

TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN PENGGANTUNGAN

Ari Ramadhan ¹⁾; Tri Purwanti ²⁾ ; Erlian Dwisnu ³⁾

Program of Public Administration

Department of Administration Publik, STIA Bengkulu

Email: Ariamadhan@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [20 November 2025]

Revised [25 Desember 2025]

Accepted [31 Januari 2026]

KEYWORDS

Public Service, Community Satisfaction Index, Population Administration, Service Quality

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Penggantungan, Kota Bengkulu. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan jumlah responden sebanyak 50 orang yang merupakan pengguna layanan administrasi kependudukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 85,33, termasuk kategori "Baik". Unsur dengan nilai tertinggi adalah perilaku pelaksana (IKM = 90,0) yang menunjukkan keramahan dan tanggung jawab pegawai dalam melayani masyarakat. Unsur terendah yaitu penanganan pengaduan (IKM = 80,0) yang perlu ditingkatkan agar pelayanan lebih responsif dan transparan. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Penggantungan dinilai baik, namun masih perlu peningkatan pada sistem pengaduan dan inovasi pelayanan publik berbasis digital

ABSTRACT

This study aims to determine the level of community satisfaction with the quality of population administration services at the Penggantungan Sub-district, Bengkulu City. The research results show that the average Community Satisfaction Index (IKM) is 85.33, which falls into the "Good" category. The highest score is in the officer behavior aspect (IKM = 90.0), indicating that officers are polite, responsive, and responsible in serving the public. Meanwhile, the complaint handling aspect (IKM = 80.0) received the lowest score, suggesting that improvements are needed in managing complaints and feedback. Overall, the quality of population administration services at the Penggantungan Sub-district is considered good, though improvements in digital innovation, transparency, and responsiveness are still required to achieve excellent public service.

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini pemerintah sebagai penyelenggara kegiatan pelayanan publik dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat. Organisasi sektor publik wajib memberikan pelayanan prima dengan menjadikan kepuasan masyarakat sebagai tujuan utama bagi aparatur pelayanan sesuai dengan standar pelayanan publik dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 pelayanan prima. Kepuasan masyarakat tidak hanya bertumpu pada cepatnya dan mudahnya pelayanan,

dan lain sebagainya tetapi juga pada aspek kebaikan dan etika dalam pemberian pelayanannya (Yuzrizal et al., 2018).

Namun sekarang pelayan publik telah mengalami pergeseran paradigma dari model administrasi publik tradisional (*old public administration*) ke model manajemen publik baru (*new public management*) dan akhirnya menuju ke model pelayanan publik baru (*new public service*). Dalam pelayanan publik baru mengedepankan nilai-nilai egaliter dan persamaan hak di antara warga negara (Denhardt & Denhardt, 2023), selain itu memasukkan pula aspek pemerataan dan keadilan sosial ke dalam konsep birokrasi pemerintah, sehingga praktik administrasi publik harus berpihak pada masyarakat agar perhatian terhadap pelayanan publik menjadi lebih optimal (Mulyadi, 2016).

Pelayanan publik merupakan inti dari fungsi pemerintahan dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan publik yang sangat dekat dengan kehidupan sehari-hari masyarakat adalah pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan ini mencakup berbagai jenis dokumen penting seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Surat Pindah, dan dokumen kependudukan lainnya. Dokumen-dokumen ini tidak hanya penting dari sisi legalitas, tetapi juga menjadi dasar dalam memperoleh hak-hak sosial lainnya seperti pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, serta pelayanan pemerintahan lainnya.

Pelayanan publik harus bersifat objektif atau tidak membedakan siapa saja yang dilayani, sudah semestinya bahwa pelayanan publik harus prima dan objektif karena pelayanan publik merupakan suatu bentuk peran pemerintahan dalam melaksanakan tugasnya untuk melayani masyarakat secara umum dan adil dalam melakukan pelayanan sudah semestinya pemerintah memiliki pedoman untuk menerapkan sistem pelayanan agar tetap dalam kondisi prima, untuk itu pemerintah melalui keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara membentuk suatu peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2014 tentang pedoman evaluasi Reformasi Birokrasi Instansi Pemerintah. Pengurusan administrasi di Kelurahan Penggantungan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang paling dekat dengan masyarakat. Sebagai unit pemerintahan yang langsung berhubungan dengan warga, kelurahan memiliki fungsi strategis dalam memberikan layanan administratif yang berkaitan dengan kebutuhan sehari-hari penduduk.

Jenis layanan administrasi yang diberikan di Kelurahan Penggantungan meliputi pembuatan dan pengurusan dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el), akta kelahiran, akta kematian, serta surat pindah. Selain itu, kelurahan juga mengeluarkan berbagai surat keterangan, seperti surat keterangan domisili, surat keterangan usaha, surat pengantar nikah, surat keterangan tidak mampu (SKTM), hingga surat pengantar untuk pengurusan bantuan sosial dari pemerintah.

Prosedur pelayanan administrasi di kelurahan ini umumnya diawali dengan kedatangan warga ke kantor kelurahan dengan membawa dokumen persyaratan yang diperlukan. Selanjutnya, warga mengisi formulir yang disediakan, kemudian berkas diperiksa oleh petugas kelurahan untuk memastikan kelengkapan data. Setelah diverifikasi, dokumen tersebut diproses dan ditandatangani oleh lurah atau pejabat berwenang, sebelum akhirnya diserahkan kembali kepada pemohon. Beberapa jenis dokumen dapat selesai pada hari yang sama, sedangkan dokumen lain memerlukan waktu lebih lama karena harus berkoordinasi dengan instansi di tingkat kecamatan atau dinas terkait.

Dalam praktiknya, pelayanan administrasi di Kelurahan Penggantungan berjalan cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa kendala. Misalnya, keterbatasan sumber daya manusia dan sarana prasarana menyebabkan terjadinya antrian panjang pada jam-jam tertentu. Selain itu, masih ada sebagian masyarakat yang kurang memahami persyaratan administrasi sehingga proses pengurusan menjadi lebih lama. Meski demikian, pihak kelurahan terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, salah satunya dengan memberikan informasi yang lebih jelas kepada masyarakat serta mendorong pemanfaatan sistem pelayanan berbasis digital yang disediakan oleh pemerintah daerah.

Secara umum, pengurusan administrasi di Kelurahan Penggantungan menunjukkan pentingnya peran kelurahan sebagai garda terdepan pelayanan publik. Kecepatan, ketepatan, dan keterjangkauan layanan yang diberikan akan sangat memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi di wilayah tersebut.

Namun pada kenyataannya, berbagai permasalahan masih sering ditemukan dalam pelayanan administrasi kependudukan. Beberapa keluhan masyarakat yang sering muncul antara lain lamanya proses pelayanan, kurangnya keterbukaan informasi, ketidaksesuaian antara prosedur dan praktik di lapangan, sikap dan etika petugas yang kurang ramah, hingga terbatasnya sarana dan prasarana penunjang pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi masyarakat.

Untuk mendukung peran pemerintahan dalam menyelenggarakan pelayanan yang baik, upaya peningkatan kualitas pelayanan dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintahan kepada masyarakat dapat diberikan secara cepat, tepat dan murah terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta diskriminatif, oleh karena itu upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan.

Kelurahan Penggantungan sebagai bagian dari pemerintahan yang memiliki kewenangan dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan di Bengkulu, tentu memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik kepada warganya. Letak strategis Kelurahan Penggantungan, jumlah penduduk yang terus meningkat, serta keragaman kebutuhan masyarakat, menuntut adanya pelayanan yang profesional, cepat, dan efisien. Namun, sejauh mana pelayanan tersebut telah dirasakan dan dinilai oleh masyarakat, perlu dikaji secara mendalam.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan publik tidak dapat dilepaskan dari perspektif masyarakat sebagai pengguna layanan. Salah satu pendekatan yang digunakan untuk mengukur hal tersebut adalah melalui tingkat kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator penting untuk mengevaluasi sejauh mana kualitas pelayanan telah terpenuhi.

LANDASAN TEORI

Konsep Pelayanan

Pelayaan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Lukman (dalam sinambela, 2011:5) berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pada dasarnya manusia dalam memenuhi kebutuhan hidupnya membutuhkan orang lain jadi pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Sehingga pelayanan senantiasa berhubungan dengan kepentingan publik. Moenir (2013:16) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan meteri Pemberdayaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat (pasolong, 2011:128). moenir (1997:17) dalam (sinambela, 2006:42-43), pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bujkan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah.

Kebijakan manajemen pelayanan Umum dan Pelayanan perizinan, Manajemen pelayanan publik atau pelayanan umum di Indonesia diatur dalam beberapa peraturan sebagai berikut:

- 1) Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara 90/MENPEN/1989 tentang delapan program strategi pemicu pendayagunaan Administrasi Negara. Di antara delapan program strategi ini salah satu di antaranya adalah tentang pemnyerdehanaan pelayanan umum
- 2) Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 1/1993 tentang pedoman tatalaksana Pelayanan umum. Ini adalah merupakan pelayanan umum, yang antara lain mengatur tentang azas pelayanan umum, tatalaksana pelayanan umum, biaya pelayanan umum, dan penyelesaian persoalan dan sengketa.
- 3) Instruksi Presiden Nomor 1/1995 tentang perbaikan dan meningkatkan mutu Pelayanan Aparatur Pemerintahan kepada masyarakat. Inpres ini merupakan instruksi dari Presiden Republik Indonesia kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara untuk mengambil langkah-langkah yang terkoordinasi dengan Departemen/Instansi Pemerintah baik di pusat maupun daerah untuk memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan Aparatur Pemerintah kepada masyarakat baik yang menyelenggarakan pelayanan pemerintah, pembangunan maupun kemasyarakatan.
- 4) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 06/1995 tentang Pedoman Pengantugrahan penghargaan Abdistya Bhakti bagi Unit Kerja/Kantor Pelayanan Percontohan.

- 5) Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 1996. Di sini Gubernur KDH TK I dan Bupati/Walikota/KDH TK II di seluruh Indonesia diinstruksikan untuk: (a) mengambil langkah-langkah penyederhanaan perizinan beserta pelaksanaannya, (b) memberikan kemudahan bagi masyarakat yang melakukan kegiatan di bidang usaha, dan (c) menyusun buku petunjuk pelayanan perizinan di daerah. (Ratminto dan Winarsih, 2007).

Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang menjadi fokus studi disiplin Ilmu Administrasi Publik di Indonesia, masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Hipotesis seperti itu secara kualitatif misalnya dapat dengan mudah dibuktikan dimana berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan mereka sehari-hari banyak kita lihat. Harus diakui, bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah itu sendiri. Meskipun demikian, pembaruan dilihat dari kedua sisi tersebut belumlah memuaskan, bahkan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan termarginalisasikan dalam kerangka pelayanan.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut Rusli, dalam buku *Reformasi Pelayanan Publik*, Sinambela (2008:3) bahwa selama hidupnya manusia selalu membutuhkan pelayanan. Pelayanan menurutnya sesuai dengan *life cycle theory of leadership* bahwa pada awal kehidupan manusia (bayi) pelayanan secara fisik sangat tinggi, tetapi seiring dengan usia manusia pelayanan yang dibutuhkan akan semakin menurun.

Salah satu fungsi-fungsi dari birokrasi pemerintahan adalah memberikan pelayanan bagi masyarakat. Dengan demikian pelayanan dapat didefinisikan sebagai sebuah kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pihak lain. Menurut Keputusan Menteri Pembedayaan Aparatur Pemerintah No 63 Tahun 2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan publik didefinisikan sebagai berikut:

“kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil sebagai warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik,” yakni lembaga pemerintah.

Menurut Kotler dalam Lukman (2000:8), pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sedangkan menurut Lukman (2000:6) berarti dalam hal ini pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Sementara dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan sebagai hal, cara atau hasil pekerjaan melayani. Sementara itu, istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Jadi pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Osborne dan Plastrik (dalam Sinambela, 2011:4) mencirikan pemerintah (birokrat) sebagaimana diharapkan di atas adalah pemerintahan milik masyarakat, yakni pemerintahan (birokrat) yang mengalihkan wewenang kontrol yang dimilikinya kepada masyarakat. Masyarakat diberdayakan sehingga mampu mengontrol pelayanan yang diberikan oleh birokrasi. Dengan adanya kontrol dari masyarakat, pelayanan publik akan lebih baik karena mereka akan memiliki komitmen yang lebih baik, lebih peduli, dan lebih kreatif dalam memecahkan masalah. Pelayanan yang diberikan oleh birokrat ditafsirkan sebagai kewajiban bukan hak karena mereka diangkat pemerintah untuk melayani masyarakat, oleh karena itu harus dibangun komitmen yang kuat untuk melayani sehingga pelayanan akan dapat menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan dapat merancang model pelayanan yang lebih kreatif, serta lebih efisien.

Konsep Pelayanan Publik

Definisi Pelayanan Publik menurut Sinambela (2008:5) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Agung Kurniawan (2005:6) mengatakan bahwa pelayanan

publik adalah pemberian pelayanan atau melayani keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Pasolong, 2011:128).

Konsep pelayanan publik diperkenalkan oleh David Osborne dan Ted Gaebler (1995) dalam bukunya *Reinventing Government* (Pasolong, 2011:130). Pelayanan publik adalah “pentingnya peningkatan pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah dengan cara memberi wewenang kepada pihak swasta lebih banyak berpartisipasi sebagai pengelola pelayanan publik.”

Dari prinsip-prinsip Osborne mengungkapkan bahwa pemerintah dalam penerapan dan perbaikan sistem pelaksanaan pelayanan publik harus menerapkan gaya baru yang berorientasi pasar, yakni dengan menciptakan iklim persaingan, lebih menghasilkan daripada membelanjakan, mampu mengarahkan dan melaksanakan peraturan yang telah dibuat secara tegas. Definisi pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 dalam (Pasolong, 2011:129) adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan Kepmen PAN Nomor 16 Tahun 2014 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

1) Pelayanan administrative

Jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, izin-izin, rekomendasi, keterangan, dan lain-lain. Contohnya: pelayanan administrasi kependudukan seperti KTP.

2) Pelayanan barang

Jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan/atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyalpaiannya kepada konsumen langsung dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda atau yang dianggap benda dan memberikan nilai tambah langsung bagi penggunaanya. Contohnya: pelayanan air bersih.

3) Pelayanan jasa

Jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Contohnya: pelayanan pemadam kebakaran.

Ketiga peraturan yang dikeluarkan pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara tentang Pelayanan Publik tersebut orientasinya adalah pelanggan atau publik (masyarakat) yang dilayani. Hal ini tegas disebutkan dalam isi peraturan tersebut. Dalam artian bahwa jika kinerja pelayanan publik instansi pemerintah berdasarkan peraturan tersebut orientasinya juga pelanggan, maka perhatian aparaturnya pelayanan publik harus berorientasi pada publik (Pasolong, 2011:132).

Strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang memuaskan adalah diperlukannya desain proses atau mekanisme pelaksanaan secara tepat agar dapat menghasilkan kualitas pelayanan yang memuaskan. Desain pelaksanaan pelayanan dirumuskan untuk dapat menjawab pertanyaan mendasar yaitu siapa apa, di mana, kapan, bagaimana dan mengapa (5 W + 1 H).

Dalam pelaksanaan pelayanan, jangan membuat urusan mekanisme atau prosedur yang berbelit-belit, berikan kemudahan, prosedur yang jelas sehingga pelanggan tidak merasakan berhubungan dengan pelaku birokrasi yang memberikan pelayanan. Ada kemungkinan pelanggan merasakan urusan menjadi berbelit-belit karena semata-mata tidak memahami prosedur, mekanisme yang tidak jelas atau sebaliknya, pelaku birokrasi yang justru membuat prosedur menjadi berbelit-belit yang tidak sesuai dengan prosedur seharusnya dengan motif tertentu atau untuk kepentingan pribadi.

- 1) Mengutamakan Kepentingan Masyarakat. Untuk ini birokrasi harus banyak mendengar apa kebutuhan dan keinginan masyarakat sebagai pelanggan dan apa pula yang tidak disukai Masyarakat
- 2) Pemanfaatan dan Pemberdayaan Bawahan. Pelaku birokrasi pemerintah dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya harus produktif, tidak lamban. Untuk itu setiap pimpinan harus dapat

memnfaatkan potensi bawahan se-optimal mungkin, dengan pembagian tugas yang jelas dan peningkatan kompetensi.

- 3) Kembali ke Fungsi Dasar Pemerintah. Fungsi dasar pemerintah yang terpenting adalah mengayomi dan melayani masyarakat termasuk menjamin tercapainya kesejahteraan umum Masyarakat.

Konsep kepuasan pelanggan menurut Tjiptono (1997) adalah:

titik temu antara “tujuan organisasi” (peberi layanan) dengan “kebutuhan dan keinginan pelanggan” (penerima layanan). Tujuan organisasi menghasilkan produk sesuai dengan nilai produk bagi pelanggan, sedangkan kebutuhan dan keinginan pelanggan adalah harapan pelanggan terhadap produk. “Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan menurut Tjiptono di atas dapat diketahui : pertama, berdasarkan pengetahuan tentang kebutuhan dan keinginan pelanggan, kemudian mengetahui harapan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Penggantungan, serta memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat digunakan oleh pihak kelurahan dalam meningkatkan mutu pelayanan publik.

Dalam pelaksanaan penelitian ini digunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan secara sistematis. Tahapan metode pelaksanaan penelitian dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Pengumpulan Data Awal (Studi Pendahuluan)
- 2) Melakukan observasi awal di Kelurahan Penggantungan untuk memperoleh gambaran umum mengenai proses pelayanan administrasi kependudukan.
- 3) Melakukan studi literatur dengan menelaah teori-teori pelayanan publik, kepuasan masyarakat, serta hasil penelitian terdahulu yang relevan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

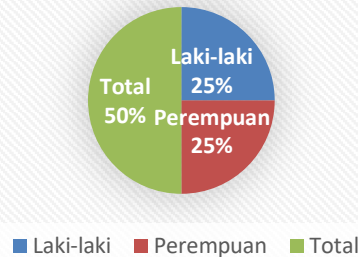
Hasil Penelitian

Bagian ini menyajikan hasil analisis data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 50 responden masyarakat Kelurahan Penggantungan, Kota Bengkulu. Data yang dikumpulkan bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan berdasarkan sembilan unsur *Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)* sebagaimana tercantum dalam PermenPANRB Nomor 16 Tahun 2014.

Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Untuk memberikan gambaran umum mengenai karakteristik responden, berikut disajikan distribusi berdasarkan jenis kelamin:

Frekuensi



Gambar 1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah responden laki-laki dan perempuan memiliki proporsi yang sama, masing-masing sebesar 50%. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian ini melibatkan partisipasi yang seimbang antara laki-laki dan perempuan, sehingga hasilnya dapat merepresentasikan pandangan masyarakat secara umum terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Penggantungan.

Skala Kategori Jawaban Responden

Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat, penelitian ini menggunakan skala Likert dengan lima kategori penilaian. Adapun skala dan kategorinya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1 Skala Kategori Jawaban Responden

Nilai	Kategori	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju	Responden merasa sangat tidak puas terhadap pelayanan
2	Tidak Setuju	Responden merasa kurang puas terhadap pelayanan
3	Netral	Responden menilai pelayanan berjalan cukup baik, tidak buruk namun belum maksimal
4	Setuju	Responden merasa puas terhadap pelayanan yang diterima
5	Sangat Setuju	Responden merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan

Skala ini digunakan untuk setiap pernyataan dalam kuesioner, sehingga dapat diketahui seberapa tinggi tingkat kepuasan masyarakat terhadap setiap unsur pelayanan publik.

Hasil perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 85,33, yang termasuk dalam kategori "Baik". Unsur dengan nilai tertinggi terdapat pada *Perilaku Pelaksana (90,0)*, yang menunjukkan pegawai memberikan pelayanan dengan ramah, sopan, dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat.

Sedangkan unsur dengan nilai terendah yaitu *Penanganan Pengaduan (80,0)* menunjukkan perlunya peningkatan dalam mekanisme penyampaian dan tindak lanjut terhadap saran atau keluhan masyarakat.

Diagram Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per Unsur

Gambar Diagram 2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per Unsur

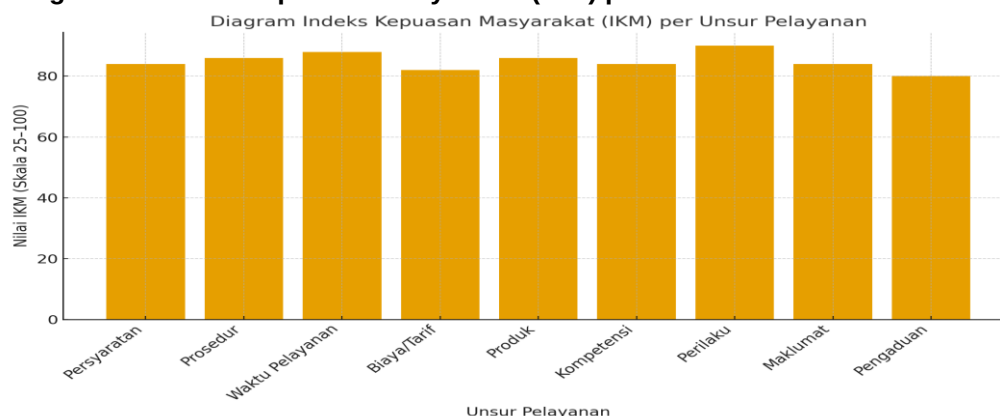


Diagram ini memperlihatkan bahwa seluruh unsur memperoleh nilai di atas 80, menunjukkan pelayanan publik di Kelurahan Penggantungan telah mencapai mutu pelayanan kategori “Baik” hingga “Sangat Baik”.

Secara visual, unsur *Perilaku Pelaksana* memiliki batang tertinggi, diikuti *Waktu Pelayanan* dan *Prosedur Pelayanan*, sementara *Penanganan Pengaduan* terlihat paling rendah meskipun tetap dalam kategori baik.

Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil analisis data yang telah diuraikan pada subbab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Penggantungan, Kota Bengkulu tergolong baik, dengan nilai rata-rata *Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)* sebesar 85,33. Nilai ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat puas terhadap kinerja aparatur kelurahan dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan.

Analisis per Unsur Pelayanan

Untuk memperoleh gambaran yang lebih mendalam, pembahasan berikut akan menjelaskan tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan sembilan unsur pelayanan publik yang digunakan dalam pengukuran IKM.

1. Persyaratan (IKM = 84,0)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan persyaratan pelayanan di Kelurahan Penggantungan mudah dipahami dan tidak berbelit-belit. Hal ini menandakan bahwa informasi persyaratan yang diberikan sudah cukup jelas dan mudah diakses masyarakat. Namun demikian, perlu dilakukan penyempurnaan dalam hal penyampaian informasi melalui media digital agar semakin transparan dan efisien.

2. Prosedur (IKM = 86,0)

Unsur prosedur memperoleh nilai yang tinggi karena masyarakat menilai alur pelayanan yang diterapkan di kelurahan sudah jelas dan sederhana. Pegawai juga dinilai membantu dalam menjelaskan langkah-langkah pengurusan dokumen kependudukan. Kondisi ini menunjukkan adanya penerapan prinsip “responsiveness” atau daya tanggap yang baik dari petugas terhadap kebutuhan masyarakat.

3. Waktu Pelayanan (IKM = 88,0)

Unsur waktu pelayanan termasuk salah satu aspek yang paling memuaskan masyarakat. Mayoritas responden merasa bahwa waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan jadwal yang ditentukan. Hal ini menunjukkan efektivitas dalam proses pelayanan dan kemampuan aparatur dalam mengelola waktu dengan baik, yang berkontribusi pada peningkatan persepsi kepuasan masyarakat.

4. Biaya/Tarif (IKM = 82,0)

Pada unsur ini, sebagian masyarakat menilai biaya pelayanan sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, tanpa adanya pungutan tambahan. Hasil ini menunjukkan bahwa prinsip

transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik telah dijalankan dengan cukup baik. Namun, sosialisasi terkait informasi tarif perlu terus dilakukan agar masyarakat semakin memahami besaran biaya resmi yang berlaku.

5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (IKM = 86,0)**

Nilai IKM pada unsur ini menunjukkan bahwa hasil pelayanan yang diterima masyarakat, seperti dokumen kependudukan (KTP, KK, akta, dan lainnya), telah sesuai dengan permohonan. Ini mengindikasikan bahwa kualitas hasil pelayanan sudah memenuhi harapan masyarakat.

6. **Kompetensi Pelaksana (IKM = 84,0)**

Unsur ini menilai kemampuan dan keterampilan aparatur dalam memberikan pelayanan publik. Nilai IKM menunjukkan bahwa masyarakat menganggap pegawai telah memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai. Namun, masih diperlukan peningkatan kompetensi melalui pelatihan dan pembinaan berkala agar pelayanan semakin optimal.

7. **Perilaku Pelaksana (IKM = 90,0)**

Unsur ini merupakan aspek dengan nilai tertinggi. Masyarakat menilai pegawai kelurahan sangat ramah, sopan, dan tanggap dalam memberikan pelayanan. Sikap positif ini mencerminkan penerapan dimensi empathy dalam teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990). Pegawai yang berperilaku baik menciptakan hubungan interpersonal yang positif dan meningkatkan rasa percaya masyarakat terhadap institusi publik.

8. **Maklumat Pelayanan (IKM = 84,0)**

Nilai ini menunjukkan bahwa maklumat pelayanan yang dipublikasikan kelurahan telah sesuai dengan pelaksanaannya. Artinya, masyarakat menilai adanya keesuaian antara janji pelayanan yang disampaikan dengan kenyataan di lapangan. Namun, perlu dilakukan pembaruan rutin terhadap isi maklumat agar selalu relevan dengan kondisi pelayanan terkini.

9. **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (IKM = 80,0)**

Unsur ini memperoleh nilai terendah dibandingkan unsur lainnya. Meskipun masih termasuk dalam kategori baik, hal ini menunjukkan bahwa sistem pengaduan masyarakat belum sepenuhnya optimal. Beberapa responden menyatakan masih kesulitan dalam menyampaikan saran atau keluhan. Oleh karena itu, perlu dibangun mekanisme pengaduan digital atau kotak saran yang lebih mudah diakses, serta tindak lanjut yang lebih cepat dan transparan.

Interpretasi Berdasarkan Teori Pelayanan Publik

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Kualitas Pelayanan (Service Quality) yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990), yang meliputi lima dimensi utama:

1. **Tangibles (Bukti Fisik)** : terlihat dari kerapian lingkungan kantor kelurahan dan ketersediaan fasilitas pelayanan yang memadai.
2. **Reliability (Keandalan)** : tampak dari ketepatan waktu dan keakuratan dokumen kependudukan yang diterbitkan.
3. **Responsiveness (Daya Tanggap)** : ditunjukkan melalui kecepatan pegawai dalam membantu masyarakat.
4. **Assurance (Jaminan)** : tercermin dari kemampuan dan kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan yang profesional.
5. **Empathy (Empati)** : diwujudkan melalui keramahan, kesopanan, dan perhatian pegawai terhadap kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan dimensi tersebut, dapat disimpulkan bahwa dimensi empathy dan responsiveness merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kelurahan Penggantung, diikuti dengan reliability dan assurance. Dimensi tangible dinilai cukup baik namun masih perlu perbaikan, terutama pada fasilitas sarana pengaduan dan ruang tunggu pelayanan.

Implikasi Penelitian

Hasil penelitian ini memberikan beberapa implikasi penting, baik secara teoritis maupun praktis:

1. **Implikasi Teoritis**

Penelitian ini memperkuat teori bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kualitas interaksi antara pegawai dan masyarakat. Ketika pegawai

menunjukkan sikap empati dan tanggung jawab, maka persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan akan meningkat.

2. Implikasi Praktis

Bagi pihak Kelurahan Penggantungan, hasil ini menjadi acuan untuk mempertahankan unsur pelayanan yang sudah baik dan memperbaiki aspek yang masih kurang, khususnya dalam penanganan pengaduan masyarakat. Penguatan pelatihan pegawai, penerapan sistem informasi pelayanan berbasis digital, serta peningkatan fasilitas publik dapat menjadi langkah konkret untuk meningkatkan mutu pelayanan.

Pembahasan

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Penggantungan sudah baik dan memuaskan masyarakat, dengan nilai IKM rata-rata 85,33. Kinerja pegawai yang sopan, ramah, dan tanggap menjadi faktor utama dalam menciptakan kepuasan masyarakat. Namun, agar mencapai kategori "Sangat Baik", kelurahan perlu terus meningkatkan sistem pengaduan masyarakat dan memperkuat aspek transparansi pelayanan publik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 50 responden masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan di Kelurahan Penggantungan, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan tergolong "Baik", dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 85,33. Nilai tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh aparat kelurahan telah memenuhi sebagian besar harapan masyarakat, baik dari segi kecepatan, ketepatan, keterjangkauan, maupun sikap pelayanan. Secara lebih terperinci, kesimpulan hasil penelitian per unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan (IKM = 84,0)
Masyarakat menilai bahwa persyaratan administrasi mudah dipahami dan tidak berbelit-belit. Namun, perlu peningkatan dalam penyampaian informasi melalui media digital agar masyarakat lebih mudah mengakses syarat pelayanan.
2. Prosedur Pelayanan (IKM = 86,0)
Prosedur pelayanan dinilai jelas dan sederhana. Petugas juga membantu masyarakat dalam memahami tahapan pengurusan dokumen. Hal ini mencerminkan adanya daya tanggap (responsiveness) yang baik dari aparat kelurahan.
3. Waktu Pelayanan (IKM = 88,0)
Waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Kinerja pegawai dinilai efektif dalam memproses dokumen, sehingga masyarakat merasa puas terhadap kecepatan pelayanan.
4. Biaya/Tarif (IKM = 82,0)
Biaya pelayanan dinilai sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan tidak ada pungutan tambahan. Meski demikian, perlu dilakukan sosialisasi lebih luas terkait tarif resmi agar masyarakat memahami standar biaya pelayanan dengan lebih baik.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (IKM = 86,0)
Dokumen hasil pelayanan telah sesuai dengan permohonan masyarakat, baik dari segi isi maupun waktu penyelesaiannya.
6. Kompetensi Pelaksana (IKM = 84,0)
Petugas dinilai memiliki kemampuan dan pengetahuan yang cukup dalam memberikan pelayanan. Namun, peningkatan kapasitas melalui pelatihan teknis dan pelayanan publik masih perlu dilakukan untuk mencapai pelayanan yang lebih profesional.
7. Perilaku Pelaksana (IKM = 90,0)
Unsur ini memperoleh nilai tertinggi. Masyarakat merasa pegawai kelurahan memiliki sikap yang ramah, sopan, tanggap, dan profesional. Hal ini menjadi kekuatan utama dalam membangun citra positif pelayanan publik di Kelurahan Penggantungan.

Maklumat Pelayanan (IKM = 84,0)

Pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan maklumat yang dipublikasikan, menunjukkan komitmen kelurahan terhadap prinsip transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik.

8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (IKM = 80,0)

Unsur ini memperoleh nilai terendah. Hal ini menunjukkan bahwa mekanisme penanganan pengaduan masyarakat masih perlu diperbaiki, baik dari sisi aksesibilitas maupun kecepatan tindak lanjut terhadap keluhan.

Secara keseluruhan, masyarakat merasa puas terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Penggantungan. Namun, peningkatan masih perlu dilakukan terutama dalam aspek pengelolaan pengaduan, penyebaran informasi, dan pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung pelayanan yang lebih efektif dan transparan.

Sara-Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1) Bagi Pihak Kelurahan Penggantungan

- ✓ Meningkatkan sistem penanganan pengaduan masyarakat melalui penyediaan kanal pengaduan digital, seperti media sosial, website resmi, atau formulir daring, agar masyarakat lebih mudah menyampaikan keluhan dan saran.
- ✓ Melakukan sosialisasi secara berkala mengenai persyaratan, prosedur, dan biaya pelayanan melalui berbagai media, baik cetak maupun elektronik.
- ✓ Meningkatkan kompetensi aparatur kelurahan melalui pelatihan pelayanan publik, etika pelayanan, serta penerapan sistem pelayanan berbasis digital.
- ✓ Memperbaiki dan memperbarui sarana dan prasarana pelayanan, seperti ruang tunggu, papan informasi, dan fasilitas administrasi, untuk menciptakan suasana pelayanan yang lebih nyaman dan efisien.

2) Bagi Masyarakat Pengguna Layanan

- ✓ Diharapkan masyarakat dapat memenuhi seluruh persyaratan administrasi sebelum mengajukan pelayanan agar proses berjalan lebih cepat dan efisien.
- ✓ Masyarakat diharapkan berperan aktif dalam memberikan saran dan masukan konstruktif terhadap pelayanan publik, sehingga pihak kelurahan dapat melakukan evaluasi dan perbaikan yang berkelanjutan.

Bagi Pemerintah Daerah Kota Bengkulu

- 1) Diharapkan memberikan dukungan melalui pengembangan sistem pelayanan elektronik (e-service) di tingkat kelurahan untuk mempercepat dan mempermudah proses administrasi kependudukan.
- 2) Memberikan dukungan anggaran dan kebijakan dalam rangka peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan pengadaan sarana pelayanan publik yang modern.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1) Bagi Pihak Kelurahan Penggantungan

- ✓ Meningkatkan sistem penanganan pengaduan masyarakat melalui penyediaan kanal pengaduan digital, seperti media sosial, website resmi, atau formulir daring, agar masyarakat lebih mudah menyampaikan keluhan dan saran.
- ✓ Melakukan sosialisasi secara berkala mengenai persyaratan, prosedur, dan biaya pelayanan melalui berbagai media, baik cetak maupun elektronik.
- ✓ Meningkatkan kompetensi aparatur kelurahan melalui pelatihan pelayanan publik, etika pelayanan, serta penerapan sistem pelayanan berbasis digital.
- ✓ Memperbaiki dan memperbarui sarana dan prasarana pelayanan, seperti ruang tunggu, papan informasi, dan fasilitas administrasi, untuk menciptakan suasana pelayanan yang lebih nyaman dan efisien.

2) Bagi Masyarakat Pengguna Layanan

- ✓ Diharapkan masyarakat dapat memenuhi seluruh persyaratan administrasi sebelum mengajukan pelayanan agar proses berjalan lebih cepat dan efisien.

- ✓ Masyarakat diharapkan berperan aktif dalam memberikan saran dan masukan konstruktif terhadap pelayanan publik, sehingga pihak kelurahan dapat melakukan evaluasi dan perbaikan yang berkelanjutan.
- 3) Bagi Pemerintah Daerah Kota Bengkulu
 - ✓ Diharapkan memberikan dukungan melalui pengembangan sistem pelayanan elektronik (e-service) di tingkat kelurahan untuk mempercepat dan mempermudah proses administrasi kependudukan.
 - ✓ Memberikan dukungan anggaran dan kebijakan dalam rangka peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan pengadaan sarana pelayanan publik yang modern.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Karim, M. H. (2025). Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Polres Magelang Kota.
- Aprillia, M. (2022). Analisis indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik di TVRI Sumsel (Studi kasus pada bidang pengembangan usaha Lembaga Penyiaran TVRI Sumsel) (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Sriwijaya).
- Assyiddiecky, M., & Rini, H. P. (2024). Kualitas layanan administrasi kependudukan menggunakan total quality services berbasis elektronik terhadap indeks kepuasan konsumen. *JABN*, 5(1), 20–32.
- Cahyono, N. E., & Fahmi, S. (2022). Pengaruh kualitas produk dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen dalam membentuk loyalitas konsumen (Pengguna platform aplikasi marketplace di Kota Malang). *Jemba: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(4), 503–516.
- Hidayatullah, G. M., Nasripani, N., & Misliani, L. (2024). Kualitas pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Al Iidara Balad*, 6(1), 320–326.
- Irfadat, T., & Haeril, H. (2021). Implementasi pelayanan administrasi pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bima. *Jurnal Pemerintahan, Politik Anggaran dan Administrasi Publik-Coba*, 1(1), 1–5.
- Januar, R., Hendrayady, A., & Setiawan, R. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Padang [Skripsi tidak dipublikasikan]. Universitas Maritim Raja Ali Haji.
- Mukarramah, M., Affrian, R., & Arpandi, A. (2024). Kualitas pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Camat Paringin Selatan Kabupaten Balangan. *Al Iidara Balad*, 6(1), 1–7.
- Nuryadin, M. R. (2023). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis online melalui website Simpelinkami.web.id pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi (Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia).
- Pratiwi, W. (2021). Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Polri Polres Semarang. *JPeHI (Jurnal Penelitian Hukum Indonesia)*, 2(1), 51–67.
- Rawis, R., Ruru, J., & Kolondam, H. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Kanonang Lima Kecamatan Kawangkoan Barat Kabupaten Minahasa. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(114).
- Selvia, Y., & Isbandono, P. (2023). Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan pada Kelurahan Ketintang Kota Surabaya. *Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan (Inovant)*, 1(2), 255–269.
- Sitepu, C., & Sihombing, R. S. M. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Kutambaru Kabupaten Langkat. *Journal of Science and Social Research*, 6(1), 141–149.