

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kota Bogor

Istia Sofyaniawati¹, Sutikno Slamet²

^{1,2} Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, STIE GICI Business School

Abstrak

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan layanan masyarakat sesuai dengan Peraturan Menteri pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat dimana diperlukan adanya penilaian terhadap kepuasan layanan terhadap masyarakat. Maksud dari kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah mengetahui, membahas dan mempelajari kinerja pelayanan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, Kota Bogor sehingga memperoleh gambaran untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Survey kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Bogor dari data tersebut memiliki beberapa kriteria yang meliputi Data responden berdasarkan jenis kelamin, data responden berdasarkan tingkat pekerjaan dan data responden berdasarkan tingkat Pendidikan, unsur dari SKM ini terdiri dari 13 Unsur pelayanan dengan hasil masing-masing responden berdasarkan hasil analisis data dari data Disdukcapil dengan Nilai IKM tahun 2022 sebesar 92.45 dengan kinerja sangat baik.

Kata kunci: Indeks Kepuasan Masyarakat, Kependudukan, Disdukcapil, Kota Bogor

Copyright (c) 2023 Istia Sofyaniawati & Sutikno Slamet

✉ Corresponding author :

Email Address : istiasofyania@gmail.com¹, crazyjoe8659@gmail.com

PENDAHULUAN

Undang- Undang Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (RPJM) tahun 2005-2025, mengamanatkan bahwa saat ini pembangunan Indonesia memasuki Rencana Pembangunan Jangka Menengah tahun 2020-2024, yakni tahapan pemantapan pembangunan secara menyeluruh di berbagai bidang dengan menekankan pencapaian daya saing kompetitif perekonomian berlandaskan keunggulan sumber daya alam dan sumber daya manusia berkualitas serta kemampuan ilmu dan teknologi.

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan. Menurut Hardiyansah (2011: 11) mendefinisikan bahwa “ pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Kependudukan Pada Dinas Kependudukan....

jasa dari satu pihak ke pihak lain". Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Pengertian pelayanan menurut Sinambela, dkk (2011: 4) adalah "setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik." Pendapat lain mengenai pelayanan menurut Gronross yang dikutip oleh Ratminto dan Winarsih (2006: 2) Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan. Pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik, aparaturnya menciptakan kesejahteraan. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi dan berbagai pungutan lainnya. Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat.

Semangat dalam mewujudkan Visi Kota Bogor 2019-2024 sebagai Kota yang Ramah Keluarga, serta dalam rangka melaksanakan program unggulan Kota Bogor salah satunya Pengembangan Tata Kelola Pemerintahan yang Kolaboratif, Transparan dan Melayani. Tercapainya kualitas pelayanan publik merupakan salah satu dari indikator tercapainya program unggulan tersebut.

Society 5.0 adalah manusia dapat menyelesaikan berbagai tantangan dan permasalahan dengan memanfaatkan berbagai inovasi yang lahir di era Revolusi Industri 4.0 dan berpusat di teknologi. Pada Era ini, dimana sejumlah besar informasi dari sensor wilayah fisik diakumulasikan ke dalam wilayah maya, dan hasilnya akan dikembalikan ke wilayah fisik untuk dimanfaatkan oleh masyarakat salah satu pelayanannya melalui *service delivery* dan reformasi Birokrasi melalui pelayanan publik.

Berbagai upaya yang telah dilakukan pemerintah untuk memperbaiki system dan citra tersebut dengan meningkatkan kepuasan pelayanan masyarakat, Kepuasan masyarakat dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar pelayanan atau sudah lebih baik dari standar pelayanan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat serta kualitas pelayanan yang diberikan adalah dengan menggunakan Indeks kepuasan masyarakat terdapat dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPAN & RB) mengawalinya dengan mengeluarkan peraturan MENPAN & RB No. 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang kemudian disempurnakan dengan PerMenPAN & RB No. 16 Tahun 2014 dan direvisi kembali pada PerMenPan & RB No. 14 Tahun 2017, sekaligus menjadi acuan dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat akan layanan pemerintah bidang administratif di Kota Bogor, salah satunya pelayanan administrasi kependudukan.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan layanan masyarakat sesuai dengan Peraturan tersebut diatas dijelaskan bahwa diperlukan adanya penilaian terhadap kepuasan layanan terhadap masyarakat, yang dimaksud dengan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkatkepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif ataspendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan kependudukan dari aparatur penyelenggara pelayanan kependudukan di Kota Bogor baik secara offline, online maupun drive thru dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Selanjutnya diharapkan dengan adanya pelayanan berbasis *online*, *offline* dan *drive thru* akan sangat membantu dalam memberikan pelayanan langsung yang sangat baik kepada masyarakat. Selain itu dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi terhadap pelayanan yang masih memerlukan perbaikan serta sebagai pendorong pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanannya..

Pemerintah Daerah dituntut untuk bisa mengikuti gerak dinamika masyarakat yang bergeser secara cepat dengan melihat kondisi masyarakat tersebut , terlebih lagi kemajuan teknologi di era Digital 4.0 merasuk mempengaruhi setiap sendi kehidupan masyarakat sehingga masyarakatpun menuntut pemerintah memberikan pelayanan yang cepat, aman dan ramah dengan instrument pelayananyang akurat dan canggih sehingga membawa pemerintah pada pemanfaatan konsep-konsep *e-government* dan pelayanan berkualitas.

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah mengetahui, membahas dan mempelajari kinerja pelayanan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, Kota Bogor sehingga memperoleh gambaran untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan sesuai peraturanperundang-undangan, selain itu untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik, serta yang dibutuhkan oleh masyarakat.adapun tujuan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2022 yaitu:

1. Mengetahui dan membahas kinerja pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor.
2. Mengetahui tingkat kepuasan pelayanan kepada masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor.

Dari kondisi tersebut diatas maka penulisan kajian ini mendapatkan daya dukung teori dari hasil penelitian terdahulu sebagai referensi. Contohnya masyarakat Desa Karangasem Timur, Citeureup, Kabupaten Bogor mempunyai persepsi bahwa tingkat pendidikan hingga saat ini masih banyak masyarakat yang belum 100% sadar akan pentingnya pendidikan sebagai faktor meningkatkan kesejahteraan masyarakat khususnya masyarakat berpikir pendidikan cukup hingga tingkat SLTP dan SLTA saja tanpa perlu melanjutkan ke tingkat perguruan tinggi (Djuhartono, Ariwibowo, Anggresta, 2022). Pendidikan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi dan mengatasi kemiskinan di Karangasem Timur, Citeureup, Kabupaten Bogor. (Djuhartono, Ariwibowo, Anggresta, 2022). Lalu Penelitian Abdusamad (2019), menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo masih belum baik, hal ini dapat dilihat melalui beberapa hal, seperti halnya upaya peningkatan profesionalisme aparatur yang masih kurang, melaksanakan pelayanan yang belum tepat waktu. Begitu juga dengan hasil penelitian dari Putra (2015), bahwa 86,7% kualitas pelayanan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Kependudukan Pada Dinas Kependudukan....

dipengaruhi oleh variabel independen yang diteliti yaitu bukti fisik (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5) sedangkan sisanya sebesar 13,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian tersebut.

Menurut pasal 1 ayat 1 undang - undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang - undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan aparatur negara Nomor 63 tahun 2003, defenisi dari pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, di daerah, dan dilingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah dapat berupa fisik, non fisik maupun administratif. Standar pelayanan publik menurut keputusan menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/2003, sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur pelayanan
2. Waktu penyelesaian
3. Biaya pelayanan
4. Produk pelayanan
5. Sarana dan prasarana
6. Kompetensi petugas pelayanan Pelayanan publik dilakukan tiada lain untuk memberi kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya secara niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan.

Dengan kata lain dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik. Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan MENPAN Nomor 63/2003 sebagai berikut :

1. Transparansi Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Pasal 34 UU No. 25/2009 disebutkan bahwa pelaksanaan dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berprilaku sebagai berikut :

1. Adil dan tidak diskriminatif
2. Cermat
3. Santun dan ramah
4. Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut
5. Profesional
6. Tidak mempersulit

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Kependudukan Pada Dinas Kependudukan....

7. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar
8. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara
9. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
10. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan
11. Tidak menyalagunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik.
12. Tidak memberikan informasi yang salah
13. Tidak menyalagunakan informasi, jabatan, dan / atau kewenangan yang dimiliki.
14. Sesuai dengan kepantasan.
15. Tidak menyimpang dari prosedur.

METODOLOGI

Metode penulisan ini adalah dengan metode deskriptif analisis yaitu melukiskan keadaan yang sebenarnya guna memperoleh fakta yang diolah menjadi data, untuk kemudian diolah lebih lanjut agar diperoleh suatu kesimpulan dengan obyek penelitian pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bogor. Adapun teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, kuesioner dan studi dokumentasi. Jumlah populasi adalah 1.099.422 orang dan sampel Populasi dalam kajian ini adalah masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan kuesioner yang dibagikan sebanyak 855 orang. Teknik Analisa Data yang digunakan untuk menganalisis adalah analisis kualitatif dan analisis kuantitatif sedangkan teknik pengukuran data digunakan skala likert yaitu memberikan skor pada masing-masing jawaban responden berdasarkan bobot tertentu, untuk variable penelitian menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan atau dihitung dengan menggunakan rumus,

dimana :

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan $dk = 1$, taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %
 N = populasi

P (populasi menyebar normal) = $Q = 0,5$ $d = 0,0$

$$S = \{3,841 \times 1.099.422 \times 0,25\} / \{0,0025 \times (1.099.422 - 1) + 3,841 (0,25)\}$$

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

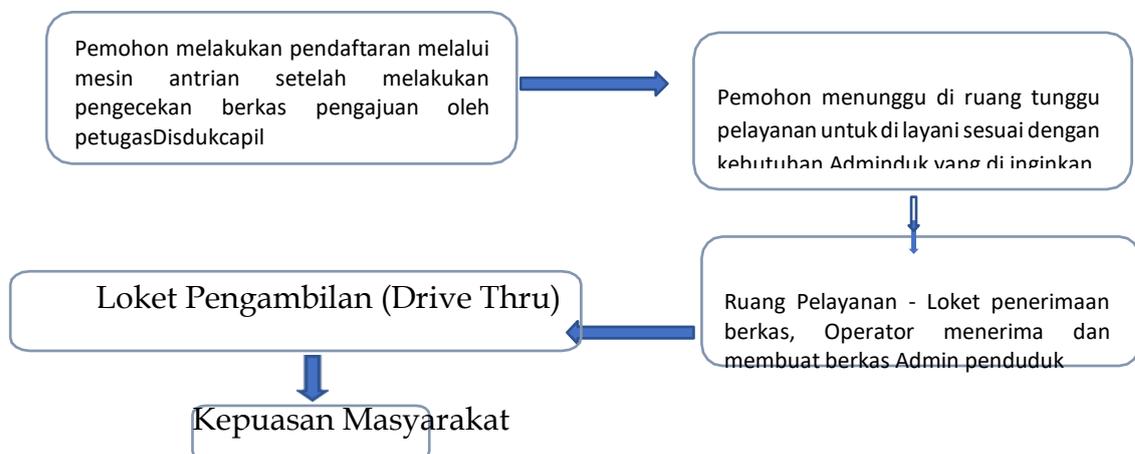
$$S = 1.055.719,9755 / 2.749,5128 = 383,9661, \text{ dibulatkan} = 384 \text{ orang}$$

Jumlah sampel = 384 orang, Sementara jumlah sampel yang dikumpulkan = 855 orang. Hukum statistik dalam menentukan jumlah sampel, yaitu semakin besar jumlah sampel semakin menggambarkan keadaan populasi (Sukardi, 2015).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Ruang survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor Tahun 2022 dilaksanakan melalui pengumpulan data primer dan sekunder dengan cakupan sesuai dengan peraturan MENPAN & RB No. 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang kemudian disempurnakan dengan PerMenPAN & RB No. 16 Tahun 2014 dan direvisi kembali pada PerMenPan & RB No. 14 Tahun 2017 dengan Cakupan : (1) Persyaratan, (2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur, (3) Waktu Penyelesaian, (4) Biaya/Tarif, (5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, (6) Kompetensi Pelaksana, (7) Perilaku Pelaksana (8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, dan (9) Sarana dan Prasarana. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), yaitu Pelayanan melalui Off Line (Semua Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Baik Secara Langsung Ke Warga, Melalui Kerjasama, dan Inovasi),

Mekanisme Pelayanan Administrasi kependudukan



Kegiatan Survey Kepuasan masyarakat (SKM) tahun 2022 dilakukan pada bulan Nopember sampai Desember 2022. Survey dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner yang dibagikan secara *offline* kepada responden/masyarakat penerima pelayanan Disdukcapil Kota Bogor.

Jumlah responden yang mengikuti dalam SKM pada tahun 2022 adalah sebanyak 855 orang jumlah tersebut lebih banyak dari target yang telah ditentukan sebesar 600 orang.

Karakteristik responden berdasarkan Data Dukcapil 400 orang jenis kelamin adalah Pria 186 orang (46%), Wanita 214 orang (54%). Selengkapnya disajikan dalam tabel dibawah ini :

Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2022 menghasilkan nilai SKM, skor SKM kepuasan pelayanan pada unit layanan di Disdukcapil pada tahun 2022 adapun nilai SKM tahun 2022 secara keseluruhan unsur-unsurnya adalah sebagai berikut :

1. PERSYARATAN

Kondisi tersebut dapat dilihat semua responden / masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan di Disdukcapil Offline dapat terlayani dengan baik

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Kependudukan Pada Dinas Kependudukan....

mulai dari persyaratan yang sangat mudah untuk dipahami dan dipersiapkan. Pertanyaan dari unsur prasyarat yang terdiri dari persyaratan teknis dan administrasi dari data tabel total responden Data Dukcapil 400 orang sebanyak 303 orang secara offline melalui Dukcapil menjawab sesuai, 84 orang menjawab sangat sesuai, 10 orang menjawab kurang sesuai dan 3 orang menjawab tidak sesuai. Sedangkan total 115 responden secara online sebanyak 112 orang menjawab sesuai 38 orang menjawab sangat sesuai, 3 orang menjawab kurang sesuai dan 2 orang menjawab tidak sesuai. Data kecamatan ada 300 orang ada 186 orang menjawab sesuai, 109 orang menjawab sangat sesuai dan 5 orang menjawab kurang sesuai dari hasil tersebut dapat dilihat tabel dibawah ini :

Tabel 1. Persyaratan Berdasarkan Disdukcapil

PERSYARATAN	FREKUENSI	%
Tidak Sesuai	3	1
Kurang Sesuai	10	2
Sesuai	303	76
Sangat Sesuai	84	21
Jumlah	400	100

Unsur mekanisme dan prosedur pelayanan di Disdukcapil dari tata cara pelayanan yang diberikan sangat mudah dan jelas karena memiliki standar yang jelas sehingga petugas pelayanan tidak perlu memberikan penjelasan secara lengkap karena masyarakat sudah mampu memahami alur mekanisme dan prosedurnya dari data tabel total 400 responden secara offline di Dukcapil ada 278 orang menjawab mudah, 95 orang menjawab sangat mudah, 26 orang menjawab kurang mudah dan 1 orang menjawab tidak mudah dari kondisi tersebut bahwa mekanisme dan prosedur yang diberikan kepada masyarakat untuk pelayanan sangat bagus karena tidak menyulitkan masyarakat dalam menerima pelayanan hasil tersebut sesuai dengan tabel di bawah ini:

Tabel 2. Mekanisme Dan Prosedur Pelayanan Data Disdukcapil

Mekanisme Dan Prosedur Pelayanan	Frekuensi	%
Tidak Mudah	1	0%
Kurang Mudah	26	6%
Mudah	278	70%
Sangat Mudah	95	24%
Jumlah	400	100%

Waktu penyelesaian pada pelayanan adalah sangat cepat dan singkat dimana responden sangat setuju jika waktu penyelesaian sangat cepat agar lebih efektif dan efisien kondisi tersebut dapat dilihat total responden secara offline di Disdukcapil 400 orang sebanyak 69 orang menjawab cepat, 330 orang menjawab sangat cepat, 1 orang menjawab kurang cepat. hasil tersebut sesuai dengan tabel di bawah ini:

Tabel 3. Waktu Penyelesaian Data Disdukcapil

Waktu Penyelesaian	Frekuensi	%
Tidak Cepat	0	0%
Kurang Cepat	1	0%
Cepat	69	17%
Sangat Cepat	330	83%
Jumlah	400	100%

Pada unit pelayanan Disdukcapil baik secara offline tidak dipungut biaya/tarif, kondisi ini menjadi salah satu antisipasi adanya pungli yang dilakukan oleh petugas pelayanan. Dari hasil yang didapatkan bahwa secara offline melalui Dukcapil total 400 orang mengatakan gratis. Dari data kecamatan total 300 orang mengatakan gratis. Selanjutnya dari total 155 orang secara online mengatakan gratis. Hasil tersebut dapat dilihat melalui tabel dibawah ini.

Tabel 4. Biaya/Tarif Data Disdukcapil

BIAYA / TARIF	FREKUENS I	%
Sangat Mahal	0	0%
Cukup Mahal	0	0%
Murah	0	0%
Gratis	400	100%
Jumlah	400	100%

Dalam aspek ini pelayanan yang dilakukan oleh Disdukcapil secara online, dan offline menurut data responden adalah bahwa secara Offline melalui Disdukcapil total 400 orang sebanyak 322 orang menjawab sesuai, 72 orang menjawab sangat sesuai, 5 orang menjawab kurang sesuai dan 1 orang menjawab tidak sesuai sedangkan secara online total 155 sebanyak 31 orang menjawab sesuai, 124 orang menjawab sangat sesuai, , sedangkan dari total kecamatan 300 orang ada 23 orang menjawab sesuai, 277 orang menjawab sangat sesuai. dari kondisi tersebut bahwa masyarakat dalam menerima produk dari Dukcapil menyatakan sesuai yang diinginkan, hasil tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 6. Jenis Layanan Data Disdukcapil

Jenis Layanan	Frekuensi	
		%
Tidak Sesuai	1	0%
Kurang Sesuai	5	1%
Sesuai	72	18%
Sangat Sesuai	322	81%
Jumlah	400	100%

Dari produk spesifikasi jenis pelayanan diatas maka pelayanan yang diberikan berupa KK, KTP, Pindah/Datang, Legalisir, Akta Perceraian, Akta Perkawinan, KIA, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Perubahan Status Anak dan WN dari data tabel bahwa produk yang paling banyak diberikan kepada masyarakat adalah dengan data offline melalui data Dukcapil total 400 responden jenis layanan terbanyak adalah KK dengan jumlah 178 orang, 130 orang dan data secara online total 155 responden terbanyak jenis layanan adalah KTP dengan jumlah 61 orang pelayanan KK, sedangkan data kecamatan total 300 responden ada 144 orang jenis pelayanan KK dan 137 orang jenis pelayanan KTP. Dari kondisi tersebut dapat dilihat tabel dibawah ini :

Tabel 7. Produk Spesifikasi Data Disdukcapil

Produk Jenis	Jumlah	%
Layanan		
KK	178	45%
KTP	130	33%
Pindah/datang	47	12%
Legalisir	4	1%
Akta Perceraian	1	0%
Akta Perkawinan	3	1%
KIA	33	8%
Akta Kelahiran	92	23%
Akta Kematian	31	8%
Perubahan Status	3	1%
Anak dan WN		

Pada poin kompetensi pelaksanaan terhadap petugas dimana yang sering ditanyakan adalah pada pertanyaan nomor 6 yaitu tentang pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan. Sebagian responden menilai bahwa petugas kompeten dan sangat kompeten dalam memberikan pelayanan kondisi tersebut dapat dilihat dari hasil total 400 responden melalui Offline di Disdukcapil sebanyak 124 orang menjawab kompeten 269 orang menjawab sangat kompeten. 6 orang menjawab kurang kompeten dan 1 orang menjawab tidak kompeten. Dari kondisi tersebut dapat dilihat hasil tabel dibawah ini :

Tabel 8. Kompetensi Pelaksana Data Disdukcapil

KOMPETENSI PELAKSANA	FREKUENSI	%
Tidak Kompeten	1	0%
Kurang	6	2%
Kompeten		
Kompeten	124	31%
Sangat	269	67%
Kompeten		
Jumlah	400	100%

Dari data responden bahwa kompetensi keahlian pelaksana petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Disdukcapil Kota Bogor secara keahlian dalam bidangnya sesuai dari data total responden 400 orang yang didapat secara Offline di Disdukcapil sebanyak 123 orang menjawab ahli,

ada 266 orang menjawab sangat ahli, 11 orang menjawab kurang ahli, untuk data lengkapnya ada pada tabel dibawah ini :

Tabel 9. Kompetensi Keahlian

KOMPETENSI KEAHLIAN	FREKUENSI	%
Tidak Ahli	0	0%
Kurang Ahli	11	3%
Ahli	123	31%
Sangat Ahli	266	66%
Jumlah	400	100%

Dari hasil responden kompetensi keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Disdukcapil bahwa memiliki keterampilan yang sesuai di bidangnya, kondisi tersebut sesuai dari data responden 400 orang menjawab secara offline di Disdukcapil bahwa sebanyak 128 orang menjawab terampil, ada 266 orang menjawab sangat terampil.4 orang menjawab kurang terampil dan 2 orang menjawab tidak terampil.untuk data dapat dilihat tabel di bawah ini :

Tabel 10. Kompetensi Keterampilan

KOMPETENSI KETERAMPILAN	FREK	%
Tidak Terampil	2	1%
Kurang Terampil	4	1%
Terampil	128	32%
Sangat Terampil	266	67%
Jumlah	400	100%

Dari hasil survey Kepuasan masyarakat pada Kompetensi Pelaksanaan pengalam dari total 400 data Disdukcapil responden ada 76 orang menyampaikan sangat pengalaman, 308 orang menjawab berpengalaman, ada 14 orang responden menjawab kurang berpengalaman, ada 2 orang menjawab tidak berpengalaman.. Untuk lengkapnya dapat terlihat tabel dibawah ini :

Tabel 11. Kompetensi Pengalaman

KOMPETENSI PENGALAMAN	FREK	%
Tidak Berpengalaman	2	1%
Kurang Berpengalaman	14	3%
Berpengalaman	308	77%
Sangat Berpengalaman	76	19%
Jumlah	400	100%

2. Perilaku Pelaksana

Dalam perilaku pelaksana pelayanan kepada masyarakat menjadi salah satu kriteria utama sehingga pelayanan yang diberikan kepada petugas menjadi hasil yang memuaskan kepadamasyarakat di Disdukcapil Kota Bogor.

Adapun yang termasuk dalam penilaian perilaku dalam pelayanan ini adalah

a. Perilaku Sikap Sopan

Pada penilaian ini responden memiliki penilaian bahwa petugas dalam memberikan pelayanan sopan dan sangat sopan, kondisi tersebut sesuai dengan data secara offline di Dukcapil Total 400 orang sejumlah 95 orang menjawab sopan, 304 orang menjawab sangat sopan,1 orang menjawab kurang sopan. sedangkan data secara online total 155 orangsejumlah 19 orang menjawab sopan, 136 orang menjawab sangat sopan. Dari jawaban tersebut bahwa menjadi keberhasilan Dukcapil Kota Bogor dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tabel dibawah ini :

Tabel 12. Perilaku Sikap Sopan

PERILAKU SIKAP SOPAN	FREK	%
Tidak Sopan	0	0%
Kurang Sopan	1	0%
Sopan	95	24%
Sangat Sopan	304	76%
Jumlah	400	100%

b. Perilaku Sikap Ramah

Pelayanan sikap ramah para petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menjadi indikator keberhasilan di Disdukcapil Kota Bogor. Hal tersebut dapat dilihat dari data offline di Disdukcapil total 400 orang sejumlah 87 orang menjawab ramah, 310 orang

menjawab sangat ramah, 2 orang menjawab kurang ramah dan 1 orang menjawab tidak ramah. Dari kondisi tersebut bahwa masyarakat yang diberikan pelayanan oleh petugas mendapatkan pelayanan yang baik, kondisi tersebut dapat dilihat tabel di bawah ini:

Tabel 13. Perilaku Sikap Ramah

PERILAKU SIKAP RAMAH	FREK	%
Tidak Ramah	1	0%
Kurang Ramah	2	1%
Ramah	87	22%
Sangat Ramah	310	78%
Jumlah	400	100%

3. Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan

Saran dan masukan terhadap penanganan pengaduan saran dan masukan adalah salah satu keberhasilan di Disdukcapil Kota Bogor dimana responden diberikan pertanyaan tentang layanan pengaduan, saran dan masukan. Dari total data secara offline di Disdukcapil total 400 responden sebanyak 83 orang mengetahui berfungsi kurang maksimal dan 304 orang menjawab dikelola dengan baik, 6 orang menjawab ada tetapi tidak berfungsi dan 7 orang menjawab tidak ada.. Dari kondisi tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 13. Perilaku penanganan pengaduan saran dan masukan

PENANGANAN PENGADUAN SARAN	FREK	%
Tidak Ada	7	2%
Ada tetapi Tidak Berfungsi	6	2%
Berfungsi Kurang Maksimal	83	21%
Dikelola denganbaik	304	76%
Jumlah	400	100%

4. **Sarana dan Prasarana**

Sarana dan prasarana dari total responden secara offline di Disdukcapil 400 responden sebanyak 64 orang menyatakan ramah, 300 orang menyatakan sangat ramah, 36 orang menyatakan kurang ramah. Sedangkan total responden secara online 155 responden, ada 51 orang

menyatakan ramah, 97 orang menyatakan sangat ramah, 7 orang menyatakan kurang ramah, sedangkan dari data Kecamatan 300 responden sebanyak 222 orang menjawab sangat ramah 73 orang menjawab ramah 4 orang menjawab kurang ramah dan 1 orang menjawab tidak ramah kondisi tersebut sesuai dengan data tabel di bawah ini:

Tabel 13. Sarana Prasarana

SARAN ADAN PRASARAN A	FREK	%
Tidak Ramah	0	0%
Kurang Ramah	36	9%
Ramah	64	16%
Sangat ramah	300	75%
Jumlah	400	100%

5. **Pengolahan Indek Kepuasan Masyarakat (IKM)**

Dalam pengolahan data Indek Kepuasan Masyarakat ini menggunakan sampel data dari kuesioner Disdukcapil, dengan jumlah data 400 orang responden. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut." Sehingga sampel merupakan bagian dari populasi yang ada, sehingga untuk pengambilan sampel harus menggunakan cara tertentu yang didasarkan oleh pertimbangan-pertimbangan yang ada dalam hal ini cara yang dilakukan adalah dengan penyebaran kuesioner kepada masyarakat dengan teknik *sampling purposive* /Teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu. (Sugiyono. 2011:81). Pengolahan data Indek Kepuasan Masyarakat (SKM) ini terdiri dari 400 responden dengan data kuesioner melalui Disdukcapil. didapat nilai IKM dari 13 unsur-unsur pertanyaan pelayanan dengan nilai sebesar 92,45 dari hasil nilai tersebut termasuk dalam kategori kinerja Sangat Baik dengan skor 3,5324. Sementara skor NRR tertimbang terendah adalah U7 (Unsur7) sebesar 0,277 dan NRR Per unsur Pelayanan sebesar 3.650.yaitu keahlian petugas dalam memberikan pelayan. Hasil ini menunjukkan bahwa saat ini perlu ditingkatkan dalam hal keahlian petugas dalam melayani masyarakat.

SIMPULAN

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Disdukcapil Kota Bogor yang berguna untuk mengevaluasi pelayanan yang ada saat ini. Hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 92,28 dengan predikat Sangat Baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) meliputi seluruh unsur-unsur pelayanan Disdukcapil.

Referensi :

- Abdussamad, J. (2019). Kualitas pelayanan publik di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Gorontalo. *Publik*, 6(2), 73-82.
- Djuhartono, T., Ariwibowo, P., & Anggresta, V. (2022). Determinasi Tingkat Pendidikan terhadap Indeks Pembangunan Manusia (IPM) Di Karangasem-Kabupaten Bogor. *Jurnal Mirai Management*, 7(3), 1-14.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Peraturan Daerah Kota Bogor Nomor 14 Tahun 2019 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Tahun 2019-2024
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Putra, Dhion G. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Blitar). *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya*, vol. 3, no. 12, 2015, pp. 2118-2122
- Sukardi. 2015. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Undang-Undang No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional(RPJM) tahun 2005-2025.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.