

## **KUALITAS PELAYANAN KEPENDUDUKAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT**

**Devi Yulindaningtyas**

Program Magister Administrasi Publik, Universitas Brawijaya, Jl. MT. Haryono 163 Malang

Email : patriandika11@gmail.com

**Abstrak:** Pelayanan publik oleh aparatur negara dewasa ini telah menjadi isu strategis, karena tingkat kualitas kinerja pelayanan publik akan menentukan baik buruknya pelayanan kepada masyarakat dan pada gilirannya akan menentukan citra dari aparatur negara. Berbagai keluhan masyarakat atas rendahnya kinerja pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah baik pelayanan di bidang perizinan. Untuk mengetahui kualitas kinerja pelayanan publik diperlukan adanya data penilaian terhadap kinerja pelayanan yang berbasis pada pendapat masyarakat, salah satunya melalui survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Penelitian ini dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri beserta kendala-kendala yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian *deskriptif* dengan menggunakan pendekatan *kualitatif*. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri sudah baik dengan nilai IKM 74,124 dan jumlah total nilai unsur pelayanan sebesar 41,76, namun untuk Prosedur operasional standar terlalu rumit sehingga perlu di permudah lagi. Kendala-kendala yang di hadapi selama memberikan proses pelayanan kepada masyarakat adalah kurangnya petugas layanan sehingga ini menghambat kepastian jadwal pelayanan, kurang disiplinnya petugas pelayanan, kepastian jadwal pelayanan dan kepastian biaya pelayanan meskipun dalam kategori "Memuaskan".

**Kata kunci:** Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan Kependudukan, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

**Abstract:** Public service by state officials today has become a strategic issue, because of the quality level of public service performance will determine whether the poor service to the community and, in turn, will determine the image of the state apparatus. Public complaints over the poor performance of the services provided by both local government services in the field of licensing. To determine the quality of performance of public services is necessary to assess the performance of the data services based on public opinion, one through a survey Community Satisfaction Index (HPI). This research was conducted at the Department of Population and Civil Registration Kediri. The purpose of this study was to analyze the population administrative services performed Department of Population and Civil Registration Kediri along with the constraints that affect the quality of service. The method used in this research is a descriptive study using a qualitative approach. The quality of administrative services performed population of Population and Civil Registration Kediri is good value and the number of SMEs 74.124 total value of the service element of 41.76, but for a standard operating procedure so complex that needs eases again. Constraints in the face during the process of providing services to the community is the lack of workers so that this inhibits the certainty of service schedules, lack of discipline of service personnel, servicing schedule certainty and certainty of cost of service even in the category of "Satisfactory".

**Keywords:** Community Satisfaction, Demographic Service Quality, Community Satisfaction Index (CSI).

### **PENDAHULUAN**

Pelayanan umum adalah proses kegiatan yang dilakukan oleh orang atau lembaga untuk melayani dan menyediakan kebutuhan barang dan jasa pelanggan sehingga tercapainya rasa puas bagi para pelanggan (*customer*). Hal ini mengandung pemikiran bahwa pemerintah lebih banyak memberikan peran dan tanggung jawab kepada swasta dan masyarakat. Pelayanan publik yang

dilakukan pemerintah menyangkut banyak bidang seperti pendidikan, transportasi, kebersihan, kesehatan, kesejahteraan sosial, pelayanan perijinan, dan lain-lain. Peranan pemerintah dalam penyediaan pelayanan publik semakin penting, hal ini karena permintaan pelayanan publik terus meningkat baik dalam segi kualitas maupun kuantitasnya. Pelayanan publik bukan hanya persoalan administratif saja tetapi lebih tinggi yaitu pemenuhan keinginan dari publik. Oleh karena itu “diperlukan kesiapan bagi administrasi pulik agar dapat mencapai kualitas pelayanan yang baik” (Sumartono,2007:21). Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparatur negara sebagai pelayanan masyarakat..

Dalam rangka pelayanan yang berkualitas, pemerintah telah mengeluarkan kebijakan pendayagunaan aparatur negara bidang pelayanan publik melalui keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) tentang pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, di lingkungan Propinsi Jawa Timur telah diatur dalam peraturan daerah nomor 11 tahun 2005 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik oleh aparatur negara dewasa ini telah menjadi isu strategis, karena tingkat kualitas kinerja pelayanan publik akan menentukan baik buruknya pelayanan kepada masyarakat dan pada gilirannya akan menentukan citra dari aparatur negara. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Pada dasarnya harapan klien Kota Kediri adalah perkiraan atau keyakinan klien tertang pelayanan yang diterimanya akan memenuhi harapannya. Sedangkan hasil kinerja Pemerintah Kota Kediri belum bisa dipersepsikan oleh masyarakat.

Kepuasan masyarakat dapat diketahui dengan melihat kualitas pelayanan dari masing-masing indikator yang telah ditentukan, dimulai dengan menganalisis setiap item atau sub indikator yang ada dalam setiap indikator. Setiap item dalam satu indikator dianalisis, kemudian skor keseluruhan item dalam satu indikator tersebut dicari rata-ratanya untuk menganalisis kualitas dari kinerja setiap indikator. Untuk itu kegiatan survey kepuasan masyarakat perlu dilaksanakan secara berkesinambungan, dengan maksud dapat diketahui perkembangan nilai IKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri dari tahun ke tahun.

Dengan demikian penelitian mengenai “Kualitas Pelayanan Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Kediri)” menjadi sangat penting untuk dilakukan karena hasil penelitian tersebut dapat dijadikan sebagai bahan masukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pulik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat sehingga dapat terciptanya kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat yang semakin berkualitas.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian *deskriptif* dengan menggunakan pendekatan *kualitatif*. Menurut Moleong (2010:8) metode *kualitatif* meliputi pengamatan, wawancara, atau penelaahan dokumen. Metode *kualitatif* ini digunakan karena beberapa pertimbangan. *Pertama*, menyesuaikan metode *kualitatif* lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan jamak. *Kedua*, metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dan responden. *Ketiga*, metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama terhadap pola-pola nilai yang dihadapi. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan pendekatan *kualitatif* karena untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan perijinan yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri.

Dalam penelitian ini, data dikumpulkan dengan beberapa metode yang penggunaannya disesuaikan dengan jenis dan sifat yang diperoleh sehingga, data yang diperoleh nantinya akan benar-benar objektif. Teknik pengumpulan data pada penelitian kualitatif ini terbagi dalam tiga tipe dasar,

yaitu: dengan melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi. Lokasi penelitian merupakan tempat atau letak dimana peneliti memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan tema masalah serta fokus penelitian yang telah ditetapkan. Lokasi dari penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri Jl. Supersemar No. 112 Kota Kediri. Alasan peneliti memilih lokasi dan situs penelitian pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri adalah *Pertama*, Karena masyarakat Kota Kediri tidak mengetahui tempat untuk menyalurkan keluhan masyarakat *Kedua*, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri merupakan tempat beraktivitasnya masyarakat berpartisipasi dalam kegiatan pemerintahan Kota Kediri dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri merupakan pusat perijinan kependudukan di Kota Kediri. Situs penelitian menunjukkan dimana sebenarnya peneliti dapat menangkap keadaan dari obyek yang akan diteliti, sehingga data-data yang diperoleh benar-benar relevan dan akurat. Situs penelitian ini adalah: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri. Kita wajib mengetahui Karakteristik Responden Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri, yaitu menunjukkan bahwa pelanggan dengan usia produktif lebih banyak mengurus pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri sedangkan jenis kelamin terbanyak adalah laki – laki sebanyak 85 orang (57 %). Kalau dilihat dari pendidikan terakhir, yang terbanyak adalah pendidikan terakhir SLTA sebanyak 92 orang (61%). Sedangkan kalo dilihat dari pekerjaan utama responden/pelangan yang paling banyak adalah sebagai Wiraswasta/Usahawan sebanyak 45 orang (30%). Jumlah responden yang sudah disurvei dalam Kegiatan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri telah ditetapkan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Kantor Pelayanan Instansi Pemerintah, untuk jumlah responden yang dipilih dengan dasar (“jumlah unsur + 1) x 10 = (14 + 1) x 10 = 150 responden, dari rumusan-rumusan itu maka tersaji data hasil survey IKM di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kediri berdasarkan fokus penelitian yang penulis lakukan adalah sebagai berikut:

### **Kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri di Pemerintah Kota Kediri, meliputi :**

#### **a. Proses Pelayanan**

Pada proses Pelayanan ada beberapa hal yang harus kita analisa berkaitan dengan nilai kinerja IKM. Beberapa hal itu antara lain:

##### **1) Prosedur Pelayanan**

Pada prosedur pelayanan nilai IKM yang di dapat adalah 2,92 yang hal itu menunjukkan kualitas pelayanan publik dianggap memuaskan masyarakat. Sejalan dengan yang dikemukakan oleh Lupiyoadi (2001) bahwa salah satu faktor penting dalam kepuasan konsumen adalah berkenaan dengan kualitas pelayanan, Konsumen akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan. Prosedur Pelayanan yang mudah membuat masyarakat merasa puas pada pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri dan itu sudah memenuhi aspek manajemen pelayanan publik. Menurut *Manullang M (1988)* salah satu aspek manajemen pelayanan publik adalah pengembangan prosedur pelayanan yang mudah, cepat dan transparan.

##### **2) Kesesuaian Persyaratan**

Kesesuaian persyaratan dalam pengurusan administrasi kependudukan juga merupakan bentuk dari pengembangan prosedur pelayanan yaitu bertujuan untuk mempermudah pelayanan sehingga apabila ditilik dari pernyataan Manullang M (1988) berkaitan dengan kualitas, maka kesesuaian persyaratan memperlihatkan bahwa pelayanan tersebut berkualitas dikarenakan mudah dalam penggunaan (*easy of use*). Kesesuaian Persyaratan memiliki nilai unsur pelayanan **3,08** merupakan kualitas pelayanan yang baik. Kesesuaian persyaratan yang mendapatkan salah satu penilaian kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri oleh masyarakat dengan memuaskan yaitu dengan mutu pelayanan “**B (Baik)**” sudah sesuai dengan standar pelayanan.

3) Kecepatan Pelayanan

Salah satu faktor yang harus diseleraskan dalam pelayanan Prima yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri menurut Atep adya Barata (2003) adalah Faktor tindakan (*Action*). Salah satu hal yang ada di dalam Faktor tindakan adalah Kecepatan Pelayanan, dengan layanan yang cepat dan tidak terlalu berbelit-belit itu memudahkan pelanggan untuk kembali dan menandakan kepuasan pelanggan. Hal ini tampak dari nilai unsur kecepatan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri yang mendapatkan nilai unsur pelayanan 2,82 walaupun masih harus banyak diperbaiki dalam kecepatan pelayanan dikarenakan sejumlah 38 responden dari 150 responden yang menganggap “**kurang cepat**” dalam unsur kecepatan pelayanan.

b. Sumber Daya Manusia

Dalam hal Sumber Daya Manusia maka ada 5 (lima) unsur yang patut untuk dianalisa, yaitu sebagai berikut:

1) Kejelasan dan kepastian Petugas yang melayani di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kejelasan dan Kepastian Petugas yang melayani nilai kualitas unsur pelayanannya adalah 3,08 dengan kata lain mutu pelayanannya Baik, dan ini membuktikan bahwa unsur kepegawaian sudah dilakukan pengaturan-pengaturan yang cukup baik. Unsur kepegawaian ini menurut Wirman S (2012:13) menjadi unsur penting dalam administrasi. Untuk lebih jelasnya Wirman S (2012) mengatakan bahwa: “Kelompok orang yang tergabung dalam proses kerja sama pada suatu organisasi hanya akan menjadi kumpulan orang yang tidak bermanfaat jika tidak dilakukan pengaturan-pengaturan tentang siapa mengerjakan apa. Rangkaian aktivitas menyusun dan mengatur pemanfaatan orang-orang (pegawai) yang diperlukan dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu merupakan aktivitas kepegawaian yang menjadi unsur penting dalam administrasi.” Hal ini juga sesuai dengan salah satu prinsip administrasi yang dikemukakan oleh Henri Fayol (dalam Wirman S (2012:156)) yaitu memenuhi prinsip yang pertama *Divison of Work*, adanya pembagian tugas pekerjaan sehingga terciptanya kejelasan dan kepastian Petugas yang melayani di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai sebuah upaya untuk mendapatkan efisiensi dalam menggunakan tenaga kerja, sehingga hal ini menyebabkan pelayanan yang berkualitas.

2) Kedisiplinan Petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kedisiplinan Petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan nilai plus dari pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Hal itu juga telah memenuhi prinsip administrasi yang dikemukakan oleh Henri Fayol (dalam Wirman S (2012)) yaitu Prinsip *Discipline*. *Discipline* menurut Henri fayol adalah sikap dan perilaku yang selalu sesuai dengan ketentuan, atau dengan kata lain, sikap dan perilaku yang konsekuen, tidak hanya sesuai dengan norma-norma yang berlaku, tetapi juga dengan nilai-nilai (tujuan) yang ingin dicapai. Tercapainya tujuan yang dimaksud disini adalah kualitas pelayanan prima yang dirasakan oleh masyarakat di dalam pelayanan

administrasi kependudukan. Sehingga nilai unsur pelayanannya terkait dengan unsur Kedisiplinan Petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 2,92 yang berarti kualitas pelayanannya menurut penilaian masyarakat “Baik”, walaupun ada 23 orang yang beranggapan petugas kurang disiplin dan 1 orang beranggapan tidak disiplin.

3) Tanggung Jawab Petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Unsur tanggung jawab Petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dinilai memiliki kualitas “Baik” dengan nilai unsur pelayanannya adalah 2,92. Tanggung jawab tentu saja tidak bisa dilepaskan dari wewenang yang diberikan. Menurut Henri Fayol (dalam Wirman S (2012)) tanggung jawab dan wewenang (*authority and responsibility*) saling berkaitan. Tanggung jawab merupakan akibat yang timbul dari adanya wewenang. Wewenang sebagai suatu kombinasi antara wewenang resmi yang timbul sebagai akibat kedudukan resmi seorang manajer dan wewenang yang bersifat pribadi yang merupakan gabungan dari intelegensia, pengalaman, nilai-nilai moral, pekerjaan masa lampau, dan sebagainya.

4) Kemampuan Petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Tentunya kualitas pelayanan yang baik juga ditunjang oleh Kemampuan Petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melakukan pelayanan dan menurut pandangan masyarakat petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki kualitas yang baik dalam melayani hal itu dapat dilihat dari nilai unsur pelayanan untuk Kemampuan Petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang mendapatkan nilai 3,09 yang berarti mempunyai kualitas “Baik”. Kemampuan petugas tentu saja memenuhi prinsip administrasi yaitu inisiatif.

5) Kesopanan dan keramahan Petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kualitas penilaian “Baik” dengan nilai 3,09 dalam unsur Kesopanan dan keramahan Petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan bentuk pemenuhan dari salah satu dimensi *Service Quality* (Parasuraman, 1998:20) yaitu dimensi *Assurance*. Dimensi *Assurance* menurut Parasuraman (1998) adalah sebagai berikut: “*Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).”

Jika dilihat dari Aspek Aspek-aspek manajemen pelayanan publik yang di fokuskan kepada pengembangan kapasitas (*capacity building*), maka kelima unsur yang ada di dalam Sumber Daya Manusia yang memiliki kualitas yang baik dalam memberikan pelayanan menurut Manullang M (1988:17) merupakan bentuk upaya Peningkatan kualitas dan kapabilitas personil penyelenggara pelayanan. Peningkatan kualitas dan kapabilitas personil penyelenggara pelayanan menurut penulis sudah bisa dianggap berhasil, karena dapat memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat.

c. Sistem

- 1) Keadilan untuk mendapatkan Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Nilai unsur pelayanan Keadilan yang di dapat dari hasil survey sebesar 2,99, merupakan pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani. Hal ini mencerminkan pelayanan prima yang coba ditunjukkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam hal kesamaan Hak, menurut Sinambela (2010:6) ada beberapa indikator kepuasan terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah untuk mencapai pelayanan prima yaitu sebagai berikut: Transparan, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, dan Keseimbangan Hak Dan Kewajiban.

Aspek-aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan menurut Abidin (2010) menjadi alat untuk mengukur pelayanan publik yang berkualitas, sehingga ketika nilai unsur keadilan untuk mendapatkan Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan mutu pelayanan B membuktikan bahwa pelayanan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berkualitas.

2) Kewajaran biaya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Menurut *Lupiyoadi (2001:40)* menyebutkan lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen, antara lain: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Emosional, Harga, dan Biaya. Maka apabila dihubungkan dengan Kewajaran biaya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tentu saja itu berkaitan dengan faktor harga, biaya yang dapat dijangkau dalam pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menandakan pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada masyarakat berkualitas.

3) Kepastian biaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Berbicara masalah kepastian biaya pada pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih ada hubungannya dengan faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan konsumen menurut *Lupiyoadi (2001:40)* merupakan faktor biaya. Karena dengan kepastian biaya maka masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Jika ditinjau dari karakteristik *good governance* yang diajukan UNDP (dalam Wirman S. (2021)) maka kewajaran dan kepastian biaya yang dinilai memiliki kualitas baik maka termasuk dalam karakteristik *Transparency*. Menurut UNDP transparansi dibangun atas dasar kebebasan arus informasi. Proses lembaga dan informasi secara langsung dapat diterima oleh mereka yang membutuhkan. Informasi harus dapat dipahami dan dipantau.

4) Kenyamanan lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kenyamanan lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki kualitas yang baik dengan nilai unsur 3,03, menurut penulis ini membuktikan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berusaha melakukan *New Public Service*. Dalam hal ini yang sudah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah melakukan *value people, not just productivity* dikarenakan berusaha memberikan pelayanan senyaman mungkin kepada masyarakat yang mengurus layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tersebut. Kenyamanan lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan bentuk pemenuhan *Service Quality (Parasuraman, (1998:20)* yaitu dimensi *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dalam hal ini masyarakat.

5) Keamanan lingkungan Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Keamanan lingkungan juga berpengaruh terhadap sistem pelayanan yang berkualitas, disebabkan dengan lingkungan yang aman di dalam wilayah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maka masyarakat menjadi terpuaskan ketika mengurus pelayanan administrasi kependudukan, sehingga hal ini sesuai dengan karakteristik *participation* yang diungkapkan oleh UNDP (dalam Wirman S. (2021)), dengan adanya keamanan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, masyarakat mempunyai kebebasan untuk berasosiasi dan berpartisipasi secara konstruktif dalam pelayanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri. Keamanan Lingkungan adalah upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri merupakan pemenuhan salah satu komponen dalam dimensi *Assurance* yang terdapat

di dalam *Serve Quality*. Berkenaan dengan Assurance *Parasuraman (1988)* menyatakan sebagai berikut: “*Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).”

- 6) Prosedur Operasional Standar di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri  
Satu lagi penunjang di dalam sistem pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri adalah Prosedur Operasional Standar dalam memberikan pelayanan, namun jika melihat Prosedur Operasional Standar yang sudah dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri menurut penulis sangat rumit, prosedural, berbelit belit lama, boros atau tidak efisien dan efektif. Adanya struktur dan fungsi birokrasi yang *overlapping* menyebabkan tidak efisien serta tanggung jawab yang tidak jelas. Hal ini tentu saja kontradiktif dengan hasil penilaian IKM 14 unsur pelayanan.

### **Kendala-kendala yang di hadapi selama memberikan proses pelayanan kepada masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri.**

Kendala-kendala yang di hadapi selama memberikan proses pelayanan kepada masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri adalah adanya kendala-kendala baik internal maupun eksternal, kendala internal meliputi: petugas pelayanan dirasa kurang sehingga banyak pelayanan-pelayanan masyarakat yang sering tertunda, di tambah lagi persoalan kedisiplinan petugas pelayanan yang agak kurang sehingga hal ini berpengaruh dengan kepastian jadwal pelayanan, ke depan pihaknya akan memperbaiki kinerja petugas pelayanan dalam pelayanan administrasi kependudukan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri. Karena kurangnya petugas pelayanan maka jadwal pelayanan juga menjadi terhambat, sehingga masyarakat tidak memperoleh kepastian jadwal pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri.

Kebijakan pelayanan yang ada di Dinas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri menurut penulis harus dikaji ulang. Kaji ulang menurut Wirman S. (2012) dimaksudkan untuk melihat kelaikan dan kecocokan kebijakan, strategi, dan program yang sedang berjalan dengan kondisi yang dihadapi dan masa mendatang akibat perubahan lingkungan global yang cepat. Proses memikirkan kembali/kaji ulang menurut Wirman S. (2012) meliputi: Menganalisis dan meninjau kinerja terakhir berdasarkan umpan balik masyarakat; Mencari penyebab mendasar tercapai atau tidaknya sebuah target; Meninjau kembali kebijakan, strategi dan program, sebagian atau seluruhnya sehingga kinerja dapat diperbaiki dan tujuan tercapai secara lebih; dan Menerapkan kebijakan dan sistem baru sehingga masyarakat dan pelanggan menikmati pelayanan dan *outcome* yang lebih baik.

### **KESIMPULAN**

Dari hasil dan pembahasan pada penulisan skripsi ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri sudah baik dengan nilai IKM 74,124 dan jumlah total nilai unsur pelayanan sebesar 41,76, namun untuk Prosedur operasional standar terlalu rumit sehingga perlu di permudah lagi.
2. Kendala-kendala yang di hadapi selama memberikan proses pelayanan kepada masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri meliputi kendala Internal dan kendala eksternal. Kendala internal berkaitan dengan kurangnya petugas layanan sehingga ini menghambat kepastian jadwal pelayanan, disamping itu juga kurang disiplinnya petugas pelayanan. Kepastian

jadwal pelayanan dikarenakan tidak bisa dipastikannya kapan hasil dari pelayanan itu dapat dinikmati dan diperoleh masyarakat. Sedangkan kendala eksternal berkaitan dengan kepastian biaya pelayanan sebagai kendala eksternal karena sampai saat ini ternyata masih merupakan suatu kendala yang dirasakan bagi pelanggan, ini berkaitan dengan sistem/model biaya pelayanan yang diterapkan. Namun hal ini tidak semata berasal dari internal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri, karena pelayanan melibatkan instansi teknis lain yang menangani baik perizinan maupun non perizinan, serta kurang memadainya sarana informasi yang dibutuhkan pelanggan untuk mengetahui besarnya biaya/retribusi pelayanan. Tidak adanya Banner yang berisikan Standar Operasional Pelayanan Publik (waktu, tatacara dan biaya pelayanan), serta tidak jelasnya koordinasi antar departemen yang ada di Pemerintahan Kota Kediri terkait Administrasi Kependudukan.

### **SARAN**

Adapun saran yang bisa penulis berikan dalam penelitian Kualitas Pelayanan Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri adalah sebagai berikut:

1. Perlunya membuat prosedur pelayanan standar (*Standard Operating Procedure*) yang mudah dan mempercepat layanan sehingga masyarakat dapat memperoleh kepastian jadwal pelayanan.
2. Perlunya koordinasi antar departemen di Pemerintah Kota Kediri lebih diintensifkan apalagi apabila hal tersebut berkaitan dengan biaya pelayanan yang harus dibebankan kepada masyarakat.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Abidin.2010.*Strategi Membaca Teori dan Pembelajarannya*.Jakarta:Rizqi
- Dwiyanto.2005.*Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Goetsch & Davis.2002. *Quality Management: Introduction to Total Quality Management for Production, Processing and Services*. New Jersey: Prentice Hall.
- Koentjaraningrat.1987.*Metode-metode Penelitian Masyarakat.Edisi Ketiga*.Jakarta:Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler.2000.*Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*.Jakarta: Prehallindo.
- Lupiyoadi.2001.*Wawasan Kewirausahaan:Cara Mudah Menjadi Wirausaha*. Jakarta : FE.UI.
- Manullang,M.1988.*Dasar-dasar Manajemen*.Medan:Ghalia Indonesia.
- Mardalis.2008.*Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*.Jakarta:Bumi Aksara
- Miles,M.B & Huberman,A.M.1992.*Analisis Data Kualitatif,Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*.Jakarta:UI Press.
- Osborne & Goebler.1992.*Re Inventing Government:How The Entrepreneurial Spirit is Transforming The Public Sector*.New York.
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) No. KEP/25/M.PAN/2/2004.2013..
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) No. KEP/63/M.PAN/7/2003.2013.