



Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo

Iwan Mamminanga^{1*}, Yusran Yusuf², Sofyan Marzuki³

¹⁻³Universitas Puangrimaggalatung, Indonesia

Alamat Kampus: Jl. Puangrimaggalatung, Maddukelleng, Kec. Tempe, Kab. Wajo, Sulawesi Selatan

Korespondensi penulis: uniprima@gmail.com*

Abstract. *This study was conducted at the Population and Civil Registration Office of Wajo Regency. The research aims to assess public satisfaction with the public services provided by the Population and Civil Registration Office of Wajo Regency using a descriptive method with a qualitative approach. Public satisfaction, based on indicators such as service procedures, service requirements, service speed, and service fairness, has not been fully met. This conclusion was derived from observations, document analysis, and interviews with informants, including the Head of the Population and Civil Registration Office of Wajo Regency, the Secretary of the Population and Civil Registration Office of Wajo Regency, and key community members who use the services of the office. Recommendations suggest that the Population and Civil Registration Office of Wajo Regency should maintain and further optimize all indicators of satisfaction to enhance public service quality.*

Keywords: *Public Satisfaction, Public Service, Civil Registration*

Abstrak. Penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo dengan metode deskriptif melalui pendekatan kualitatif. Kepuasan masyarakat jika dilihat dari indikator prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kecepatan pelayanan, dan keadilan pelayanan belum sepenuhnya terpenuhi. Kesimpulan ini didapatkan dari hasil observasi, studi dokumentasi, dan wawancara bersama informan yaitu Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo, Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo, beserta tokoh masyarakat pengguna pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo. Saran yang bisa diberikan yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo diharapkan dapat mempertahankan dan lebih mengoptimalkan segala indikator yang ada dalam kepuasan dalam meningkatkan pelayanan publik.

Kata kunci : Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, Pencatatan Sipil

1. LATAR BELAKANG

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 yang telah diamandemen dengan tegas menyatakan bahwa tujuan utama didirikannya Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Pernyataan ini menegaskan bahwa negara memiliki tanggung jawab besar dalam memenuhi kebutuhan dasar setiap warganya, serta melindungi hak-hak sipil mereka. Sebagai bagian dari tanggung jawab tersebut, negara harus mampu menyelenggarakan pemerintahan yang efektif dan efisien, termasuk dalam penyediaan pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan publik yang baik adalah salah satu indikator penting untuk mencapai kesejahteraan masyarakat, karena pelayanan tersebut menyangkut pemenuhan hak-hak dasar warga negara terhadap barang, jasa, dan pelayanan administratif yang seharusnya mereka terima.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik menjadi tolok ukur penting dalam menilai keberhasilan suatu lembaga atau badan usaha, termasuk dalam konteks pemerintahan. Kepuasan masyarakat akan tercapai apabila ada kesesuaian antara harapan mereka dengan kenyataan yang diterima dalam pelayanan tersebut. Dalam konteks ini, sangat penting bagi penyelenggara layanan publik untuk memahami apa yang diinginkan masyarakat dan terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan tidak hanya dapat diukur dari aspek kecepatan atau jumlah pelayanan yang diberikan, tetapi juga dari aspek interaksi yang terjadi antara petugas dan masyarakat serta kemudahan akses yang dimiliki oleh masyarakat dalam menerima layanan tersebut.

Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat dikelompokkan menjadi dua kategori, yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah sumber daya manusia (SDM) yang kompeten, berkualitas, dan memiliki integritas. SDM yang memadai dan memiliki keterampilan yang cukup akan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik, responsif, dan profesional. Di sisi lain, faktor penghambat yang dapat menurunkan kualitas pelayanan adalah terbatasnya sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan pelayanan tersebut. Tanpa adanya fasilitas yang memadai, meskipun SDM memiliki kemampuan yang baik, pelayanan yang diberikan tetap akan kurang optimal. Oleh karena itu, penting untuk memperhatikan kedua faktor ini agar kualitas pelayanan publik dapat terus ditingkatkan dan kepuasan masyarakat tercapai.

Pelayanan publik di Indonesia diatur oleh Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan bahwa pelayanan publik harus bersifat objektif, adil, dan tidak diskriminatif. Dalam rangka memenuhi standar pelayanan publik yang baik, setiap penyelenggara layanan publik harus memastikan bahwa layanan yang diberikan dapat mengakomodasi kebutuhan semua warga negara tanpa memandang latar belakang sosial atau ekonomi. Implementasi pelayanan publik yang baik harus mencakup beberapa prinsip, seperti transparansi, akuntabilitas, efisiensi, dan kecepatan dalam memberikan layanan. Oleh karena itu, setiap lembaga pemerintah yang bertanggung jawab atas pelayanan publik harus melakukan evaluasi secara berkala dan perbaikan yang berkelanjutan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan dapat memenuhi harapan masyarakat dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah.

2. KAJIAN TEORITIS

Teori dan Konsep Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat adalah respons positif yang diberikan oleh individu atau kelompok setelah menerima pelayanan, yang tercermin dalam perasaan puas atau senang karena harapan mereka telah terpenuhi atau bahkan terlampaui. Istilah *kepuasan* berasal dari bahasa Latin "satis" yang berarti cukup atau memadai, dan "factio" yang berarti melakukan atau membuat. Secara umum, kepuasan dapat diartikan sebagai suatu keadaan di mana harapan atau kebutuhan seseorang terhadap suatu kinerja atau pelayanan telah tercapai atau lebih baik dari yang diharapkan (Harbani Pasolong, 2010). Menurut PERMENPAN Nomor 16 Tahun 2014, kepuasan masyarakat adalah penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima, yang diukur dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan. Kepuasan ini akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pemerintahan dan pelayanan publik yang diberikan, yang pada gilirannya berkontribusi pada stabilitas dan kesejahteraan sosial (Kepmenpan No. 63/2003).

Terdapat dua kelompok faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik: Faktor yang mendukung pelaksanaan pelayanan publik yang baik adalah Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas. SDM yang memiliki kompetensi, keterampilan, dan pendidikan yang memadai akan lebih mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan profesional. Hal ini berhubungan langsung dengan kualitas interaksi antara petugas pelayanan dan masyarakat, yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Faktor penghambat dalam pelayanan publik adalah sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan pelayanan. Keterbatasan fasilitas, peralatan, dan infrastruktur yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang optimal dapat mengurangi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sarana yang memadai akan mendukung kelancaran dan efisiensi pelayanan, sementara keterbatasan fasilitas bisa menjadi hambatan signifikan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat (Pasolong, 2010).

Teori dan Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Menurut Kotler (dalam Sampara Lukman, 2000), pelayanan adalah kegiatan yang memberikan kepuasan, meskipun hasilnya tidak selalu berupa produk fisik. Pelayanan publik berfokus pada upaya memenuhi kebutuhan masyarakat melalui penyediaan

barang, jasa, dan pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh pemerintah atau lembaga publik.

Kualitas pelayanan publik adalah tingkat kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dan harapan masyarakat. Sampara (dalam Hardiansyah, 2011) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Menurut Ibrahim (2008), kualitas pelayanan publik mencakup aspek dinamis yang melibatkan produk, jasa, proses, dan lingkungan, yang penilaiannya bergantung pada persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Selain itu, Goetsch dan Davis (2011) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pemenuhan harapan pelanggan, di mana pelayanan dikatakan berkualitas jika mampu menyediakan barang dan jasa sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui lima dimensi utama: tangibles, reliability, responsiveness, empathy. Pelayanan publik yang berkualitas harus mencakup beberapa unsur dasar, antara lain hak dan kewajiban yang jelas bagi pemberi dan penerima pelayanan, keselarasan dengan kebutuhan masyarakat, baik dari sisi kemampuan ekonomi maupun sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, kualitas, proses, dan hasil pelayanan yang dapat memberikan keamanan, kenyamanan, dan kepastian hukum, keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan yang lebih baik jika pelayanan tersebut membutuhkan biaya lebih tinggi, sehingga memberikan peluang bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses penyelenggaraan layanan (Pasolong, 2011).

2. METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dokumentasi. Teknik analisis data pada penelitian ini adalah teknik analisis data kualitatif dengan melakukan analisis taksonomi. Pada tahap analisis taksonomi, peneliti berupaya memahami domain-domain tertentu sesuai fokus masalah atau sasaran penelitian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik merupakan indikator utama untuk menilai efektivitas suatu instansi pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Wajo, beberapa aspek pelayanan publik dievaluasi melalui indikator prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kecepatan pelayanan, dan keadilan pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian yang melibatkan

observasi, wawancara mendalam dengan pegawai dan pengguna layanan, serta studi dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa meskipun ada pencapaian yang positif dalam beberapa indikator, masih terdapat tantangan yang perlu diatasi untuk meningkatkan kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

Salah satu indikator penting yang dianalisis adalah prosedur pelayanan. Disdukcapil Kabupaten Wajo telah berupaya menjalankan prosedur yang jelas dan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Hal ini terlihat dari penerapan sistem pelayanan yang sistematis dan mudah diakses, termasuk implementasi pelayanan online yang memungkinkan masyarakat untuk mengajukan permohonan administrasi kependudukan tanpa harus datang ke kantor. Namun, meskipun sistem ini telah mempermudah banyak pihak, sejumlah masyarakat mengeluhkan kompleksitas antrian yang ada di kantor. Masyarakat sering kali merasa kebingungan ketika harus berpindah-pindah loket setelah mendapatkan nomor antrian, yang menunjukkan bahwa meskipun prosedur sudah ditetapkan dengan jelas, masih ada kelemahan dalam pengaturan loket pelayanan yang membuat pengalaman pengguna menjadi kurang efisien.

Pada aspek persyaratan pelayanan, Disdukcapil Kabupaten Wajo juga telah membuat kemajuan dengan memberikan informasi mengenai persyaratan yang diperlukan melalui layanan online. Hal ini memungkinkan masyarakat untuk mengetahui secara detail apa yang harus dipersiapkan sebelum mengajukan permohonan, yang pada gilirannya mempercepat proses pelayanan. Namun, meskipun sudah ada kemajuan ini, beberapa masyarakat masih merasa kesulitan untuk memahami kelengkapan berkas yang harus dipenuhi. Sebagian pengguna merasa informasi yang disediakan, meskipun cukup lengkap, kurang terperinci dan kadang sulit diakses oleh mereka yang tidak terbiasa dengan teknologi. Ini menciptakan kesenjangan antara mereka yang bisa mengakses informasi online dengan baik dan mereka yang lebih mengandalkan pelayanan langsung atau yang belum familiar dengan teknologi.

Dalam hal kecepatan pelayanan, meskipun Disdukcapil Kabupaten Wajo berusaha memastikan pelayanan selesai dalam waktu 1x24 jam, realitas di lapangan menunjukkan adanya beberapa kendala teknis. Salah satu kendala utama yang dikeluhkan adalah masalah jaringan internet yang tidak selalu stabil, terutama pada saat permohonan dilakukan secara online. Ini berimbas pada proses yang lebih lambat dari yang diharapkan. Selain itu, meskipun ada beberapa pegawai yang melayani di loket-loket berbeda untuk mengurangi antrian panjang, proses pelayanan langsung tetap dianggap belum cukup cepat. Masyarakat yang menggunakan sistem antrian manual sering merasa bahwa mereka harus menunggu lebih lama karena harus berpindah-pindah loket setelah mengambil nomor antrian. Oleh karena itu,

kecepatan pelayanan menjadi salah satu aspek yang masih perlu diperbaiki, baik dalam sistem online maupun offline.

Keadilan pelayanan menjadi indikator penting berikutnya dalam menilai kepuasan masyarakat. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo, keadilan dalam pelayanan sudah diterapkan dengan baik melalui sistem antrian yang adil. Setiap masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan dilayani berdasarkan urutan nomor antrian tanpa membedakan status sosial, ekonomi, atau golongan. Hal ini memberikan rasa keadilan bagi masyarakat karena mereka merasa diperlakukan setara dan tidak ada diskriminasi dalam proses pelayanan. Namun, meskipun sudah diterapkan dengan baik, beberapa masyarakat merasa bahwa masih ada sedikit kebingungan terkait dengan prosedur internal yang harus diikuti setelah mendapatkan nomor antrian, yang pada akhirnya mempengaruhi kepuasan mereka terhadap keadilan pelayanan tersebut.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik pada Disdukcapil Kabupaten Wajo tidak hanya bergantung pada prosedur dan ketepatan waktu, tetapi juga pada kompetensi sumber daya manusia (SDM) yang melayani. Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai dan masyarakat pengguna layanan, SDM yang ada di Disdukcapil Kabupaten Wajo umumnya dianggap kompeten dalam menjalankan tugasnya. Pegawai telah diberikan pelatihan dalam mengoperasikan sistem informasi dan teknologi, serta pengetahuan terkait regulasi yang berlaku. Hal ini memungkinkan mereka untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Meski demikian, beberapa informan menyarankan agar pelatihan dan bimbingan teknis tetap dilaksanakan secara berkala agar kualitas pelayanan tetap terjaga, mengingat adanya perubahan regulasi atau teknologi yang terus berkembang.

Di sisi lain, terdapat beberapa hambatan yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Salah satu hambatan utama yang dihadapi adalah kurangnya sarana dan prasarana yang memadai. Meskipun Disdukcapil telah berusaha menyediakan fasilitas yang cukup untuk mendukung pelayanan, beberapa perangkat keras dan perangkat lunak yang digunakan sudah usang dan memerlukan pembaruan. Misalnya, komputer yang digunakan untuk pelayanan belum menggunakan sistem operasi atau aplikasi terbaru, yang dapat memperlambat proses pelayanan, terutama ketika harus mencetak dokumen seperti KTP atau akta kelahiran. Hal ini menjadi masalah ketika jumlah pemohon tinggi, dan sarana yang ada tidak dapat memenuhi kebutuhan secara efisien. Selain itu, ruang tunggu yang disediakan bagi masyarakat juga perlu ditingkatkan kenyamanannya agar mereka tidak merasa terganggu atau tidak nyaman saat menunggu giliran.

Selain sarana dan prasarana yang kurang memadai, masalah jaringan internet juga menjadi hambatan signifikan dalam menjalankan pelayanan online. Meskipun pelayanan online bertujuan untuk mempercepat proses, masalah teknis seperti koneksi yang tidak stabil seringkali menyebabkan pelayanan menjadi lebih lambat dan kurang efisien. Beberapa masyarakat yang mencoba menggunakan layanan online juga mengeluhkan bahwa proses pengajuan permohonan melalui sistem daring sering terhambat oleh gangguan jaringan, yang memperlambat pengolahan berkas mereka. Dengan demikian, meskipun Disdukcapil sudah berusaha memberikan layanan yang memadai melalui teknologi, masalah jaringan dan teknologi yang sudah usang tetap menjadi tantangan besar dalam mempercepat dan memperbaiki kualitas pelayanan.

Akhirnya, untuk meningkatkan kepuasan masyarakat secara keseluruhan, Disdukcapil Kabupaten Wajo perlu lebih fokus pada pengembangan sarana dan prasarana, termasuk pembaruan teknologi informasi yang digunakan dalam pelayanan publik. Selain itu, pelatihan berkala untuk pegawai agar mereka selalu mengikuti perkembangan teknologi dan regulasi baru juga perlu diperhatikan. Dengan demikian, meskipun banyak aspek pelayanan yang telah memenuhi harapan masyarakat, masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki agar kualitas pelayanan publik semakin optimal dan masyarakat merasa puas dengan layanan yang diterima. Peningkatan kualitas sarana dan prasarana serta pemanfaatan teknologi yang lebih baik menjadi langkah penting dalam menciptakan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien di masa depan.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan SOP yang berlaku dan menerapkan pelayanan online untuk memudahkan masyarakat mendapatkan pelayanan.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo telah memanfaatkan pelayanan online agar masyarakat dapat mengetahui secara jelas informasi persyaratan.
3. Pelayanan yang didapatkan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo masih terkesan lambat.
4. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan urutan nomor antrian sehingga dapat dikatakan adil dan tanpa membedakan golongan tertentu.

Saran

Diharapkan agar dapat mempertahankan dan lebih mengoptimalkan segala indikator yang ada dalam kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo dalam meningkatkan pelayanan public

DAFTAR REFERENSI

- Arikunto, S. (1998). Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik. Rineka Cipta.
- Danim, S. (2000). Menjadi peneliti kualitatif. Pustaka Setia.
- Hardiyansyah. (2011). Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, dan implementasi. Gava Media.
- Ibrahim, A. (2008). Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya. Mandar Maju.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 1/1993 tentang pedoman tatalaksana pelayanan umum.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan.
- Kotler, P. (1997). Marketing management: Analysis, planning, implementation, and control (Edition). Prentice Hall Inc.
- Lukman, S. (2000). Manajemen kualitas pelayanan. STIA LAN Press.
- Moleong, L. J. (2013). Metode penelitian kualitatif (Edisi revisi). PT Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, H. (2010). Kepemimpinan birokrasi. CV Alfabeta.
- Pasolong, H. (2011). Teori administrasi publik. Alfabeta.
- PERMENPANRB No. 16 Tahun 2014 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
- Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2012 tentang pelayanan publik.
- Republik Indonesia. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.
- Sinambela, L. P. (n.d.). Reformasi pelayanan publik: Teori kebijakan dan implementasi (Cetakan kelima). PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2010). Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D. Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). Metode penelitian kombinasi (Mix methods). Alfabeta.

Sukardi. (2013). Metodologi penelitian pendidikan: Kompetensi dan praktiknya. PT Bumi Aksara.

Ulber, S. (2009). Metode penelitian sosial. PT Refika Aditama.