

## **Eksplorasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Penajam Paser Utara, Kalimantan Timur**

**Nunik Anggrawati<sup>1</sup>, Hasniaty<sup>2</sup>, Mulyadi Hamid<sup>3</sup>**

*<sup>1,2,3</sup> Universitas Fajar, Makassar*

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Penajam Paser Utara, mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Penajam Paser Utara, mengetahui rekomendasi yang dapat diambil untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Penajam Paser Utara.

Penelitian ini dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Penajam Paser Utara. Pengumpulan data dengan dokumentasi dan wawancara. Jumlah informan penelitian ada 4 orang yaitu Plt. Kepala Dinas (Sekretaris) dan 3 orang Kepala Bidang. Data dianalisis dengan metode deskriptif kualitatif yaitu menganalisis nilai indeks kepuasan masyarakat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Penajam Paser Utara dari tahun 2020 - 2023 dengan 9 unsur pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Hasil penelitian menunjukkan terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 - 2023 di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Penajam Paser Utara dengan rata-rata nilai Baik (B). Terdapat 2 unsur pelayanan yang masih menjadi catatan perbaikan yaitu waktu pelayanan dan sarana dan prasarana. Waktu pelayanan dianggap lama, sehingga sering terjadi penumpukan pengguna layanan. Keterbatasan gedung menjadikan sarana dan prasarana belum memadai, hal ini dikarenakan dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Penajam Paser Utara belum mempunyai Gedung sendiri.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat

### **Abstract**

*This research aims to determine the level of community satisfaction with population administration services provided by the Population and Civil Registry Service of North Penajam Paser Regency, find out the factors that influence community satisfaction with population administration services in North Penajam Paser Regency, find out recommendations that can be taken to improve Community satisfaction with public services at the North Penajam Paser Regency Population and Civil Registry Service.*

*This research was conducted at the Population and Civil Registry Service of North Penajam Paser Regency. Data collection with documentation and interviews. The number of research informants was 4 people, namely Plt. Head of Service (Secretary) and 3 Heads of Division. The data was analyzed using a qualitative descriptive method, namely analyzing the community satisfaction index value of the North Penajam Paser Regency Population and Civil Registry Service from 2020 - 2023 with 9 service elements based on the Regulation of the Minister for Empowerment of State Apparatus and Bureaucratic Reform number 14*

of 2017 concerning Guidelines for Establishing a Community Satisfaction Monitoring Unit Public Service Organizer.

The results of the research show that there has been a consistent increase in the performance of public service delivery from 2020 - 2023 at the North Penajam Paser Regency Population and Civil Registry Service with an average score of Good (B). There are 2 elements of service that are still a matter of improvement, namely service time and facilities and infrastructure. Service times are considered long, so there is often a buildup of service users. Limited buildings mean that the facilities and infrastructure are inadequate, this is because the North Penajam Paser Regency Population and Civil Registry Service does not yet have its own building.

**Keywords:** Public Services, Community Satisfaction.

Copyright (c) 2024 Hasniaty

---

✉ Corresponding author :

Email Address : [nitahasniaty@gmail.com](mailto:nitahasniaty@gmail.com)

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang optimal dan berkualitas menjadi salah satu harapan masyarakat dalam menilai kinerja lembaga dan instansi pemerintah. Namun, dalam realitasnya, seringkali pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi harapan tersebut. Terutama di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Penajam Paser Utara, masyarakat menghadapi berbagai kendala seperti waktu pengurusan yang lama dan kurangnya fasilitas ruang tunggu. Untuk membangun kepercayaan masyarakat dan mewujudkan tujuan pembangunan nasional, perlu adanya upaya berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pemerintah telah menetapkan berbagai regulasi terkait dengan pelayanan publik, termasuk Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Namun, implementasi regulasi ini seringkali belum optimal, dengan fokus lebih pada pengaturan daripada pelayanan yang seharusnya menjadi perhatian utama. Aparat birokrasi seringkali cenderung melihat masyarakat sebagai objek pasif dalam pelayanan publik, yang dapat menyebabkan ketidakpuasan dan ketidakpastian bagi masyarakat.

Dalam konteks Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Penajam Paser Utara, visi dan misi yang telah ditetapkan menekankan pentingnya pelayanan prima administrasi kependudukan dan pencatatan sipil serta penyediaan informasi kependudukan yang akurat. Namun, implementasi dari visi dan misi ini masih memiliki ruang untuk ditingkatkan, terutama dalam hal waktu pengurusan dan ketersediaan fasilitas bagi masyarakat.

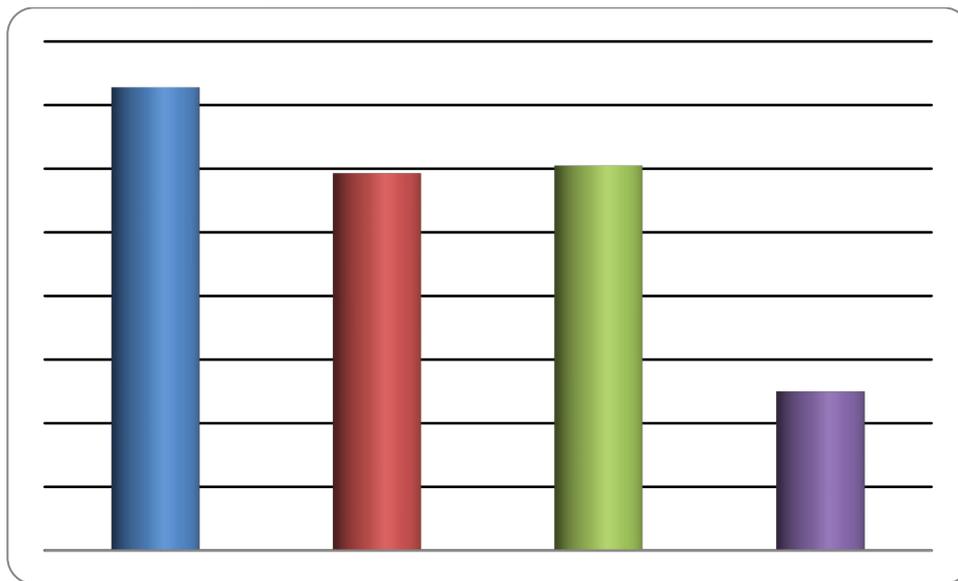
Upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik harus dimulai dari pemahaman bahwa pelayanan publik adalah hak setiap warga negara yang harus dipenuhi oleh negara. Oleh karena itu, pemerintah di semua tingkatan harus memastikan bahwa pelayanan yang diberikan memenuhi standar yang ditetapkan, serta responsif terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat.

Salah satu langkah penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah melalui survei kepuasan masyarakat. Survei ini memberikan wawasan yang berharga tentang sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat, serta area mana yang perlu perbaikan. Dengan menggunakan data dari survei ini, pemerintah dapat mengidentifikasi masalah utama dan merancang strategi perbaikan yang sesuai. Selain itu, penting untuk terus melakukan evaluasi dan pembaruan terhadap proses dan sistem pelayanan. Hal ini mencakup peningkatan

efisiensi dalam proses pengurusan, penyediaan pelatihan bagi pegawai pelayanan publik untuk meningkatkan kompetensi mereka, serta peningkatan infrastruktur fisik seperti fasilitas ruang tunggu dan sistem informasi.

Penting juga untuk mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam proses perbaikan pelayanan publik. Melibatkan masyarakat dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pelayanan publik tidak hanya meningkatkan akuntabilitas, tetapi juga memastikan bahwa pelayanan yang disediakan benar-benar memenuhi kebutuhan mereka

Untuk Kantor Dukcapil dapat dilihat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Dukcapil Kab. PPU Tahun 2020, 2021, 2022 dan 2023



Gambar 1 : Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Dukcapil Kab. PPU Tahun 2020, 2021, 2022 dan 2023

Dalam konteks Kabupaten Penajam Paser Utara, dengan luas wilayah yang besar dan jumlah penduduk yang tersebar, tantangan dalam menyediakan pelayanan publik yang merata dan berkualitas menjadi semakin kompleks. Namun, dengan komitmen yang kuat dari pemerintah daerah dan partisipasi aktif dari masyarakat, hal ini dapat diatasi.

Perbaikan dalam pelayanan publik juga harus diiringi dengan peningkatan kesadaran dan pemahaman masyarakat tentang pentingnya pelayanan publik yang berkualitas. Masyarakat perlu didorong untuk aktif mengawasi dan memberikan umpan balik terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga proses perbaikan dapat berjalan secara berkelanjutan.

Selain itu, penting untuk terus mendorong inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dapat menjadi salah satu solusi untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Dengan memanfaatkan teknologi, proses pengurusan dapat menjadi lebih cepat, mudah, dan transparan bagi masyarakat.

Secara keseluruhan, untuk mencapai pelayanan publik yang optimal dan berkualitas, diperlukan komitmen dan kerjasama dari semua pihak, baik dari pemerintah maupun masyarakat itu sendiri. Hanya dengan upaya bersama dan kesadaran akan pentingnya pelayanan publik yang baik, tujuan pembangunan nasional untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dapat tercapai

### **Hubungan Antar Variabel dan Pengembangan Hipotesis**

Hipotesis adalah pernyataan tentatif yang dapat diuji dengan melakukan prediksi dan analisis hubungan logis dari data empiris (Sekaran & Bougie, 2016). Namun, tidak semua penelitian merumuskan hipotesis, penelitian yang bersifat eksploratif dan deskriptif biasanya tidak perlu merumuskan hipotesis (Paramita et al., 2021).

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Penajam Paser Utara, penting untuk memahami hubungan antara beberapa variabel kunci yang saling terkait. Pertama-tama, kepuasan masyarakat menjadi faktor utama yang harus dipertimbangkan. Kepuasan ini terkait dengan harapan dan evaluasi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi tersebut. Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti waktu penyelesaian pengurusan, fasilitas ruang tunggu, dan responsivitas petugas pelayanan. Akan terhambat, mengakibatkan penundaan dan ketidakmampuan dalam mencapai tujuan organisasi. Penelitian oleh Amin & Farid, (2020) menemukan bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti waktu penyelesaian pengurusan, fasilitas ruang tunggu, dan responsivitas petugas pelayanan. Selain itu, peraturan perundang-undangan yang mengatur penyelenggaraan pelayanan publik juga memiliki peran penting. Implementasi yang baik dari regulasi ini dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa adanya konsistensi antara praktik pelayanan dengan peraturan yang berlaku dapat memberikan keyakinan kepada masyarakat akan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan kualitas yang diberikan. Penelitian oleh Kartini. & Widodo. (2018) menunjukkan bahwa implementasi yang baik dari regulasi ini dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Adanya konsistensi antara praktik pelayanan dengan peraturan yang berlaku dapat memberikan keyakinan kepada masyarakat akan kualitas pelayanan yang diberikan.

Tak kalah pentingnya, kinerja aparat birokrasi juga memengaruhi kualitas pelayanan publik. Penelitian oleh Handayani. & Pramudita. (2019) menyimpulkan bahwa kompetensi dan perilaku pelaksana menjadi faktor kunci dalam menentukan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Aparat yang memiliki kompetensi yang memadai dan perilaku yang baik cenderung memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

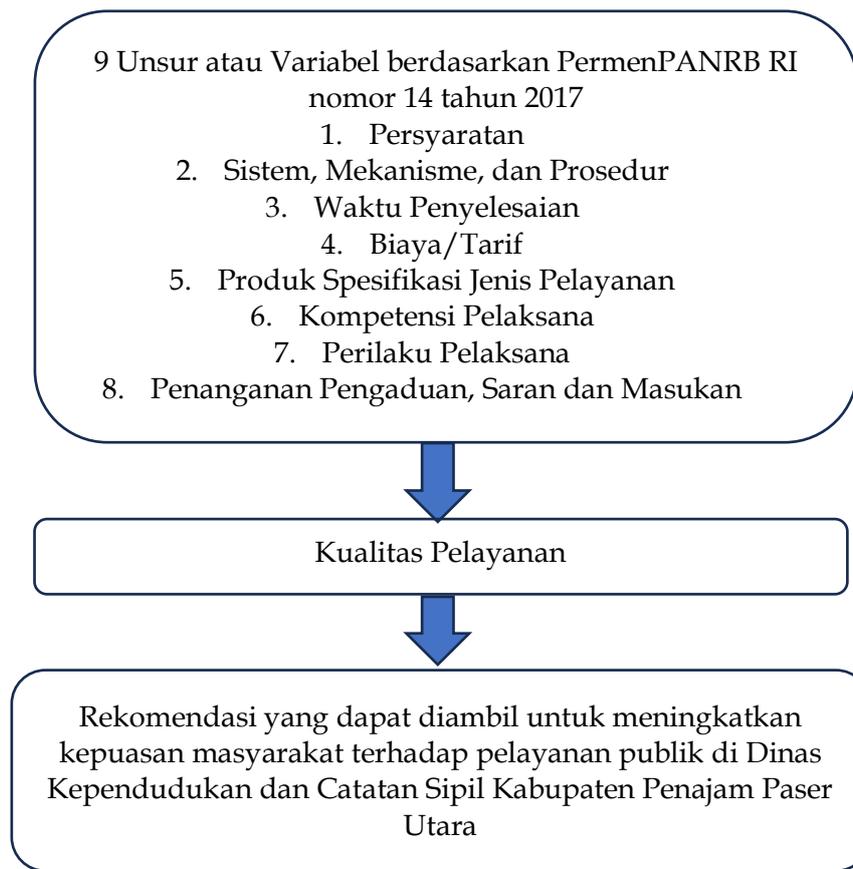
Dengan memperhatikan hubungan antara ketiga variabel ini, maka peningkatan kualitas pelayanan publik dapat direalisasikan. Penelitian oleh Setiawan. & Indrajaya. (2021) menunjukkan bahwa dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik, kepuasan masyarakat dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan dapat ditingkatkan.

Dengan demikian, pemahaman yang mendalam terhadap keterkaitan antara kepuasan masyarakat, peraturan perundang-undangan, dan kinerja aparat birokrasi akan menjadi landasan yang kuat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Penajam Paser Utara

### **Kerangka Pikir**

Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil  
Kab. Penajam Paser Utara





Gambar 1 : Kerangka Pikir

## METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang menggunakan metode deskriptif kualitatif dalam mengumpulkan dan menganalisis data yang terdapat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Penajam Paser Utara. Berdasarkan pendapat Creswell (dalam Djam'an satori & Aan komariah, 2017, hlm. 24) yang menyatakan bahwa definisi metode penelitian kualitatif adalah suatu proses inkuiri (pertanyaan/investigasi) mengenai pemahaman suatu hal untuk mendapatkan data, informasi, teks pandangan-pandangan responden yang menggunakan beragam metodologi dalam suatu masalah atau fenomena sosial atau kemanusiaan. Penelitian kualitatif kekuatannya bukan pada data dan analisis statistik, tapi pada deskripsi. Kemampuan penelitian untuk menjelaskan fenomena dan untuk menangkap makna secara mendalam. Maka, orientasi penelitian kualitatif, yakni menggambarkan atau menganalisis proses melalui mana realitas sosial dikonstruksikan, dan hubungan-hubungan sosial (social relationship) melalui mana orang-orang berhubungan atau dihubungkan satu dengan lainnya.

### *Metode Analisis Data*

Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dalam mengumpulkan dan menganalisis data yang terdapat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Penajam Paser Utara

### **Hasil Dan Pembahasan**

Dalam menjalankan tugasnya, sebuah instansi pemerintah tidak hanya diukur dari keberhasilannya dalam menyelenggarakan layanan administratif, tetapi juga dari sejauh mana layanan tersebut memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, penting bagi instansi secara berkala melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanannya. Tabel Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 yang disajikan di bawah ini adalah salah satu alat evaluasi yang penting. Tabel ini merangkum nilai unsur pelayanan dan mutu pelayanan yang diberikan oleh instansi terkait, yang dapat memberikan gambaran yang jelas tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Dari hasil evaluasi ini, instansi dapat mengidentifikasi area mana yang memerlukan perbaikan dan upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat secara keseluruhan

**Tabel 1. Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2020**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai SKM Konversi	Mutu Pelayanan
1	2	3	4 (3 x 25)	5
U1	Persyaratan	3,48	87,00	B
U2	Prosedur	3,45	86,25	B
U3	Waktu Pelayanan	3,26	81,5	B
U4	Biaya/Tarif	3,11	77,75	B
U5	Kesesuaian Produk Layanan	3,19	79,75	B
U6	Kemampuan Petugas	3,29	82,25	B
U7	Perilaku Petugas	3,43	85,75	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,01	75,25	C
U9	Penanganan Pengaduan	3,12	78,00	B
	<b>Nilai Rata-Rata</b>	<b>3,26</b>	<b>81,5</b>	<b>B</b>

Sumber Dokumen SKM Disdukcapil Tahun 2020

Data ini memberikan gambaran tentang sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh instansi tersebut. Dengan nilai-nilai yang tercatat dalam tabel ini, dapat dianalisis lebih lanjut untuk memahami area mana yang perlu ditingkatkan agar dapat meningkatkan kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

Data dalam tabel Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 menyoroti beberapa aspek penting yang perlu diperhatikan oleh instansi terkait.

Pertama-tama, ditemukan bahwa unsur "Sarana dan Prasarana" memperoleh nilai yang relatif rendah, yaitu 3,01 dengan kategori mutu C. Hal ini menunjukkan perlunya perbaikan infrastruktur atau pembaruan sarana yang dapat mendukung peningkatan kualitas layanan secara keseluruhan. Selain itu, walaupun unsur "Penanganan Pengaduan" memperoleh nilai B (3,12), masih ada ruang untuk meningkatkan responsif terhadap pengaduan masyarakat. Dapat dipertimbangkan untuk memperkuat sistem pelaporan dan penanganan pengaduan agar lebih cepat dan efektif dalam menanggapi keluhan masyarakat. Perbaikan dalam hal ini dapat memberikan dampak positif terhadap persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan.

**Tabel 2. Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2021**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai SKM Konversi	Mutu Pelayanan
----	-----------------	-----------------------	--------------------	----------------

1	2	3	4 (3 x 25)	5
U1	Persyaratan	3,280	82,000	B
U2	Prosedur	3,287	82,175	B
U3	Waktu Pelayanan	3,200	80,000	B
U4	Biaya/Tarif	3,960	99,000	A
U5	Kesesuaian Produk Layanan	3,307	82,675	B
U6	Kemampuan Petugas	3,300	82,500	B
U7	Perilaku Petugas	3,287	82,175	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,273	81,375	B
U9	Penanganan Pengaduan	3,727	93,175	A
	<b>Nilai Rata-rata</b>	<b>3,402</b>	<b>85,05</b>	<b>B</b>

Sumber Dokumen SKM Disdukcapil Tahun 2021

Berdasarkan tabel Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 yang disajikan, terdapat beberapa aspek yang dapat dianalisis untuk memahami kualitas layanan yang diberikan oleh instansi terkait.

Pertama-tama, terlihat bahwa nilai rata-rata keseluruhan dari unsur-unsur pelayanan yang dievaluasi adalah 3,402, dengan kategori mutu B. Ini menunjukkan bahwa secara umum, kualitas layanan yang diberikan oleh instansi tersebut berada pada tingkat yang baik, namun masih ada ruang untuk perbaikan.

Dari segi unsur pelayanan spesifik, unsur "Biaya/Tarif" memperoleh nilai tertinggi yaitu 3,960, dengan kategori mutu A. Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan tarif atau biaya yang diterapkan oleh instansi telah diterima dengan baik oleh masyarakat dan dianggap wajar.

Namun, terdapat beberapa unsur pelayanan lain yang memperoleh nilai lebih rendah, seperti "Waktu Pelayanan" dengan nilai 3,200 dan "Sarana dan Prasarana" dengan nilai 3,273. Meskipun keduanya masih berada dalam kategori mutu B, perlu dilakukan evaluasi lebih lanjut untuk memahami penyebab nilai yang lebih rendah dan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki.

Selanjutnya, unsur "Penanganan Pengaduan" memperoleh nilai 3,727 dengan kategori mutu A, menunjukkan bahwa instansi telah berhasil dalam menangani pengaduan masyarakat dengan baik. Hal ini dapat dijadikan contoh praktik terbaik yang dapat diterapkan pada unsur-unsur pelayanan lainnya.

Secara keseluruhan meskipun nilai rata-rata berada dalam kategori mutu B, terdapat variasi dalam kualitas pelayanan antar unsur-unsur pelayanan yang dievaluasi. Oleh karena itu, rekomendasi untuk instansi terkait adalah untuk melakukan evaluasi mendalam terhadap unsur-unsur pelayanan yang memperoleh nilai lebih rendah, serta menerapkan praktik terbaik yang dapat ditemukan dari unsur yang memperoleh nilai tinggi, seperti dalam hal penanganan pengaduan. Dengan demikian, diharapkan dapat terjadi peningkatan keseluruhan dalam kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

**Tabel 3. Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2022**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai SKM Konversi	Mutu Pelayanan
1	2	3	4 (3 x 25)	5
U1	Persyaratan	3,330	83,250	B
U2	Prosedur	3,308	82,688	B

U3	Waktu Pelayanan	3,040	76,000	C
U4	Biaya/Tarif	3,945	98,625	A
U5	Kesesuaian Produk Layanan	3,300	82,500	B
U6	Kemampuan Petugas	3,310	82,750	B
U7	Perilaku Petugas	3,343	83,563	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,195	79,875	B
U9	Penanganan Pengaduan	3,803	95,188	A
	<b>Nilai rata-rata</b>	<b>3.397</b>	<b>84.93</b>	<b>B</b>

Sumber Dokumen SKM Disdukcapil Tahun 2022

Tabel 3 menunjukkan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk tahun 2022, yang merupakan evaluasi terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh instansi terkait. Analisis terhadap tabel ini memberikan wawasan yang berharga tentang sejauh mana kepuasan masyarakat terpenuhi dalam hal berbagai unsur pelayanan.

Secara keseluruhan, nilai rata-rata dari unsur-unsur pelayanan yang dievaluasi adalah 3,397, dengan kategori mutu B. Ini menunjukkan bahwa meskipun ada kemajuan dari tahun sebelumnya, masih ada ruang untuk perbaikan guna meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

Pada tahun 2022, unsur "Biaya/Tarif" sekali lagi memperoleh nilai tertinggi dengan 3,945 dan kategori mutu A. Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan biaya atau tarif yang diterapkan oleh instansi terkait masih dianggap wajar oleh masyarakat.

Namun, perhatian khusus perlu diberikan pada unsur "Waktu Pelayanan", yang memperoleh nilai 3,040 dan kategori mutu C. Penurunan signifikan dalam nilai ini menunjukkan adanya masalah dalam hal efisiensi waktu dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Ini menjadi fokus utama untuk perbaikan pada tahun berikutnya.

Tetapi, terdapat peningkatan dalam unsur "Penanganan Pengaduan" yang memperoleh nilai 3,803 dan kategori mutu A. Hal ini menunjukkan bahwa instansi telah berhasil meningkatkan responsifitas dan efektivitas dalam menangani pengaduan masyarakat, yang merupakan langkah positif dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

Secara keseluruhan, tabel ini memberikan gambaran yang jelas tentang area di mana instansi telah berhasil dan di mana perbaikan masih dibutuhkan. Langkah-langkah lanjutan dapat diarahkan untuk meningkatkan efisiensi waktu pelayanan, serta mempertahankan dan meningkatkan standar kualitas dalam aspek-aspek lain yang telah memperoleh penilaian yang baik. Dengan demikian, instansi dapat terus bergerak menuju layanan yang lebih baik sesuai dengan harapan masyarakat.

**Tabel 4. Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2023**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai SKM Konversi	Mutu Pelayanan
1	2	3	4 (3 x 25)	5
U1	Persyaratan	3,378	84,450	B
U2	Prosedur	3,357	83,925	B

U3	Waktu Pelayanan	3,140	78,500	B
U4	Biaya/Tarif	3,939	98,475	A
U5	Kesesuaian Produk Layanan	3,354	83,850	B
U6	Kemampuan Petugas	3,369	84,225	B
U7	Perilaku Petugas	3,405	85,125	B
U8	Sarana dan Prasarana	3,296	82,400	B
U9	Penanganan Pengaduan	3,826	95,650	A
	<b>Total Nilai</b>	<b>3,451</b>	<b>86.28</b>	<b>B</b>

Sumber Dokumen SKM Disdukcapil Tahun 2023

Tabel 4 menunjukkan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk tahun 2023, yang merupakan evaluasi terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh instansi terkait. Analisis terhadap tabel ini memberikan wawasan yang penting tentang seberapa jauh kepuasan masyarakat terpenuhi dalam berbagai aspek pelayanan.

Secara keseluruhan, nilai rata-rata dari unsur-unsur pelayanan yang dievaluasi adalah 3,451, dengan kategori mutu B. Meskipun terdapat sedikit peningkatan dari tahun sebelumnya, hal ini menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk perbaikan guna meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

Pada tahun 2023, unsur "Biaya/Tarif" kembali memperoleh nilai tertinggi dengan 3,939 dan kategori mutu A. Ini menunjukkan bahwa kebijakan biaya atau tarif yang diterapkan oleh instansi masih dianggap wajar oleh masyarakat.

Namun, perhatian khusus masih diperlukan pada unsur "Waktu Pelayanan", yang memperoleh nilai 3,140 dan kategori mutu B. Meskipun ada sedikit peningkatan dari tahun sebelumnya, efisiensi waktu dalam memberikan layanan kepada masyarakat tetap menjadi fokus utama untuk perbaikan.

Selain itu, terdapat peningkatan dalam unsur "Perilaku Petugas" yang memperoleh nilai 3,405 dan kategori mutu B. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku petugas dalam memberikan layanan kepada masyarakat telah mengalami peningkatan, yang merupakan langkah positif dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

Secara keseluruhan, tabel ini memberikan gambaran yang jelas tentang kemajuan dan area yang masih memerlukan perbaikan dalam kualitas layanan yang diberikan oleh instansi terkait. Langkah-langkah lanjutan dapat diarahkan untuk meningkatkan efisiensi waktu pelayanan dan mempertahankan dan meningkatkan standar kualitas dalam aspek-aspek lain yang memperoleh penilaian yang baik. Dengan demikian, instansi dapat terus bergerak menuju layanan yang lebih baik dan memenuhi harapan masyarakat

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kajian yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat disimpulkan menjadi beberapa hal sebagai berikut:

1. Secara umum, terlihat tren peningkatan dalam nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat dari tahun 2020 hingga 2023. Meskipun terdapat fluktuasi dalam nilai setiap tahunnya, terlihat upaya-instansi terkait untuk terus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

2. Kategori mutu secara konsisten berada dalam rentang B hingga A selama empat tahun berturut-turut. Hal ini menunjukkan bahwa instansi tetap menjaga standar kualitas layanan mereka dan berhasil mempertahankan tingkat kepuasan masyarakat dalam batas yang dapat diterima.
3. Meskipun terjadi peningkatan dalam beberapa aspek, seperti perilaku petugas dan penanganan pengaduan, perhatian khusus masih diperlukan pada efisiensi waktu pelayanan. Unsur "Waktu Pelayanan" secara konsisten menjadi area yang memperoleh penilaian lebih rendah, menunjukkan bahwa instansi perlu fokus pada upaya meningkatkan kecepatan dan efisiensi dalam memberikan layanan kepada masyarakat.
4. Unsur "Biaya/Tarif" secara konsisten memperoleh nilai tertinggi dan kategori mutu A setiap tahunnya. Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan biaya atau tarif yang diterapkan oleh instansi terus dianggap wajar oleh masyarakat, dan merupakan faktor yang positif dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.
5. Analisis perbandingan antar tahun memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang perkembangan kualitas layanan dari waktu ke waktu. Hal ini memungkinkan instansi untuk mengidentifikasi pola, tren, dan area yang memerlukan perhatian khusus guna terus meningkatkan kepuasan masyarakat.
6. Terdapat peningkatan secara umum dalam kualitas layanan yang diberikan oleh instansi dari tahun 2020 hingga 2023, tetap terdapat beberapa area yang memerlukan perbaikan, terutama dalam hal efisiensi waktu pelayanan. Langkah-langkah perbaikan yang tepat perlu diambil untuk memastikan bahwa kepuasan masyarakat terus ditingkatkan dan standar kualitas layanan terus dipertahankan atau bahkan ditingkatkan di masa mendatang

## Referensi

- Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara nomor 10 tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 17 tahun 2007 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
- Taufik. (2022). Membangun Kembali Pemerintahan Pasca Pandemi COVID-19. Studi Pada Kapasitas Manajer Publik untuk Kolaborasi. T Taufik, B Setiyono, Kismartini, RS Astuti Jurnal Transformative 8, <https://transformative.ub.ac.id/index.ph>.
- Rodiyah, I., Sukmana, H., Mursyidah, L. (2021). Pengantar ilmu Administrasi Publik. Sidoardjo: Umsida Press. 68.
- Pasolong, Harbani. (2019). Teori administrasi publik. Bandung: Alfabeta. 168.
- Erika Revida, S. A. (2021). Manajemen Pelayanan Publik. Yayasan Kita Menulis.
- Bambang, Irawan. (2016). Kapasitas Organisasi dan Pelayanan Publik. Jakarta: Publica Press.
- Depdagri-LAN. (2007). Modul Kebijakan Pelayanan Publik, Diklat Teknis Pelayanan Publik, Akuntabilitas dan Pengelolaan Mutu (Public Service Delivery, Accountability and Quality Management). Jakarta LAN.
- Muhammad, Sawir. (2020). Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi. Yogyakarta: Deepublish.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. (2016). Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2. Jakarta: PT. Indeks.
- Moenir. (2015). Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Titik, Wijayanti, 2017, Marketing Plan Dalam Bisnis, PT Gramedia, Jakarta.
- Paul & Eleggba. (2017). Consumer Behavior: Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran. Dialihbahasakan oleh Damos. Jakarta: Erlangga

- Fandy, Tjiptono. (2016). Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian, Andi Offset, Yogyakarta.
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). Alfabeta CV.
- Sugiyono, (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Bandung: PT Alfabet.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : CV Alfabeta.
- Andi, Ibrahim. (2018). Metodologi Penelitian. Gunadarma Ilmu.
- Andi, Ibrahim, M. (2015). Metodologi Penelitian Kualitatif. Alfabeta: Bandung.
- Bambang, Sumardjoko. (2015). Metodologi Penelitian Kulitatif. Surakarta: UMS.
- Milles dan Huberman, Analisis Data Kualitatif, Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992, hlm. 16.
- Siyoto, S. & Sodik, A. (2015). Dasar Metodologi Penelitian, Literasi Media Publishing, Yogyakarta.
- Tokan, Ratu Ile. Manajemen Penelitian Guru. Jakarta: Grasindo, 2016.
- Sutama, (2016). Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, PTK, dan R&D.