaya/Tarif

Tarif atau biaya dalam pengurusan administrasi kependudukan diumumkan secara resmi sehingga masyarakat mengetahui berapa besaran yang harus dibayar setiapkebutuhan atau urusannya. Pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun tetap memberikan informasi yang sebenarnya atas biaya pengurusan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Kelahiran, Akte Perkawinan dan administrasi kependudukan lainnya. Atas dasar transparansi besaran biaya dalam hal pengurusan administrasi kependudukan membuat masyarakat tidak merasa dirugikan dan merasa puas atas kejelasan informasi besaran biaya untuk mengurus administrasi kependudukan. Atas kewajaran tarif atau biaya, masyarakat merasa tertolong dan merasa puas atas layanan yang dioeroleh. Indeks kepuasan atas kewajaran pembebanan biaya atau tarif berada pada kategori baik dengan nilai $u4 =82$, dan IKM secara umum adalah 76,9 (kategori baik).

Perilaku Petugas Dalam Memberikan Pelayanan

Secara umum pegawai yang melayani kebutuhan masyarakat bersikap ramah dan hormat, petugas selalu memberikan jawaban yang benar atas setiap pertanyaan akan kebutuhan masyarakat serta memberikan informasi yang benar seperti informasi persyaratan yang harus disediakan oleh masyarakat sesuai dengan kebutuhannya. Perilaku dan sikap yang baik dalam memberikan pelayanan serupa itu, masyarakat merasa puas dan indeks kepuasan atas perilaku petugas adalah baik($u5 = 81,5$). Sebagai akumulasi atas beberapa indikator, maka secara umum Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun adalah baik dengan $IKM =76,89$.

Kualitas Sarana dan Prasarana

Kelengkapan sarana dan prasarana adalah hal yang sangat penting untuk kelancaran pekerjaan. Namun tidak cukup hanya kelengkapan atau kecukupan dari sarana dan prasarana tetapi sarana dan prasarana yang tersedia harus dengan kualitas yang baik untuk dioperasikan. Kecukupan sarana prasarana pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun terlihat



relatif tidak cukup dan masih kurang memadai seperti, meja dan kursi pegawai yang kurang, kondisi yang sudah buruk dan termakan usia. Atas kondisi ini, masyarakat terpaksa harus berdiri untuk menunggu penyelesaian berkas yang sedang diurus. Demikian juga ketersediaan lemari untuk mengamankan berkas yang jumlah terbatas dengan kondisi yang kurang baik (rusak). Peralatan komputer yang terbatas dan sudah harus *upgrade*, termasuk kelancaran *wifi* sudah sering tidak lancar sehingga sering terlambat untuk mengakses data. Sarana dan prasarana yang dianggap relatif kurang tersedia dengan baik maka masyarakat akan merasa tidak puas dilihat dari sarana-prasarana dengan nilai $u_6 = 49$ (tidak puas). Namun kepuasan atas indikator lain maka pelayanan yang diberikan oleh pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun yang berada pada kategori baik dengan IKM = 76,89.

Kepuasan Konsumen Atas Hasil atau Produk Pelayanan

Kepuasan masyarakat tercermin dari kualitas produk pelayanan yang diberikan. Produk pelayanan yang dihasilkan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun dapat dilihat dari akurasi surat keterangan dan sertifikat yang diterbitkan, termasuk ketepatan penulisan huruf dan angka serta penggunaan kertas berkualitas yang menjamin keaslian dokumen tersebut. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang mencapai 76,89, yang masuk dalam kategori baik. Namun demikian, meskipun tingkat kepuasan sudah cukup baik, Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun diharapkan terus melakukan peningkatan kinerja agar pelayanan yang diberikan selalu semakin optimal dan memuaskan masyarakat.

Kepuasan Konsumen Atas Kemampuan (Kompetensi) Petugas Pelayanan

Kemampuan atau kompetensi petugas pelayanan dalam menangani berbagai urusan masyarakat merupakan faktor kunci yang memengaruhi tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan yang diberikan. Pelayanan yang profesional dan berkualitas dari petugas dapat meningkatkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun memiliki kompetensi yang relatif baik dan dianggap mampu melaksanakan tugas-tugas terkait kependudukan, seperti pemeriksaan data, pembuatan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, serta berbagai administrasi kependudukan lainnya. Kompetensi ini turut berkontribusi pada tingkat kepuasan masyarakat yang tercermin dari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 76,89, yang termasuk dalam kategori baik. Meskipun demikian, peningkatan kompetensi pegawai secara berkelanjutan sangat penting agar kualitas pelayanan semakin meningkat dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun terus bertambah di masa depan.

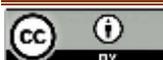
Penanganan Pengaduan

Pengaduan masyarakat atas pelayanan yang diberikan yang menyangkut seperti kurang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan, pemahaman prosedur pelayanan, waktu pelayanan yang relatif lambat, tarif pelayanan yang dianggap kurang wajar, kompetensi/kemampuan petugas, kesesuaian produk layanan dengan standar pelayanan, perilaku petugas dalam pelayanan yang diterima, kualitas sarana dan prasarana, tetap mendapat respons dan tanggapan serta penyelesaian dengan cepat dan baik. Tanggapan atas aduan masyarakat serta kecepatan untuk memperbaiki membuat masyarakat puas dan merasa terlayani dengan baik. Pelayanan yang baik atas masyarakat dalam kecepatan untuk tanggap aduan masyarakat menyebabkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada indikator ini bernilai $u_9 = 81$ (baik). Secara akumulasi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun berada pada kategori baik dengan nilai IKM = 76,89 (kategori baik).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis pada penelitian ini dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:



1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun berada pada kategori baik dengan skor IKM sebesar 76,89 (kategori baik atau memuaskan).
2. Tingkat kepuasan tertinggi terkait dengan kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan yang diberikan, diikuti oleh kemudahan prosedur pelayanan, kompetensi petugas atau pegawai, kesesuaian produk layanan dengan standar yang ditetapkan, kewajaran dalam pelayanan, serta kecepatan dalam memberikan layanan. Sementara itu, aspek yang memperoleh indeks kepuasan relatif lebih rendah adalah kualitas sarana dan prasarana yang tersedia di kantor tersebut.

Saran

1. Pimpinan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun perlu mengevaluasi kinerja dari setiap pegawai dan sekaligus memberikan arahan dan bimbingan bagi petugas yang menangani atau yang melayani masyarakat dalam hal penerbitan Akte Kelahiran, pembuatan Kartu Keluarga, pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), penerbitan Akte Perkawinan maupun segala sesuatu yang berhubungan dengan urusan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun sehingga Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bisa terus meningkat setiap tahun.
2. Kepuasan yang relatif lebih rendah yaitu ketersediaan sarana dan prasarana kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun perlu untuk disikapi dengan cepat dengan mengajukan anggaran untuk pengadaan atau perbaikan sarana prasarana demi kelancaran pelaksanaan tugas oleh para pegawai pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun. Begitupun dengan variabel lain yang menjadi tugas pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun perlu ditingkatkan lagi melalui peningkatan kinerja pegawai sebagai petugas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Simalungun.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto, 2006, Mewujudkan Good Governance Melayani Publik, Yogyakarta: UGM Press.
- Aprillia Mardistuti, 2021, Evaluasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Melalui Badan Pusat Statistik Kota Pematangsiantar, Pematangsiantar Dalam Angka, Berbagai tahun.
- Budi Setiyono, M.Pol.Admin., 2014, Pemerintah dan Manajemen Sektor Publik, Prinsip-Prinsip Manajemen Pengelolaan Negara terkini, Cetakan Pertama
- Ely Kartikaningdyah, 2012, Analisa Indeks kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada BP2T Kota Tanjung Balai, Journal Integrasi vol.4 no. 2: 136-147 Batam.
- Hardiansyah, 2011, Kuliatas Pelayanan Publik, Kulaitas Pelayanan Publik, Yogyakarta, Gava Medya. Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Unit Referensi UPV Perpustakaan Universitas Gajah Mada.
- Kotler, P, Amtrong, G, 2001, Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi kedelapan, jilid 1. Penerbit Erlangga Jakarta.
- Liberti Pandiangan, 2019, Manajemen Pegawai Negreri Sipil, Penerbit : Mitra Wacana Media
- Litjan Poltak Sinambela, dkk, 2011, Reformasi pelayanan Publik, Teori, Kebijakan Implementasi, Jakarta: Bumi Aksara.
- Lupiyoadi, 2001, Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek: Salemba Empat, Jakarta
- Moenir H.A S, 2012, Manajemen Kantor, Jakarta, Yudhistira
- Parasuraman, A. Valerie, 2001, Delivering Quality Service, The Free Press, New York.
- Raminto dan Atik Septi Winarsih, 2006, Manajemen Pelayanan, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Tjiptono, Fandy, 2000, Manajemen Jasa, Yogyakarta, Andi
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Yudianto Bono Handani Harahap, 2015, Analisa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Kinerja Pelayanan Lelang Pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (PKNL), Medan
- Zulkifli, Hariany, A.Rahim Matondang, 2014, Analisis Indeks kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap pelayanan Publik di Puskesmas XXX, Jurnal Teknik Industri Fakultas Teknik USU vol.5 n0.2, Maret 2022

