

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENINGKATAN KEPUASAN
MASYARAKAT**
(Studi Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kota Batu)

Desiana Salsabila Saida¹, Slamet Muchsin², Langgeng Rachmatullah Putra³
Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,
Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
E-mail: saidadesianasalsabila@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan utama pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kesejahteraan.. Untuk menciptakan kepuasan masyarakat tentunya pelayanan publik yang diberikan juga harus berkualitas, terutama pada pelayanan administrasi kependudukan. Salah satu lembaga yang mengurus di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Kota Batu adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu yang diukur dengan 6 (enam) aspek yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2008:343-344) yaitu sikap petugas, prosedur layanan, waktu layanan, fasilitas layanan, dan biaya layanan.. Hasil penelitian secara keseluruhan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu sudah baik dan berkualitas serta kepuasan masyarakat juga semakin meningkat yang diukur dari beberapa aspek, yaitu Sikap petugas yang ramah, sopan, responsive serta kemampuan petugas yang baik dalam memberikan pelayanan. Prosedur pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit tetapi terdapat beberapa masyarakat yang bingung dengan persyaratan yang harus dibawa. Waktu pelayanan yang tepat waktu dan sudah sesuai dengan SOP dimana dokumen langsung jadi dalam sehari tetapi kecepatan pelayanan belum optimal. Fasilitas pelayanan yang nyaman dengan kursi tunggu yang nyaman dilengkapi AC, wifi, dan pojok baca. Biaya pelayanan yang sudah digratiskan. Faktor penghambat diantaranya yaitu kurangnya pemahaman beberapa masyarakat terkait persyaratan pelayanan, kurangnya pegawai di loket pendaftaran, dan kurangnya fasilitas pendukung seperti komputer dan mesin print. Faktor pendukung antara lain semangat kerja pegawai, banyaknya inovasi pelayanan, serta sering adanya sosialisasi kepada masyarakat.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat, Administrasi Kependudukan.

Pendahuluan

Salah satu faktor kunci yang menentukan kualitas suatu bangsa adalah pelayanan publik. Menurut Hardiansyah (2018:19), pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat. Selain itu, Undang-Undang Dasar Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut: "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Ruang lingkup pelayanan publik di Indonesia pada saat ini menurut Pasal UU No. 25

Tahun 2009, meliputi pelayanan barang publik (*public good*) dan jasa publik (*private good*), pelayanan administratif, serta pelayanan regulatif yang diatur dalam perundang-undangan. Termasuk dalam kisaran ini adalah sektor-sektor seperti energi, perbankan, transportasi, sumber daya alam, pariwisata, dan yang strategis lainnya serta yang terkait dengan pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan bisnis, perumahan, komunikasi dan informasi, lingkungan, kesehatan, dan jaminan sosial.

Pada saat ini, layanan publik di Indonesia masih dinilai belum berkualitas bahkan ada yang beropini tidak memuaskan. Belum berkualitasnya suatu pelayanan publik di Indonesia terlihat dari survey dari Ombudsman Republik Indonesia di 39 kementerian atau lembaga, 34 provinsi dan 514 kabupaten/kota yang sekali lagi mengungkapkan sisi negatif dari pelayanan publik khususnya di level provinsi/kabupaten. Belum berkualitasnya pelayanan publik di Indonesia menurut Sujardi (2012:7) dikarenakan terdapat banyak elemen yang

mempengaruhi, seperti rendahnya kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), prosedur pelayanan yang rumit dan berbelit-belit, tidak adanya transparansi, kurangnya informatif, sarana dan prasarana yang belum memenuhi, suasana lingkungan yang kurang nyaman, dan pada saat ini masih sering dijumpai adanya pungutan liar dan tindak diskriminatif. Hal tersebut yang menimbulkan pandangan kurang baik dari masyarakat terhadap kualitas layanan yang disajikan oleh aparat pemerintah.

Dengan adanya layanan publik yang berkualitas tentunya bisa meningkatkan kepuasan masyarakat. Kepuasan yang dirasakan masyarakat setelah menerima layanan publik yang tidak diragukan lagi dapat menginspirasi dan meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam berbagai bagian kebijakan pemerintah, sehingga menghasilkan penerimaan layanan yang baik dan tentu saja pola kebijakan yang baik pula. Kualitas pelayanan publik menurut Dwiyanto (2008:343-344) dapat dilihat dari beberapa aspek diantaranya yaitu Sikap Petugas, Prosedur Pelayanan, Waktu Pelayanan, Fasilitas Pelayanan, dan juga Biaya Pelayanan. Salah satu contoh penerapan layanan publik adalah pelayanan administrasi kependudukan.

Salah satu lembaga yang mengurus di bidang administrasi kependudukan adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu mempunyai tugas utama yaitu membantu Walikota dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang administrasi kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Batu. Sesuai dengan Peraturan Walikota Batu Nomor 40 Tahun 2012 tentang penjabaran tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat secara optimal terutama di bidang pelayanan administrasi kependudukan seperti perekaman dokumen Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Keluarga, Kartu Identitas Anak (KIA), dan dokumen kependudukan lainnya.

Berdasarkan buku SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, ada beberapa masalah dalam peningkatan kualitas pelayanan. Permasalahan *pertama*, yaitu masih banyak masyarakat yang belum memahami standar pelayanan yang harus dipenuhi dalam menangani dokumen yang berkaitan dengan administrasi kependudukan seperti persyaratan pelayanan. Kurang lengkapnya persyaratan yang dibawa oleh masyarakat tersebut dikarenakan kurangnya informasi yang lengkap dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengenai spesifikasi yang dibutuhkan sehingga masyarakat harus bolak balik dalam mengurus dokumen kependudukan. Secara tidak langsung hal tersebut yang menjadi penghambat proses pembuatan

dokumen kependudukan dan berpengaruh juga terhadap kepuasan masyarakat dengan pelayanan yang diperoleh.

Selain itu, masalah *kedua* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu adalah keluhan masyarakat tentang sikap beberapa pegawai saat memberikan pelayanan. Ada beberapa masyarakat yang mengeluh tentang sikap beberapa pegawai yang terkadang kurang ramah ketika menawarkan pelayanan. Sikap pegawai yang kurang ramah dalam memberikan suatu pelayanan menyebabkan masyarakat merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga berpengaruh terhadap kualitas suatu pelayanan. Permasalahan *ketiga*, peneliti juga menemukan masalah yaitu pada bagian sarana dan prasarana yaitu kurangnya fasilitas pendukung seperti komputer (PC) dan juga printer ataupun mesin *fotocopy* untuk mempermudah jika persyaratan yang dibawa oleh masyarakat masih kurang lengkap dan tidak perlu bolak balik keluar kantor pelayanan untuk melakukan *fotocopy* dokumen.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas yang terkait dengan peningkatan kepuasan masyarakat di dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Batu, sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Publik Dalam Peningkatan Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu).”**

Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik dalam peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu ?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik dalam penerbitan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu ?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis tentang kualitas pelayanan publik dalam peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.
2. Untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik dalam penerbitan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.

Manfaat Penulisan

1. **Manfaat Teoritis**
Secara teoritis, memberikan kontribusi dalam pengembangan pelayanan administrasi publik, khususnya mengenai pelayanan administrasi kependudukan; memberikan referensi ilmiah tentang pelayanan administrasi publik khususnya mengenai kualitas pelayanan publik untuk pelayanan administrasi kependudukan. terakhir, untuk menyediakan bahan referensi untuk penelitian selanjutnya yang membahas masalah dan tema yang sama dengan penelitian ini.
2. **Manfaat Praktis**
Manfaat bagi pemerintah, penelitian ini berguna sebagai pandangan pemerintah dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan supaya lebih baik dan lebih berkualitas lagi. Manfaat bagi pihak masyarakat, penelitian ini dapat menawarkan lebih banyak informasi dan perspektif yang lebih luas tentang pentingnya membuat dokumen kependudukan.

Tinjauan Pustaka

Kajian Teori

1. Pelayanan publik adalah tindakan yang diambil oleh pemerintah untuk memenuhi persyaratan mendasar warganya dengan tetap mematuhi kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dijelaskan bahwa "Pelayanan publik adalah rangkaian aktivitas dalam rangka pemuasan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik."
2. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan yang harus diikuti dan diberlakukan oleh penyelenggara pelayanan. Standar pelayanan publik menurut Sinambela (2010:6), terdiri dari transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban.
3. Menurut Ibrahim (dalam Hardiansyah, 2018), kualitas pelayanan publik merupakan situasi yang dinamis termasuk barang, jasa, orang, prosedur, dan lingkungan dimana tingkat kualitas penelitian ditentukan pada saat layanan ditawarkan. Ketika suatu layanan mampu memenuhi harapan masyarakat, maka dapat dikatakan sudah berkualitas. Layanan publik masih dipandang berkualitas rendah jika masyarakat masih tidak puas dengan layanan yang didapatkan.

4. Terdapat lima indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik menurut Menurut Dwiyanto (2008:343-344) :
 1. Sikap petugas. Sikap petugas terdiri dari sikap petugas, kemampuan petugas, dan daya tanggap petugas.
 2. Prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan meliputi prosedur pelayanan dan persyaratan pelayanan.
 3. Waktu pelayanan. Waktu pelayanan meliputi kecepatan pelayanan dan ketepatan waktu pelayanan.
 4. Fasilitas pelayanan. Fasilitas yang disediakan harus sesuai dengan SOP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Fasilitas pelayanan meliputi ruang tunggu dan fasilitas pendukung pelayanan
 5. Biaya pelayanan.
5. Pengertian administrasi kependudukan menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.
6. Kepuasan masyarakat adalah tingkat persamaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya, Lukman (dalam Pasolong, 2007:144). Ketika masyarakat menerima layanan yang memenuhi harapan mereka, mereka akan merasa puas. Untuk dapat memenuhi harapan dan meningkatkan kepuasan masyarakat, penting untuk meningkatkan kualitas layanan yang ditawarkan. Pelayanan yang baik sering dievaluasi oleh masyarakat secara langsung melalui kinerja pegawainya sebagai orang yang memberikan jasa atau melayani.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan analisis data kualitatif, yang bertujuan untuk memperjelas fakta dan situasi sosial serta memberikan gambaran umum yang lebih rinci tentang kondisi yang ada di lapangan. Hal ini sesuai dengan objek penelitian yaitu untuk memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.

Fokus Penelitian

Untuk menjadikan penelitian ini lebih terarah, maka yang dijadikan sebagai fokus pada penelitian ini adalah :

- 1) Kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu yang diukur dengan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2008:343-344), yaitu Sikap petugas, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, fasilitas pelayanan, dan biaya pelayanan.
- 2) Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat pada pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.
 - a. Faktor Pendukung
 1. Semangat kerja pegawai
 2. Banyaknya inovasi pelayanan
 3. Sering ada sosialisasi kepada masyarakat
 - b. Faktor Penghambat
 1. Masyarakat yang belum tahu mengenai persyaratan pelayanan
 2. Kurangnya fasilitas pendukung pelayanan
 3. Kurangnya pegawai di loket pendaftaran

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, Jl. Panglima Sudirman No. 507 Balai Kota Among Tani Gedung C Lantai 1 Kota Batu, Jawa Timur.

Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a) Data Primer
Data primer adalah data yang berasal dari subjek penelitian. Data primer diperoleh dengan kegiatan observasi dan wawancara. Data primer pada penelitian ini adalah masyarakat Kota Batu dan Seksi Pengelolaan dan Penyajian Data Pendudukan serta Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.
- b) Data sekunder
Data sekunder diperoleh dari data yang tidak langsung, seperti buku, literatur, jurnal ilmiah, undang-undang, serta dokumen lain yang relevan dengan kualitas pelayanan publik dalam penerbitan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Wawancara
Dalam penelitian ini wawancara dilakukan secara langsung dengan masyarakat Kota Batu dan Seksi Pengelolaan dan Penyajian Data

Penduduk serta Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan. Wawancara pada penelitian ini

- b. Observasi

Observasi pada penelitian ini dilakukan dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap obyek penelitian. Dalam penelitian ini, penulis melakukan pengamatan secara langsung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu demi mendapatkan gambaran dan informasi yang menyeluruh terkait dengan fokus penelitian.

- c. Dokumentasi

Dalam penelitian ini, penulis juga menggunakan dokumentasi untuk memperoleh data-data di lapangan dan fakta terkait dalam bentuk bacaan, arsip, catatan, dan foto yang dapat mendukung penelitian.

Teknik Analisis Data

Menurut Miles, Huberman, dan Saldana (2014:16), analisis data kualitatif terdiri dari empat kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Tahap analisis data dalam penelitian ini yaitu:

- 1) Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan proses yang melibatkan evaluasi, penangkapan, dan penggabungan berdasarkan temuan dari teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data tersebut diperoleh dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti pada saat melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Selain itu, didukung pula dengan dokumen lapangan yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Peningkatan Kepuasan Masyarakat di Kota Batu.

- 2) Kondensasi Data

Kondensasi data memerlukan pemilihan poin-poin kunci yang berkaitan dengan permasalahan pada penelitian dan berfungsi sebagai ringkasan catatan lapangan. Hasilnya, data yang dipilih dapat melukiskan gambaran yang jelas, sehingga memudahkan peneliti untuk mengumpulkan data lebih lanjut tentang kualitas layanan dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Proses kondensasi data ini dilakukan setelah peneliti memperoleh dokumen berupa data temuan di lapangan serta data tertulis yang didapat melalui kegiatan wawancara yang dilakukan terhadap subjek penelitian.

- 3) Penyajian Data

Kualitas pelayanan publik terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu menjadi subjek penyajian data dalam penelitian

ini, yang dilakukan dengan menampilkan temuan data penelitian yang disajikan dalam format naratif dari transkrip wawancara yang diperoleh selama penelitian dan kemudian dilengkapi dengan gambar dan tabel. Hasil temuan kemudian dimasukkan dalam diskusi untuk memberikan penjelasan menyeluruh tentang informasi dan fakta yang berkaitan dengan pelayanan publik terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.

4) Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Langkah terakhir dalam analisis data yaitu menggambarkan data atau menarik kesimpulan. Dalam rangka menarik kesimpulan yang valid dan meyakinkan serta mencari solusi atas permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik pada pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, maka data yang telah dirangkum dan disajikan kemudian dikumpulkan untuk memperoleh bukti yang kuat.

Pembahasan

1. Kualitas Pelayanan Publik Dalam Peningkatan Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.

Kepuasan penerima layanan merupakan tujuan utama dari suatu pelayanan publik. Layanan yang berkualitas tinggi dapat menghasilkan kebahagiaan pengguna suatu layanan publik. Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, khususnya di bidang pelayanan administrasi kependudukan, juga menyediakan pelayanan publik pemerintah dalam hal ini. Menurut Dwiyanto (2008:343-344) dijelaskan bahwa untuk mengetahui karakteristik suatu pelayanan publik diukur dari beberapa aspek, yaitu Sikap Petugas, Prosedur Pelayanan, Waktu Pelayanan, Fasilitas Pelayanan, dan Biaya Pelayanan. Hasil dan analisis kualitatif dari masing-masing aspek kualitas layanan dapat digambarkan sebagai berikut:

1. Sikap Petugas

Menurut Dwiyanto (2008 : 343-344) aspek sikap petugas merupakan dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan dengan melihat kemampuan petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dalam memberikan pelayanan yang akurat dan memuaskan. Dengan mengutamakan sikap sigap, cepat, dan responsif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat menumbuhkan kepercayaan terhadap pelayanan yang ditawarkan. Aspek sikap petugas meliputi

sikap petugas, kemampuan petugas, dan daya tanggap petugas.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu sudah menerapkan aspek sikap petugas dengan baik dan masyarakat sudah merasa puas. Evaluasi efektivitas pelayanan publik sudah sejalan dengan harapan masyarakat dan dengan standar pelayanan publik oleh Sinambela (2010:6), bahwa adanya kesamaan hak dimana pelayanan tidak diskriminatif dalam aspek apapun, terutama suku, ras, agama, golongan, dan status sosial yang dibuktikan dengan sikap petugas yang ramah, sopan dan santun dalam melayani, kemampuan pegawai yang sudah bagus, cermat, dan profesional dalam memberikan pelayanan, serta daya tanggap petugas yang sangat baik dan responsive dalam merespon masyarakat yang sedang melakukan pelayanan. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dengan sabar menjelaskan secara runtut dan jelas tentang alur pengurusan dokumen kependudukan dan menjelaskan dengan detail terkait alur, prosedur, dan persyaratan pelayanan yang harus dibawa pada saat pengurusan dokumen kependudukan.

2. Prosedur Pelayanan

Di dalam pelayanan publik, prosedur pelayanan merupakan aspek yang menjadi pendukung terhadap kelancaran dalam memberikan pelayanan. Menurut Dwiyanto (2008:343-344), prosedur pelayanan merupakan dimensi untuk menilai kualitas pelayanan dengan menerapkan pelayanan kepada masyarakat yang sederhana dan mendasar. Aspek prosedur pelayanan dalam penelitian ini meliputi prosedur dan persyaratan pelayanan.

Pada aspek ini dilihat dari bagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu yang mempunyai prosedur jelas dan persyaratan pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit. Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu sudah menerapkan aspek prosedur pelayanan. Penilaian kualitas pelayanan yang dijalankan pada prosedur pelayanan sudah memenuhi prinsip pelayanan publik menurut keputusan MENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu kesederhanaan dimana prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, mudah dimengerti dan mudah dilakukan oleh masyarakat. Tetapi pada persyaratan pelayanan masih belum cukup memenuhi standar pelayanan yaitu kurangnya

transparansi tentang persyaratan pelayanan.

Kurangnya transparansi terbukti dengan beberapa masyarakat yang masih bingung dengan persyaratan pelayanan untuk mengurus dokumen kependudukan, terutama masyarakat yang sudah lansia dan masyarakat yang masih awam dengan penggunaan internet. Persyaratan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu sudah tersedia di web dan dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat, tetapi masyarakat yang belum mengerti web dispendukcapil dan juga masyarakat yang lansia serta masih awam dengan penggunaan teknologi merasa kebingungan karena tidak adanya papan informasi yang jelas terkait persyaratan pelayanan. Kurangnya persyaratan pelayanan yang dibawa menyebabkan proses pelayanan dokumen menjadi terhambat.

3. Waktu Pelayanan

Menurut Dwiyanto (2008:343-344), waktu pelayanan merupakan salah satu dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan dengan memperhatikan sejauh mana kemampuan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dapat memberikan pelayanan yang tepat waktu dalam penerbitan dokumen kependudukan. Di dalam penelitian ini, waktu pelayanan meliputi kecepatan pelayanan dan ketepatan waktu penyelesaian pelayanan.

Dari survey hasil penelitian di lapangan, kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu sudah cukup sesuai dengan standar layanan publik menurut Sinambela (2010:6), bahwa adanya aspek kondisional dimana ada usaha untuk mengoptimalkan pemakaian waktu secara efisien dalam memberikan pelayanan publik. Terpenuhinya aspek tersebut terbukti bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu sudah menyelesaikan penyelesaian dokumen kependudukan sesuai dengan SOP yang berlaku. Kepastian jadwal pelayanan sudah bagus dan masyarakat sudah sangat puas karena dokumen kependudukan bisa langsung jadi dalam waktu sehari. Jika kepastian jadwal pelayanan sudah baik dan tepat waktu, maka kepuasan masyarakat dan kualitas pelayanan publik juga akan meningkat.

Tetapi masih perlu dibenahi terkait kecepatan pelayanan. Kecepatan

pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dinilai sudah cukup bagus dan masyarakat cukup puas tetapi perlu adanya peningkatan lagi. Hal ini karena masih ada beberapa pegawai yang mengatakan bahwa pelayanannya masih terbilang belum cepat dan menunggu cukup lama.

4. Fasilitas Pelayanan

Menurut Dwiyanto (2008:343-344), fasilitas pelayanan merupakan komponen utama dalam melaksanakan pelayanan publik. Fasilitas pelayanan yang digunakan oleh pengguna jasa harus sesuai dengan SOP yang berlaku, yang terdiri dari peralatan dan ruang kerja seperti fasilitas pelayanan publik, yaitu ruang tunggu dan fasilitas pendukung seperti meja, kursi, dan fasilitas lain.

Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu terdapat ruang layanan yang luas, nyaman dan dilengkapi dengan kursi tunggu, AC, meja pelayanan, meja kerja, alat perekam KTP, monitor pelayanan, dan terdapat pojok baca yang berisi koran, majalah, novel, dan buku-buku lainnya, tetapi masih ada beberapa fasilitas pendukung pelayanan yang belum terpenuhi yaitu belum tersedianya Komputer dan mesin *fotocopy* atau printer publik yang bisa diakses oleh masyarakat. Kurangnya fasilitas pendukung seperti komputer dan mesin *fotocopy* dan printer publik menyebabkan masyarakat yang masih kurang dalam membawa persyaratan pelayanan harus bolak balik keluar kantor untuk melakukan *fotocopy* diluar.

5. Biaya Pelayanan

Menurut Dwiyanto (2008:343-344), salah satu dimensi layanan yang mencakup spesifikasi yang diuraikan dalam prosedur pemberian layanan adalah biaya layanan. Pada standar layanan publik, biaya pelayanan menjadi salah satu unsur yang wajib ada kejelasan dan kewajaran dalam penerapannya. Biaya pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu sudah sesuai dengan standar pelayanan publik menurut Sinambela (2010:6), yaitu sudah memenuhi aspek keseimbangan hak dan kewajiban dengan memberikan subsidi negara.

Hal ini dibuktikan dengan biaya pelayanan yang benar-benar gratis dan tidak dipungut biaya sedikitpun pada saat melakukan proses layanan. Seperti yang dikatakan pada wawancara diatas oleh

Bapak Yulianto selaku masyarakat Kota Batu yang mengatakan bahwa untuk biaya pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dalam pengurusan dokumen kependudukan sudah digratiskan dan tidak dipungut biaya apapun. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dalam aspek biaya layanan sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku yaitu UU No. 24 Tahun 2013 tentang perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 yang menyebutkan bahwa untuk biaya dokumen kependudukan sudah digratiskan.

Berdasarkan hasil analisis di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu sudah bisa dikatakan bagus dan kepuasan masyarakat sudah mulai meningkat yang diukur dari indikator kualitas pelayanan publik menurut Dwiyanto (2008, 343-344) yang meliputi aspek sikap petugas, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, fasilitas pelayanan, dan biaya pelayanan.

Kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu yang sudah baik dan kepuasan masyarakat yang sudah mulai meningkat dibuktikan dengan tabel SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, sebagai berikut :

Tabel 1. Survey Kepuasan Masyarakat

No.	Unsur Pelayanan	Tahun			
		2021		2022	
		Tahap 1	Tahap 2	Tahap 1	Tahap 2
1.	Persyaratan Pelayanan	3.430	3.400	3.310	3.350
2.	Prosedur Pelayanan	3.300	3.340	3.390	3.390
3.	Kepuasan Jadwal Pelayanan	3.320	3.260	3.330	3.320
4.	Keserasan Biaya	4.000	4.000	4.000	4.000
5.	Output Pelayanan	3.320	3.420	3.310	3.350
6.	Kompetensi Petugas Pelayanan	3.330	3.430	3.440	3.430
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3.330	3.390	3.380	3.400
8.	Kesediaan Pelayanan	3.290	3.380	3.330	3.290
9.	Penggunaan Pengeduan	3.400	3.400	3.380	3.400
	Nilai	84,82	85,97	85,41	85,69

Sumber : Buku SKM Dispendukcapil Kota Batu (2021-2022)

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 81,26-100,00
- B (Baik) : 62,51-81,25
- C (Cukup) : 43,76-62,50
- D (Tidak Baik) : 25,00-43,75

Dari data di atas dapat dilihat bahwa nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) sudah mendapatkan kategori **SANGAT BAIK**, selain itu nilai IKM mengalami peningkatan signifikan pada tahun 2022 Tahap II ke 2022 Tahap III dengan skor nilai 85,69 menjadi

87,83. Hal ini memperkuat bukti bahwa kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu sudah semakin baik dan masyarakat sudah puas terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Publik Dalam Peningkatan Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.

a. Faktor Pendukung

Dari hasil penelitian di lapangan, terdapat faktor pendukung dalam peningkatan kualitas pelayanan dalam penerbitan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, diantaranya :

1. Banyaknya inovasi pelayanan yang diciptakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.

Banyaknya inovasi yang diciptakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dalam memudahkan pemberian layanan kepada masyarakat, seperti kegiatan Mobiling (Mobil Keliling), Mosgun Pelantas (Mobil Serba Guna Pelayanan Lansia dan Disabilitas), Jebol Pak Bahir (Jemput Bola Pelayanan Akta Baru Lahir), Mosgun Pelampung (Motor Serbaguna Pelayanan Masuk Kampung), dan inovasi-inovasi lainnya. Dengan adanya inovasi-inovasi tersebut sangat memudahkan masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan terutama masyarakat yang tinggal di desa-desa pelosok dalam pengurusan dokumen kependudukan tanpa perlu mengunjungi pusat layanan.

2. Adanya pengadaan sosialisasi kepada masyarakat secara berkala terkait dengan prosedur, alur dan persyaratan yang harus dibawa saat melakukan pengurusan dokumen.

Pengadaan sosialisasi ini diharapkan dapat berdampak pada pemahaman masyarakat terkait prosedur, alur, dan persyaratan pengurusan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Pemahaman yang baik tentang alur dan persyaratan dokumen menjadi modal penting dalam peningkatan kualitas pelayanan karena masyarakat umum dapat mempelajari kebutuhan

apa yang harus dibawa tanpa kebingungan atau kekurangan dokumen yang diperlukan sebelum ke kantor layanan.

3. Semangat kerja pegawai

Semangat kerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dalam memberikan layanan yang prima dan berkualitas kepada masyarakat. Menurut Liang Gie (dalam Suwarsono, 1999) dijelaskan bahwa pegawai yang memiliki motivasi dan semangat kerja yang tinggi maka ia akan menampilkan performansi kerjanya yang terbaik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal inilah yang membuat kualitas pelayanan semakin meningkat. Selain itu lingkungan kerja yang ramah dan nyaman dalam pekerjaan mereka dan memberi mereka dukungan moral dan motivasi kerja yang baik dari rekan kerja, memungkinkan mereka untuk melayani masyarakat secara lebih efektif sesuai dengan standar layanan publik yang relevan.

b. Faktor Penghambat

Dalam proses pelayanan publik tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan dan masih terdapat faktor-faktor yang menjadi pengambat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, diantaranya :

1. Kurangnya pemahaman masyarakat terkait persyaratan pelayanan dan alur pengurusan dokumen kependudukan

Kurangnya pemahaman masyarakat terbukti dengan banyaknya masyarakat yang melakukan pengurusan dokumen kependudukan tanpa membawa dokumen-dokumen yang lengkap padahal dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Hal ini menyebabkan dokumen-dokumen yang dikumpulkan tidak lengkap sehingga harus dikembalikan oleh pegawai kantor pelayanan untuk dapat dilengkapi terlebih dahulu dokumen-dokumennya.

2. Kurangnya fasilitas pendukung seperti komputer dan mesin *fotocopy* atau printer publik.

Dalam melaksanakan suatu pelayanan tentunya masih terdapat beberapa masyarakat yang masih kurang dalam membawa persyaratan

dokumen kependudukan. Belum adanya fasilitas pendukung seperti komputer dan mesin *fotocopy* atau printer publik menyebabkan masyarakat yang kurang dalam membawa persyaratan dokumen kependudukan harus bolak balik keluar kantor untuk melakukan *fotocopy* diluar bahkan ada yang sampai harus balik ke rumah untuk mengambil dokumen yang belum terbawa. Hal ini yang menyebabkan pelayanan menjadi terhambat.

3. Kurangnya pegawai pada loket pendaftaran.

Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil hanya ada satu pegawai di bagian loket pendaftaran sedangkan masyarakat yang melakukan pelayanan juga banyak. Hal ini menyebabkan adanya antrian panjang masyarakat di bagian loket pendaftaran dan juga adanya penumpukan dokumen sehingga pelayanan kependudukan menjadi terhambat dan terkesan lama karena banyaknya antrian masyarakat.

Kesimpulan

Berdasarkan temuan penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya tentang Kualitas Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dengan menggunakan indikator menurut Dwiyanto (2008 : 343-344) yaitu sikap petugas, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, fasilitas pelayanan, dan biaya pelayanan. Hal tersebut dapat disimpulkan dengan indikator-indikator berikut:

1. Sikap petugas dapat terlihat dari sikap petugas yang sopan dan santun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan juga pegawai yang responsive dalam menjelaskan dengan detail terkait alur dan persyaratan pelayanan. Selain itu petugas juga mempunyai kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan.
2. Prosedur pelayanan sudah mudah dan tidak berbelit-belit namun terdapat beberapa masyarakat yang bingung dengan persyaratan yang harus dibawa karena tidak adanya papan informasi yang jelas di kantor pelayanan.
3. Waktu pelayanan dapat terlihat dari ketepatan waktu penyelesaian dokumen dimana sudah sesuai dengan SOP yang berlaku bahwa untuk dokumen kependudukan bisa jadi dalam waktu sehari. Tetapi perlu adanya peningkatan pada

kecepatan pelayanan karena terdapat beberapa masyarakat yang mengeluh bahwa pelayanannya kurang cepat.

4. Fasilitas pelayanan sudah sesuai dengan adanya ruang tunggu yang nyaman dilengkapi dengan AC, sofa yang nyaman, meja pelayanan, dan adanya pojok baca. Tetapi perlu adanya penambahan fasilitas pendukung pelayanan seperti kompter dan printer atau mesin *fotocopy* yang bisa diakses oleh publik untuk memudahkan masyarakat ketika kurang dalam membawa dokumen persyaratan pelayanan.
5. Biaya pelayanan sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku yaitu UU No. 24 Tahun 2013 tentang perubahan UU No. 23 Tahun 2006 bahwa seluruh pelayanan kependudukan di gratiskan dan tidak dipungut biaya apapun.
6. Sementara itu, faktor pendukung kualitas pelayanan yakni meliputi semangat kerja pegawai dalam memberikan pelayanan yang prima dan berkualitas, banyaknya inovasi pelayanan yang diciptakan seperti Mobilling, Mosgun Pelampung, Mosgun Pelantas, dan sering adanya sosialisasi kepada masyarakat.
7. Faktor yang menghambat kualitas pelayanan untuk mendukung kepuasan masyarakat yaitu kurangnya fasilitas pendukung seperti komputer dan printer atau mesin *fotocopy*, kurangnya pemahaman masyarakat tentang persyaratan yang harus dibawa pada saat pengurusan dokumen, dan kurangnya pegawai pada bagian loket pendaftaran.

Saran

Berdasarkan temuan penelitian, penulis memberikan rekomendasi yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, yaitu :

1. Menambahkan pegawai pada bagian loket pendaftaran supaya tidak ada penumpukan antrian masyarakat.
2. Memasang papan informasi di depan kantor pelayanan terkait persyaratan dalam pengurusan dokumen kependudukan.
3. Menambahkan fasilitas pendukung pelayanan seperti komputer (PC) dan print atau mesin *fotocopy* untuk memudahkan masyarakat yang kurang dalam membawa persyaratan dokumen kependudukan.

Daftar Pustaka

Sumber Buku:

- Dwiyanto, Agus. 2008. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Hardiansyah, (2018). Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan

Implementasinya Edisi Revisi.
Yogyakarta: Gava Media

Miles, M.B dan A.M Huberman. 2014. Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru. Jakarta : UI Press

Moleong, L. J. 2010. Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: Remaja Rosda Karya

Pratama, N. A. N., Muchsin, S., & Widodo, R. P. (2020). Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu (Studi Inovasi Mobil Senyum, PKK Penak, dan 3 In 1). *Respon Publik*, 14(4), 59-69.

Sinambela, L.P. 2010. Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta : Bumi Aksara

Sugiyono. 2007. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta

Undang-Undang:

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003

Peraturan Walikota Batu Nomor 20 Tahun 2021

Peraturan Walikota Batu Nomor 40 Tahun 2012

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang perubahan UU No. 23 Tahun 2006

Sumber internet:

Alimansyah. (2022, Februari 03). Wajah Buram Pelayanan Publik – mediaindonesia.com. <https://mediaindonesia.com/opini/468871/wajah-buram-pelayanan-publik> (Diakses pada : 25 Januari 2023)

Dispendukcapil.batukota
<https://dispendukcapil.batukota.go.id/>
(Diakses pada 10 April 2023)

Ppid.kotabatu. <https://ppid.batukota.go.id/> (Diakses pada 10 April 2023)

Pratama, N. A. N., Muchsin, S., & Widodo, R. P. (2020). Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu (Studi Inovasi Mobil Senyum, PKK Penak, dan 3 In 1). *Respon Publik*, 14(4), 59-69. Diunduh dari <http://jim.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/8133> (Diakses pada 20 Juni 2023)