

Analisis Kepuasan Masyarakat Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik

Analysis of Public Satisfaction Regarding Population Administration Services at the Population and Civil Registration Office of Gresik Regency

Mohammad Rizki Fatya Nanda¹, Yuni Lestari²

¹Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya Email:
mohammad.20041@mhs.unesa.ac.id

²Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya Email:
yunilestari@unesa.ac.id

Abstrak

Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Disdukcapil Kabupaten Gresik merupakan instansi pemerintah yang memiliki peran penting dalam mengelola pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil. Observasi awal dilakukan secara tidak langsung terhadap Disdukcapil Kabupaten Gresik melalui media sosial dan ditemukan bahwa nilai IKM masih belum mencerminkan harapan masyarakat. Beberapa keluhan masih ditemukan, seperti pelayanan pengaduan *online* yang kurang responsif, antrian yang panjang dan sikap petugas yang kurang ramah. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi yang efektif kepada Disdukcapil dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan pengumpulan data primer melalui wawancara bersama kepala dan staf Disdukcapil Kabupaten Gresik dan masyarakat, serta data sekunder dari laporan IKM Disdukcapil tahun 2023. Fokus penelitian mengacu pada Permen PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017, yang meliputi aspek: persyaratan, sistem dan prosedur, waktu, biaya, spesifikasi produk, kompetensi pelaksana, perilaku petugas, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana. Hasil analisis menunjukkan bahwa administrasi kependudukan belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Masalah yang ditemukan antara lain penggunaan email yang sulit oleh sebagian kelompok lanjut usia, waktu pelayanan yang memerlukan kunjungan ulang, sikap petugas yang kurang ramah, dan kurangnya fasilitas pendukung seperti tidak adanya tempat fotokopi di sekitar lokasi pelayanan.

Kata Kunci: Disdukcapil Gresik, kepuasan masyarakat, parameter SKM, pelayanan administrasi kependudukan

Abstract

Public service is an activity carried out by public service providers to meet the needs of service recipients in accordance with applicable laws and regulations. The Population and Civil Registration Office (Disdukcapil) of Gresik Regency is a government agency with an important role in managing population and civil registration services. Initial observations were made indirectly through social

media, and it was found that the Public Satisfaction Index (IKM) value still does not reflect the public's expectations. Several complaints were found, such as the unresponsive online complaint service, long queues, and staff attitudes that were not friendly. This study aims to provide effective recommendations to Disdukcapil to improve the quality of services in line with public expectations. The method used is a qualitative approach, with primary data collected through interviews with the head and staff of Disdukcapil and the public, as well as secondary data from Disdukcapil's IKM report in 2023. The research focuses on the Ministry of Administrative and Bureaucratic Reform Regulation Number 14 of 2017, which includes aspects such as: requirements, systems and procedures, time, costs, product specifications, competence of implementers, staff behavior, complaint handling, and infrastructure. The analysis results show that population administration services have not fully met the public's expectations. Problems identified include the difficulty of using email for some elderly groups, service times requiring follow-up visits, unfriendly staff attitudes, and a lack of supporting facilities such as the absence of a photocopying station near the service location.

Keywords: *Disdukcapil Gresik, population administration services, public satisfaction, SKM parameters*

Pendahuluan

Pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah serangkaian kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan akan barang, jasa, dan pelayanan administratif sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Dasar hukum pelayanan publik tertuang dalam Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009, yang menegaskan bahwa: pelayanan harus cepat dan tepat sesuai kebutuhan, dengan proses dan prosedur yang transparan; layanan harus dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat tanpa diskriminasi; prosedur administrasi yang sederhana dan tidak berbelit-belit, dengan penyelesaian yang cepat; serta fasilitas yang digunakan harus memadai dan mendukung, serta petugas pelayanan harus memiliki kompetensi, profesionalisme, dan etika yang tinggi. Pelayanan publik yang berkualitas menjadi faktor penting dalam membangun pemerintah yang inklusif, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

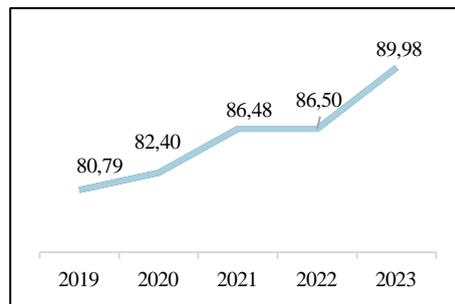
Bentuk dari layanan publik adalah administrasi kependudukan, yang diatur dalam UU Nomor 24 Tahun 2013. Administrasi kependudukan mencakup serangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya.

Disdukcapil Kabupaten Gresik merupakan penyelenggara pelayanan publik yang bertugas melaksanakan kewenangan daerah di bidang pengelolaan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil sebagaimana diatur dalam Peraturan Bupati (Perbup) Gresik Nomor 73 Tahun 2021. Disdukcapil Kabupaten Gresik telah berkomitmen untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas, cepat, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan secara rutin oleh Disdukcapil untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan. Indikator yang digunakan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen

PANRB) Nomor 14 Tahun 2017, yang terdiri dari: persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya; spesifikasi produk; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; serta sarana dan prasarana. Data yang terkumpul dari SKM kemudian dianalisis untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Gambar 1.
IKM Disdukcapil Gresik Periode 2019 – 2023



Sumber: Laporan IKM Disdukcapil Kabupaten Gresik

Berdasarkan data yang ditampilkan pada Gambar 1, IKM terhadap Disdukcapil Gresik selalu meningkat sejak tahun 2019, dengan IKM pada tahun 2023 mencapai kategori sangat baik yaitu 89,98 dan meraih penghargaan Predikat Kepatuhan Standar Pelayanan Publik dari Ombudsman RI.

Gambar 2.
Penilaian Masyarakat di Media Sosial



Sumber: Instagram dan Twitter Disdukcapil Kabupaten Gresik

Observasi awal menunjukkan adanya keluhan masyarakat di media sosial terkait sikap petugas yang kurang ramah dalam melakukan pelayanan, kurang maksimalnya penanganan pengaduan, saran, dan masukan oleh *customer service* dalam layanan pengaduan *online*, serta waktu penyelesaian yang lama, tidak sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan. Sebagai contoh, beberapa keluhan mencakup lamanya waktu penyelesaian untuk penerbitan Akta Kelahiran yang seharusnya selesai dalam 3 hari kerja namun memakan waktu hingga 2 minggu. Perbedaan antara hasil IKM dan ulasan publik di media sosial menunjukkan adanya potensi krisis kepercayaan masyarakat terhadap Disdukcapil. Krisis ini tercermin dengan munculnya berbagai bentuk kritik dan unjuk rasa kepada penyelenggara pelayanan publik (Dwiyanto, 2006).

Penelitian tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik sebelumnya telah dilakukan oleh Yusniati Selvia dan Prasetyo Isbandono dengan judul “Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Kelurahan Ketintang Kota Surabaya” menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian tersebut relevan dengan penelitian yang akan dilakukan karena sama-sama mengeksplorasi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan indikator dalam Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017.

Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan dan memberikan respon terhadap kebutuhan serta harapan masyarakat di Kabupaten Gresik secara efektif dengan berfokus pada 9 indikator kepuasan masyarakat yang ada dalam Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik dari aspek teoritis maupun dalam penerapan praktis, yakni memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik serta memberikan evaluasi dan masukan yang berguna untuk meningkatkan kualitas layanan Disdukcapil Kabupaten Gresik.

Metode

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk memahami kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Gresik. Pendekatan ini memungkinkan pengumpulan informasi yang mendalam dan rinci tentang masalah yang diteliti serta adaptif terhadap masukan narasumber, sehingga mampu memberikan gambaran yang menyeluruh. Penelitian akan difokuskan pada sembilan indikator kepuasan masyarakat dalam Permen PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017, yang terdiri dari: persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; serta sarana dan prasarana. Fokus penelitian tersebut bertujuan untuk memperjelas dan membatasi ruang lingkup penelitian sehingga analisis dapat dilakukan dengan lebih mendalam dan terarah.

Penelitian dilakukan di Kantor Disdukcapil Kabupaten Gresik dan Mal Pelayanan Publik (MPP) pada bulan Agustus tahun 2024 untuk mengumpulkan data mengenai kepuasan

masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan. Data diperoleh dari sumber pertama melalui teknik observasi dan wawancara serta dari sumber lain yakni dokumentasi. Observasi dilakukan secara tidak langsung melalui *platform* media sosial Twitter dan Instagram Disdukcapil Kabupaten Gresik dengan memantau ulasan atau tanggapan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan. Metode ini memungkinkan peneliti mendapatkan pandangan masyarakat secara *real-time*. Wawancara dilakukan kepada kepala bidang pendaftaran penduduk dan petugas pengelola pengaduan layanan publik Disdukcapil Kabupaten Gresik serta 15 masyarakat berusia 17 tahun ke atas yang pernah melakukan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Gresik. Pengambilan sampel tersebut dilakukan menggunakan *accidental sampling* yakni masyarakat yang dipilih adalah mereka yang kebetulan berada di sekitar lokasi penelitian dan bersedia untuk diwawancara. Wawancara dilakukan untuk memahami pandangan narasumber secara mendalam yang tidak ditemui dalam observasi. Informasi tambahan didapatkan dari laporan IKM terhadap Disdukcapil Kabupaten Gresik Tahun 2023, yang berfungsi untuk mendukung penelitian agar hasil observasi dan wawancara lebih terpercaya. Data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi akan melalui proses seleksi dan penyaringan (reduksi data). Informasi penting akan dipilih dan fokus akan diberikan pada identifikasi tema serta pola yang ada dengan tujuan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mendalam. Tahap reduksi data dilakukan selama proses pengumpulan data untuk memastikan validitas dan keakuratan hasil penelitian. Analisis data dilakukan secara interaktif dan berkelanjutan, artinya analisis terhadap jawaban narasumber akan dilakukan sejak wawancara pertama, dan jika hasil yang diperoleh belum memadai, peneliti dapat bertanya lebih lanjut sampai mendapatkan data yang dapat dipercaya (Sugiyono, 2019). Jika terdapat data yang belum memiliki pola yang jelas, perhatian khusus akan diberikan dan peneliti dapat berkonsultasi dengan ahli untuk mendapatkan klarifikasi dan pendalaman. Proses penyajian data dilakukan setelah data direduksi dan dianalisis. Data kualitatif akan disajikan dalam bentuk deskripsi naratif dan kutipan langsung dari narasumber. Tahap akhir analisis data adalah menarik kesimpulan yang bertujuan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang telah ditetapkan sejak awal. Kesimpulan ini diharapkan tidak hanya menjawab pertanyaan penelitian, tetapi untuk memberikan rekomendasi dalam peningkatan kualitas layanan.

Hasil dan Pembahasan

Bagian hasil dan pembahasan ini dimulai dengan analisis terhadap peran dan tugas Disdukcapil Kabupaten Gresik sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan. Disdukcapil bertanggung jawab melaksanakan kewenangan daerah terkait pengelolaan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil, dengan tujuan utama memberikan kepuasan layanan kepada masyarakat. Tujuan tersebut dinilai tercapai apabila pelayanan yang diberikan optimal dan berkualitas tinggi.

Penyelenggara pelayanan publik diwajibkan menyelenggarakan evaluasi kinerja secara berkala dan berkelanjutan sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas layanan yakni SKM. Kualitas layanan publik dituntut untuk menunjukkan kualifikasi tinggi, profesional,

bertanggung jawab, dan kompeten, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kepuasan masyarakat yang sesuai dengan ekspektasi atau bahkan melebihi harapan.

Selanjutnya, hasil dan pembahasan ini akan diuraikan ke dalam sembilan indikator kepuasan masyarakat berikut.

1. Persyaratan

Persyaratan dalam Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017 adalah hal yang harus dipenuhi atau disiapkan dalam proses pengurusan suatu jenis pelayanan, baik yang berkaitan dengan aspek teknik maupun administratif. Persyaratan ini dirancang untuk menjamin keabsahan dan kelengkapan dokumen serta memastikan bahwa setiap proses pelayanan berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, diperoleh informasi bahwa persyaratan pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Gresik telah disosialisasikan melalui kantor desa dan dapat diakses melalui media sosial Disdukcapil, *website* Disdukcapil, serta aplikasi Poedak. Sebagian masyarakat menyatakan bahwa syarat untuk melakukan suatu jenis layanan mudah dipenuhi dan informasinya mudah diakses. Namun, ada beberapa masyarakat yang masih tidak mau mencari tahu informasi tersebut, sehingga membawa seluruh dokumen yang dimiliki. Beberapa narasumber menyatakan bahwa penggunaan email sedikit merepotkan untuk sebagian kelompok lanjut usia (lansia) yang tidak paham teknologi.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, didapatkan bahwa persyaratan di Disdukcapil Gresik sesuai dengan asas pelayanan publik dalam (Sinambela, 2006), yaitu transparansi, bersifat terbuka, mudah diakses dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Informasi mengenai persyaratan pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Gresik mudah diakses oleh masyarakat melalui berbagai media seperti kantor desa, media sosial, *website*, dan aplikasi Poedak. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa masyarakat yang kurang proaktif dalam mencari informasi sehingga membawa seluruh dokumen yang dimiliki. Penggunaan email sebagai salah satu persyaratan dianggap merepotkan bagi sebagian kelompok lanjut usia yang tidak paham teknologi, menunjukkan bahwa ada kebutuhan untuk lebih mengakomodasi kelompok tersebut. Secara keseluruhan, persyaratan dianggap mudah dipenuhi oleh sebagian besar masyarakat, tetapi terdapat beberapa kendala teknis yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kemudahan akses bagi seluruh lapisan masyarakat.

Hasil IKM Disdukcapil 2023 mengenai indikator persyaratan mendapatkan nilai "Sangat Baik", menunjukkan kesesuaian dengan hasil penelitian yang dilakukan peneliti. Meskipun sebagian kecil masyarakat kurang mengetahui informasi, sebagian besar merasa terbantu oleh petugas informasi di MPP yang siap memberikan panduan dan bantuan. Penilaian ini mencerminkan bahwa upaya Disdukcapil Gresik dalam melakukan sosialisasi terkait persyaratan dan mempermudah akses informasi telah memberikan hasil yang positif, namun tetap perlu ada peningkatan untuk memastikan seluruh lapisan masyarakat merasa terlayani dengan baik.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur dalam Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017 adalah tata cara yang diberlakukan bagi pemberi dan penerima layanan. Prosedur dapat diartikan sebagai langkah-langkah yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan pada setiap jenis

layanan, mulai dari pengambilan nomor antrean, pengisian formulir, hingga pengambilan produk hasil pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, diperoleh informasi bahwa pelayanan dapat dilakukan secara *online* melalui aplikasi Poedak dengan bantuan aparat desa, atau secara langsung di MPP jika terdapat permasalahan mengenai pelayanan *online*, atau untuk membuat Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Identitas Anak (KIA). Alur pelayanan di MPP meliputi: pengambilan nomor antrean, *input* dan verifikasi data, hingga mendapatkan hasil pelayanan yang diinginkan. Sistem, mekanisme, dan prosedur yang diterapkan mengacu pada Peraturan Presiden (Perpres) Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 dan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019. Informasi ini dapat diakses melalui *website* Disdukcapil Kabupaten Gresik. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, ditemukan bahwa sebagian masyarakat tidak mengetahui sistem, mekanisme, dan prosedur yang telah ditetapkan karena ini merupakan pengalaman pertama mereka.

Namun, mereka merasa terbantu oleh petugas yang berjaga di depan MPP. Sebagian lainnya menyatakan bahwa mereka sudah mengetahui tata cara pelayanan melalui aplikasi Poedak. Ada satu narasumber yang menyatakan bahwa sistem, mekanisme, dan prosedur yang diterapkan kurang efektif, karena mereka harus melalui prosedur di desa terlebih dahulu sebelum akhirnya dirujuk ke MPP.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, didapatkan bahwa pelayanan yang diterapkan oleh Disdukcapil Kabupaten Gresik umumnya berjalan dengan baik dan sesuai dengan peraturan yang berlaku, yaitu Perpres RI Nomor 96 Tahun 2018 dan Permendagri RI Nomor 108 Tahun 2019. Pelayanan dapat dilakukan secara *online* melalui aplikasi Poedak dengan bantuan aparat desa, atau secara langsung di MPP untuk kasus-kasus tertentu seperti pembuatan KTP dan KIA. Alur pelayanan di MPP meliputi pengambilan nomor antrean, *input* dan verifikasi data, hingga mendapatkan hasil pelayanan. Informasi mengenai sistem, mekanisme, dan prosedur ini dapat diakses melalui *website* resmi Disdukcapil Kabupaten Gresik, yang memudahkan masyarakat dalam memahami tata cara yang berlaku. Meskipun sebagian masyarakat belum mengetahui tata cara pelayanan karena ini merupakan pengalaman pertama mereka, mereka merasa terbantu oleh petugas informasi di MPP yang memberikan arahan yang jelas. Namun, terdapat beberapa keluhan dari masyarakat yang merasa bahwa sistem ini kurang efektif karena harus melalui prosedur di desa terlebih dahulu sebelum akhirnya dirujuk ke MPP. Hal ini menunjukkan bahwa, meskipun secara umum pelayanan berjalan dengan baik, terdapat aspek efisiensi yang perlu ditingkatkan untuk kenyamanan masyarakat.

Hasil IKM Disdukcapil 2023 mengenai indikator ini mendapatkan nilai "Sangat Baik", menunjukkan kesesuaian dengan hasil penelitian bahwa masyarakat menilai sistem, mekanisme, dan prosedur yang ditetapkan Disdukcapil sudah cukup mudah dan efektif. Informasi mengenai pelayanan yang ada di MPP dirasa kurang oleh peneliti, yang dikonfirmasi oleh narasumber yang awalnya tidak mengetahui tata cara pelayanan sebelum datang ke MPP, namun merasa terbantu oleh petugas informasi.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian menurut Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017 yaitu jangka waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

Waktu penyelesaian ditetapkan sejak pengajuan permohonan hingga selesainya proses pelayanan, termasuk penanganan pengaduan (Hadiwijoyo & Anisa, 2021). Kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan merupakan aspek yang sangat diharapkan oleh masyarakat pada saat melakukan layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, diperoleh informasi bahwa waktu penyelesaian pelayanan di Disdukcapil Gresik telah ditentukan dan disesuaikan dengan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik Nomor 041/71/437.57/2023. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, ditemukan bahwa mayoritas masyarakat menyatakan bahwa proses pelayanan berjalan cepat dan dapat ditunggu hingga selesai, terutama untuk pengurusan KTP, KK, dan Akta. Namun, beberapa pengguna layanan mengeluhkan waktu penyelesaian yang lebih lama saat proses verifikasi atau arsip, dengan beberapa kasus memakan waktu hingga 2 hari. Kendala utama yang dihadapi terkait dengan penyediaan jaringan dari Dirjen Adminduk dan Kominfo saat terjadi pembaruan data atau sistem. Meski demikian, kepastian waktu penyelesaian pelayanan tetap menjadi faktor penting bagi kenyamanan masyarakat.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa Disdukcapil Gresik telah berusaha menjalankan pelayanan sesuai dengan (Standar Operasional Prosedur) SOP yang berlaku. Meski demikian, adanya kendala pada jaringan yang disediakan oleh Dirjen Adminduk dan Kominfo saat terjadi pembaruan data atau sistem menjadi tantangan tersendiri. Kendala ini memperpanjang waktu pelayanan dan menimbulkan ketidaknyamanan bagi masyarakat.

Hasil IKM Disdukcapil 2023 mengenai indikator waktu penyelesaian mendapatkan nilai "Baik", menunjukkan kesesuaian dengan hasil penelitian bahwa masyarakat menilai proses pelayanan di Disdukcapil Gresik sudah cukup cepat dan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Meski demikian, beberapa hambatan seperti kendala jaringan dan nomor antrean yang terlewat masih perlu diperbaiki agar pelayanan dapat berjalan lebih lancar dan efisien.

4. Biaya/Tarif

Biaya atau tarif dalam Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017 merupakan ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara, yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, ditemukan bahwa semua jenis pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Gresik dilakukan secara gratis sesuai UU Nomor 23 Tahun 2013. Informasi ini sudah disosialisasikan dengan baik sehingga masyarakat telah mengetahui bahwa semua jenis layanan di Disdukcapil gratis. Hal ini diperkuat oleh beberapa pernyataan narasumber yang mengkonfirmasi bahwa tidak ada biaya yang dibebankan dalam proses pelayanan.

Hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi penduduk di Disdukcapil Kabupaten Gresik sepenuhnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, yaitu Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2013. Hasil ini menunjukkan bahwa kebijakan untuk memberikan layanan administrasi secara gratis telah diimplementasikan dengan baik dan efektif. Sosialisasi mengenai kebijakan ini juga dilakukan secara optimal, terbukti dengan pemahaman masyarakat yang luas tentang bahwa tidak ada biaya yang dikenakan dalam proses pelayanan di Disdukcapil. Menurut (Lukman, Suwanda, & Prihanto,

2021), untuk mencegah potensi terjadinya pungutan tidak resmi, penyelenggara diwajibkan untuk mencantumkan informasi bahwa semua biaya atau tarif yang diperlukan adalah gratis.

Hasil IKM Disdukcapil 2023 mengenai indikator biaya mendapatkan nilai "Sangat Baik", menunjukkan kesesuaian dengan hasil penelitian bahwa masyarakat menilai pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Gresik telah dilaksanakan dengan baik dan tanpa biaya. Pencapaian ini mencerminkan bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh Disdukcapil telah berhasil dan masyarakat telah memahami dan merasakan manfaat dari layanan gratis yang diberikan.

5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan menurut Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017 adalah hasil yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, di mana produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap jenis pelayanan yang disesuaikan dengan spesifikasinya. Pengertian produk spesifikasi jenis pelayanan menurut (Hadiwijoyo & Anisa, 2021) berkaitan dengan kejelasan produk, spesifikasi jenis layanan publik dari pihak instansi pemerintah oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, diperoleh bahwa produk, spesifikasi jenis pelayanan sudah dijalankan sesuai dengan Keputusan Kepala Disdukcapil Kabupaten Gresik Nomor 041/71/437.57/2023. Hal tersebut sesuai dengan penelitian (Lukman, Suwanda, & Prihanto, 2021) penyelenggara wajib mempublikasikan aneka produk yang ada, Dengan demikian, pengguna dapat melihat produk pelayanan yang disediakan, dan kelangsungan pelaksanaan layanan publik yang berkualitas dapat tercipta serta tetap terjaga.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, didapatkan bahwa Masyarakat berpendapat bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan yang tersedia telah sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Masyarakat juga dapat dengan mudah mengetahui informasi mengenai spesifikasi jenis pelayanan yang sudah ditetapkan melalui web milik Disdukcapil. Hasil produk yang diterima oleh masyarakat tentang kesesuaian antara standar pelayanan yang sudah ditetapkan dengan hasil yang diberikan Disdukcapil sudah sesuai dengan jenis pelayanan yang dilakukan oleh masyarakat.

Hasil IKM Disdukcapil 2023 mengenai indikator produk spesifikasi jenis pelayanan mendapatkan nilai "Sangat Baik", menunjukkan kesesuaian dengan hasil penelitian yang dilakukan peneliti. Informasi mengenai standar pelayanan yang sudah ditetapkan dapat diakses melalui web milik Disdukcapil dan sudah dijalankan dengan baik.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana menurut Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017 adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana, yang mencakup pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Kompetensi pelaksana juga dapat diartikan sebagai pengetahuan dan pengalaman pelaksana dalam memberikan pelayanan publik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, diperoleh bahwa dalam usaha meningkatkan kompetensi pelaksana, Disdukcapil mengikut sertakan staf pelaksana dalam Rakornas (rapat koordinasi nasional) dan Bimtek (bimbingan teknis) setiap tahunnya. Hal ini sejalan dengan pendapat (Hasibuan, 2014) yang menekankan

pentingnya pelatihan teknis untuk meningkatkan keterampilan kerja.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, didapatkan bahwa masyarakat menilai kompetensi pelaksana sudah baik. Pemahaman staf pelaksana terhadap undang-undang, sistem informasi, prosedur pelayanan sudah sangat baik dan dijalankan dengan ketentuan yang berlaku termasuk juga kompetensi interpersonal dan kompetensi sikap yang dimiliki. Hal ini sesuai dengan penelitian (Maulidiah, 2014) bahwa staf pelaksana wajib memiliki pengetahuan dan keahlian maupun keterampilan petugas pelayanan yang dibuat jelas dan profesional.

Hasil IKM Disdukcapil 2023 mengenai indikator kompetensi pelaksana mendapatkan nilai "Sangat Baik", menunjukkan kesesuaian dengan hasil penelitian yang dilakukan peneliti. Kompetensi pelaksana mencakup kompetensi teknis, interpersonal dan sikap dinilai sangat baik oleh masyarakat. Dalam usaha meningkatkan kompetensi pelaksana Disdukcapil mengikut sertakan staf pelayanan dalam Bimtek dan Rakornas setiap tahunnya secara berkala.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana dalam Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017 merujuk pada sikap dan cara petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Perilaku pelaksana menurut (Rahmadana, et al., 2020) merupakan sikap tanggap dalam memberikan pelayanan publik sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Perilaku pelaksana merupakan hal yang sangat krusial terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, diperoleh informasi bahwa Disdukcapil telah melakukan upaya untuk meningkatkan perilaku pelaksana yaitu dengan mengikut sertakan pelaksana dalam bimbingan teknis (Bimtek) untuk kualitas SDM yang diadakan oleh pemerintah pusat dan menetapkan target-target khusus kepada pelaksana. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, mereka menilai bahwa perilaku pelaksana sudah cukup baik dalam melakukan pelayanan sehingga membuat penerima layanan merasa nyaman dalam melakukan pelayanan, meskipun ada beberapa masyarakat yang tidak menyetujui pendapat tersebut dan menjelaskan bahwa perilaku pelaksana masih kurang baik, cuek (tidak acuh) dan kurang komunikatif.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, didapatkan bahwa masyarakat kurang setuju dengan sikap tanggap petugas pelayanan yang dirasa masih kurang responsif dalam melakukan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum staf layanan senantiasa dituntut untuk menjaga serta memperhatikan penerapan pelayanan yang diberikan. Sikap tersebut membuat pengguna layanan tidak nyaman ketika melakukan sebuah pelayanan. Staf pelayanan belum mampu menunjukkan sikap baik terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam melayani pengguna layanan.

Hasil IKM Disdukcapil 2023 mengenai indikator perilaku pelaksana mendapatkan nilai "Baik", menunjukkan ketidaksesuaian dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pengguna layanan. Pengguna layanan masih merasa kurang puas dengan sikap tanggap dan sikap ramah dan sopan yang dilakukan oleh petugas pelayanan. Bimbingan teknis yang mengikut sertakan petugas pelayanan setiap tahunnya dirasa kurang efektif oleh peneliti, perlu adanya pelatihan lebih lanjut mengenai sikap tanggap, sikap sopan dan ramah. Juga perlu ditambahkan pengawasan terhadap perilaku petugas pelayanan dan sanksi ketika mendapati sikap yang diberikan kurang tanggap, sopan dan ramah terhadap pengguna layanan.

8. Penanganan Pengaduan, Masukan dan Saran

Penanganan pengaduan, saran dan masukan menurut Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017 merujuk pada prosedur pelaksanaan untuk menangani pengaduan serta tindak lanjut yang diambil atas pengaduan, saran, dan masukan tersebut. Penanganan pengaduan, saran dan masukan menurut (Hadiwijoyo & Anisa, 2021) berkaitan dengan sistem pengelolaan manajerial pihak instansi pemerintahan oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, diperoleh informasi bahwa Disdukcapil telah memfasilitasi penanganan pengaduan, saran, dan masukan dengan menyediakan kotak saran yang terletak di MPP, yang berfungsi bersama dengan dinas lainnya, juga bisa melalui layanan *online* SP4NLAPOR dan media sosial *Instagram* dan *Whatsapp* milik Disdukcapil. Pada MPP juga tersedia meja pengaduan pelayanan yang membantu masyarakat ketika mengalami kesulitan.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, didapatkan masyarakat kurang mengetahui mengenai informasi penanganan pengaduan, saran dan masukan yang dimiliki oleh Disdukcapil. Informasi yang diberikan oleh Disdukcapil mengenai pelayanan pengaduan, saran dan masukan yang dilakukan melalui sosial media dirasa masih kurang efektif, tidak adanya informasi mengenai pelayanan pengaduan, saran dan masukan pada MPP, kantor desa dan kecamatan. Hal ini juga menjadi salah satu penyebab ketidaktahuan masyarakat mengenai informasi terkait penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

Hasil IKM Disdukcapil 2023 mengenai indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai "Sangat Baik", menunjukkan ketidaksesuaian dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pengguna layanan. Informasi mengenai penanganan pengaduan, saran dan masukan yang sudah dijalankan Disdukcapil sendiri sebenarnya sudah cukup baik, melalui kotak saran dan masukan yang disediakan pada MPP dan nomor pengaduan yang disebar melalui *Instagram*. Sayangnya, informasi tersebut tidak dibarengi dengan edukasi terhadap masyarakat mengenai pentingnya pengaduan, saran dan masukan tersebut sehingga masyarakat merasa acuh atau tidak peduli dengan adanya kotak saran dan nomor pengaduan tersebut.

9. Sarana dan Prasarana

Menurut Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017, sarana merujuk pada segala sesuatu yang dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai maksud dan tujuan tertentu, sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang berfungsi sebagai penunjang utama dalam kelancaran suatu proses pelayanan. Sarana dan prasarana memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kelancaran pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil. Saat ini salah satu tempat pelayanan yang disediakan oleh Disdukcapil yaitu pada MPP.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, diperoleh informasi bahwa sarana dan prasarana yang digunakan oleh Disdukcapil sudah cukup memadai, termasuk yang terdapat di MPP. Selain itu, setiap tahunnya juga dilakukan pemeliharaan terhadap sarana dan prasarana yang ada. Beberapa sarana dan prasarana yang ada pada MPP, diantaranya: ruang tunggu yang nyaman, sistem antrean elektronik, serta komputer yang memadai dan memiliki jaringan yang mampu mendukung efisiensi dan efektivitas pelayanan. Sarana pendukung lain seperti, AC dan kipas angin, toilet, area bermain anak, pojok baca, kursi roda dan aksesibilitas bagi penyandang distabilitas juga

memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi pengguna layanan.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, didapatkan bahwa masyarakat menilai sarana dan prasarana yang ada pada MPP sudah memadai dan membuat pengguna layanan merasa nyaman ketika melakukan pelayanan. Saran yang diberikan masyarakat berupa penambahan fasilitas seperti alat fotokopi dan printer yang disediakan untuk masyarakat ketika membutuhkan dokumen persyaratan yang kurang, sehingga dapat mempercepat proses pelayanan.

Hasil IKM Disdukcapil 2023 mengenai indikator sarana dan prasarana mendapatkan nilai "Baik", menunjukkan kesesuaian dengan hasil penelitian yang dilakukan peneliti. Sarana dan prasarana meliputi kualitas dan kuantitas yang ada sudah cukup membuat pengguna layanan merasa nyaman dalam melakukan pelayanan.

Penutup

Kesimpulan dari hasil penelitian mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Gresik menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa indikator yang perlu diperbaiki. Indikator perilaku pelaksana dinilai kurang baik oleh sebagian masyarakat, menunjukkan adanya kebutuhan untuk peningkatan keramahan dan komunikasi dari petugas layanan. Selain itu, penanganan pengaduan, saran, dan masukan masih dinilai kurang efektif karena kurangnya aksesibilitas terhadap kotak saran. Terakhir, masalah jaringan dan server serta kebutuhan akan keamanan siber tambahan menjadi perhatian utama dalam indikator sarana dan prasarana. Perbaikan pada aspek-aspek tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan di masa mendatang.

Saran yang dapat diberikan kepada Disdukcapil adalah sebagai berikut: perlunya pelatihan lebih lanjut dalam aspek komunikasi dan pelayanan yang ramah serta responsif untuk meningkatkan perilaku pelaksana. Peningkatan perhatian terhadap *soft skill* petugas diharapkan dapat memastikan semua petugas mampu memberikan pelayanan dengan sikap yang lebih baik. Penataan ulang sarana untuk mengisi saran, seperti penempatan kotak saran di lokasi yang lebih strategis dan jelas, serta meningkatkan promosi tentang pentingnya memberikan masukan dari masyarakat akan memastikan *feedback* yang lebih efektif dan keterlibatan masyarakat dalam peningkatan layanan. Selain itu, investasi lebih besar dalam infrastruktur teknologi, terutama dalam meningkatkan kecepatan jaringan dan keamanan data, sangat diperlukan. Perubahan ukuran nomor loket, penambahan fasilitas pendukung seperti tempat makan dan minum, tempat fotokopi, serta penyediaan fasilitas penunjang lainnya akan meningkatkan kenyamanan pengunjung dan efisiensi pelayanan. Dengan mengimplementasikan saran-saran ini, diharapkan Disdukcapil Kabupaten Gresik dapat memenuhi harapan masyarakat dalam layanan administrasi kependudukan dan meningkatkan kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

Referensi

- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hadiwijoyo, S. S., & Anisa, F. D. (2021). *Pelayanan Publik Berbasis Regional Complex*

- Analysis*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Hasibuan, M. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara. Lukman, S., Suwanda, D., & Prihanto, Y. (2021). *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. PT Remaja Rosdakarya.
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan*. Bandung: CV Indra Prahasta.
- Pemerintah Kabupaten Gresik (2023). *Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik Nomor 041/71/437.57/2023 tentang Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik*.
- Pemerintah Kabupaten Gresik (2024). *Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik Tahun 2023*.
- Pemerintah Republik Indonesia (2003). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Pemerintah Republik Indonesia (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- Pemerintah Republik Indonesia (2013). *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*.
- Pemerintah Republik Indonesia (2017). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*.
- Pemerintah Republik Indonesia (2018). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil*.
- Pemerintah Republik Indonesia (2019). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil*.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., Yendri. (2020). *Pelayanan Publik (Edisi 1)*. Medan: Yayasan Kita Menulis. Selvia, Y., & Prasetyo, I. (2023). *Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kelurahan Ketintang Kota Surabaya*. *Inovant*, 1(2), 255-269.
- Sinambela. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.