

INDEK KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN  
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PONOROGO

**Oleh :**  
Patmini

**Abstract**

*The results of the study showed that the quality of service in the Dukcapil Office as a community service in making population document data is a quite effective strategy in increasing the awareness of population document data completeness. This can be seen from the moderate satisfaction of the community towards the quality of the service at the Dukcapil Department. Whereas community satisfaction with the quality of service at the Dukcapil Department turned out to have an impact on community satisfaction in Ponorogo Regency. Data from the questionnaire results are known that the community considers the quality of Population Administration services in the Dukcapil Department as a factor that is sufficient to influence community satisfaction. The above services turned out to also apply nationally, this is reflected in the majority of services provided is a need that can be used as a completeness of the Population Administration document of each citizen. The Reliability sub-variable indicator of the quality of information services requirements for making population documents have the highest value, while the indicator of the quality of service for making population documents according to time has the lowest value. The Assurance sub-indicator of community satisfaction with the ability of officers to answer each of the community's questions has the highest value, while the Reliability sub-variable of the community's satisfaction with the population documents in accordance with the time has the lowest value.*

*Keywords: Reliability, Service, Guarantee*

---

**Pendahuluan**

Salah satu dari penyelenggara layanan ialah instansi pemerintahan. Bentuk layanan dari instansi pemerintah ini, diantaranya yaitu pada bidang administrasi kependudukan. Dalam Pasal 1 UU No. 24 Tahun 2013, administrasi kependudukan diartikan sebagai rangkaian penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Salah satu pelaksana pelayanan publik, Dinas Dukcapil Kabupaten Ponorogo juga dituntut untuk

memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat Ponorogo. Kualitas pelayanan ini diukur menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan publik yaitu, *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan oleh peneliti pada akhir bulan Januari 2019 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo Salah satu pelayanan administrasi kependudukan yang utama adalah pelayanan kartu tanda penduduk (KTP). Di dalam dokumen kependudukan KTP terdapat NIK (

Nomor Induk Penduduk) yang setiap penduduk wajib memiliki NIK. NIK wajib dicantumkan pada setiap dokumen kependudukan dan dijadikan dasar penerbitan paspor, NPWP, SIM dan penerbitan dokumen lainnya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo adalah Organisasi Perangkat Daerah yang dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Ponorogo Nomor 67 Tahun 2016 yang merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang dipimpin oleh kepala dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah, dan tugas pembantuan yang diberikan kepada kabupaten di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.

### **Metode Penelitian**

Pada penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan suatu peristiwa dan kejadian yang terjadi secara factual, sistematis, dan akurat. Pada penelitian ini peneliti berusaha mendeskripsikan peristiwa yang menjadi pusat penelitian tanpa memberikan perlakuan khusus terhadap peristiwa tersebut.

Penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. Alasan penulis mengambil di instansi ini karena masih banyak keluhan masyarakat mengenai lambatnya proses pengurusan administrasi Ke-

pendudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo, Untuk itu penulis tertarik mengetahui indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan Sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo.

Populasi dalam penelitian sebagai subyek penelitian dari sejumlah individu yang dipelajari oleh peneliti kemudian yaitu Masyarakat yang sudah mempunyai dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo sampai dengan Tanggal 31 Desember 2019 yaitu berjumlah 756.797 orang. Adapun pemilihan populasi dari penelitian ini adalah 10 % dari Jumlah masyarakat yang mempunyai dokumen kependudukan yaitu berjumlah 756.797 orang.

Sampel yang diambil dari 21 (dua puluh satu) kecamatan hanya diambil 7 (tujuh) kecamatan, yaitu Kecamatan Ponorogo dan Kecamatan Babadan yang terdekat dengan Kota Kabupaten Ponorogo, dan Kecamatan Sawoo, Kecamatan Ngebel, Kecamatan Sooko, Kecamatan Ngrayun, Kecamatan Sampung yang jauh dari Kota Kabupaten Ponorogo. Masyarakat yang sedang melakukan pelayanan pembuatan dokumen kependudukan di Dinas Dukcapil Kabupaten Ponorogo yang berdomisili di Kecamatan Ponorogo dan Kecamatan Babadan yang terdekat dengan Kota Kabupaten Ponorogo, dan Kecamatan Sawoo, Kecamatan Ngebel, Kecamatan Sooko, Kecamatan Ngrayun, Kecamatan Sampung yang jauh dari Kota

Kabupaten Ponorogo.

### Hasil Penelitian dan Pembahasan

Jumlah penduduk Kabupaten Ponorogo pada Tahun 2019 adalah 962.584 jiwa, terdiri dari penduduk laki-laki 480.833 jiwa dan penduduk perempuan 481.751 jiwa. Jumlah Kepala Keluarga, yaitu 339.211 Kepala Keluarga.

Kecamatan yang paling banyak penduduknya adalah Kecamatan Ponorogo, yaitu 77.538 jiwa, sedangkan yang terendah adalah Kecamatan Pudak yaitu 9.261 jiwa. Jumlah penduduk Kabupaten Ponorogo yang sudah melakukan perekaman KTP elektronik pada Tahun 2019, yaitu 756.797 jiwa.

Tabel Data penduduk per Kecamatan Berdasarkan Jenis Kelamin di Lengkapi Dengan Jumlah Keluarga

No	Kecamatan	Jumlah		Jumlah Penduduk	Jumlah Kepala Keluarga
		Laki-Laki	Perempuan		
1.	Slahung	27.078	27.332	54.410	19.621
2.	Ngrayun	30.577	29.280	59.857	20.107
3.	Bungkal	19.135	19.768	38.903	14.211
4.	Sambit	20.329	20.513	40.842	14.620
5.	Sawoo	30.937	30.744	61.681	20.989
6.	Sooko	12.317	12.544	24.861	8.897
7.	Pulung	26.203	26.451	52.654	18.682
8.	Mlarak	17.747	17.883	35.580	12.140
9.	Jetis	15.899	15.883	31.782	11.124
10.	Siman	23.568	23.477	47.045	16.543
11.	Balong	23.967	24.335	48.302	17.028
12.	Kauman	23.562	23.768	47.330	17.021
13.	Badegan	16.919	16.928	33.847	11.596
14.	Sampung	20.261	20.419	40.680	15.007
15.	Sukorejo	29.026	29.236	58.262	20.760
16.	Babadan	35.339	35.467	70.806	25.042
17.	Ponorogo	38.621	38.917	77.538	27.240
18.	Jenangan	30.621	30.666	61.287	22.014
19.	Ngebel	10.805	10.680	21.485	7.345
20.	Jambon	23.300	22.871	46.171	16.045
21.	Pudak	4.622	4.639	9.261	3.179
Jumlah		480.833	481.751	962.584	339.211

Sumber : Data Dinas Dukcapil Kab. Ponorogo 31 Desember 2019.

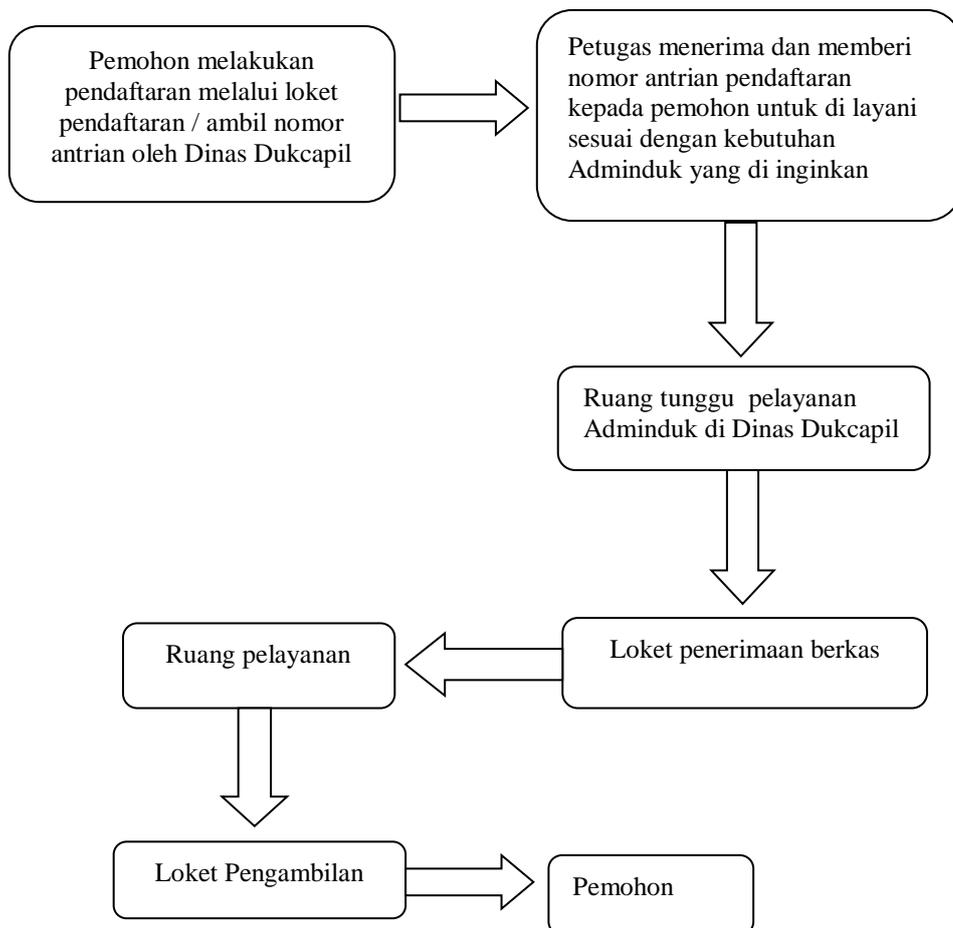
Tabel Rekapitulasi Jumlah penduduk Kabupaten Ponorogo  
Menurut Kepemilikan KTP dan Akta Kelahiran s/d  
Desember 2019

NO	KECAMATAN	Jumlah Penduduk	Wajib Memiliki KTP (17 th ke atas)	Memiliki KTP	Belum Memiliki KTP	Wajib Memiliki Akta Kelahiran (0 - 18 th)	Memiliki Akta Kelahiran
1	SLAHUNG	54.442	43.893	42.947	946	11.213	10.312
2	NGRAYUN	59.857	48.039	46.566	1.473	12.608	10.720
3	BUNGKAL	38.903	31.279	30.828	451	8.119	7.747
4	SAMBIT	40.842	32.762	31.994	768	8.604	7.707
5	SAWOO	61.682	49.623	48.507	1.116	12.812	11.539
6	SOOKO	24.861	20.223	19.793	430	4.923	4.408
7	PULUNG	52.654	42.080	41.098	982	11.189	10.012
8	MLARAK	35.920	27.970	27.319	651	8.038	7.409
9	JETIS	31.788	25.036	24.677	359	7.161	6.830
10	SIMAN	47.066	36.777	36.137	640	10.823	10.112
11	BALONG	48.302	39.101	38.342	759	9.775	9.199
12	KAUMAN	47.330	37.703	37.045	658	10.221	9.667
13	BADEGAN	33.847	26.874	26.177	697	7.408	6.647
14	SAMPUNG	40.681	32.816	31.939	877	8.350	7.411
15	SUKOREJO	58.262	45.908	44.971	937	13.033	12.195
16	BABADAN	70.810	55.310	54.274	1.036	16.366	15.368
17	PONOROGO	77.539	59.932	59.157	775	18.610	17.395

18	JENANGAN	61.294	48.337	47.265	1.072	13.649	12.482
19	NGEBEL	21.488	17.078	16.649	429	4.674	4.123
20	JAMBON	46.173	36.890	35.938	952	9.846	8.865
21	PUDAK	9.261	7.557	7.448	109	1.835	1.649
<b>JUMLAH</b>		<b>963.002</b>	<b>765.188</b>	<b>749.071</b>	<b>16.117</b>	<b>209.257</b>	<b>191.797</b>

Sumber data : Dinas Dukcapil Kabupaten Ponorogo

### Mekanisme Pelayanan Administrasi kependudukan



### Konversi dan Perhitungan Skor IKM

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Layanan Publik, metode pengolahan data untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan publik, dikakukan dengan

3 (tiga) tahapan. Tahapan pertama yaitu menghitung bobot nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut Nilai penimbang ditetapkan sebagai berikut:

$$\text{Bobot rata - rata timbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

N=Bobot nilai per unsur

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Berdasarkan hasil analisis nilai rata-rata penimbang pada Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo, didapatkan nilai unsur pelayanan yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel Indeks Kepuasan Masyarakat Dukcapil  
Kabupaten Ponorogo tahun 2019

<b>N0</b>	<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>Nilai unsur pelayanan (a)</b>	<b>Nilai rata-rata tertimbang (a*0.11)</b>
1	Persyaratan	3.020	0,335
2	Prosedur	3.040	0,337
3	Waktu Penyelesaian	2.990	0,332
4	Biaya	3,990	0,443
5	Produk	3,060	0,340
6	Kompetensi Pelaksana	3,110	0,345
7	Perilaku pelaksana	3,130	0,347
8	Sarana dan prasarana	3,120	0,346
9	Penanganan pengaduan	3,010	0,334
<b>Total</b>			<b>3,160</b>

Berdasarkan pada tabel diatas maka dapat diketahui nilai dari unsur-unsur layanan sebagai berikut :

1. Persyaratan

Dari unsur persyaratan yang ditetapkan oleh Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten

Ponorogo mendapatkan nilai 3,020 masuk dalam kategori kurang Baik, itu menunjukkan bahwa persyaratan yang ditentukan belum bisa dimengerti sehingga kesesuaian persyaratan belum sesuai dengan jenis

pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

## 2. Prosedur

Dari unsur prosedur yang di terapkan oleh Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Ponorogo mendapatkan nilai 3,040 masuk dalam kategori kurang Baik, itu menunjukkan bahwa prosedur yang digunakan dalam pelayanan administrasi kependudukan belum sepenuhnya bisa dipahami sehingga masyarakat dalam menerima pelayanan masih mengalami kebingungan.

## 3. Waktu penyelesaian

Dari unsur kecepatan waktu pelayanan Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Ponorogo mendapatkan nilai 2,990 masuk dalam kurang Baik, itu menunjukkan bahwa dalam menyelesaikan jenis pelayanan yang diajukan masyarakat masih perlu ditingkatkan.

## 4. Biaya / Tarif

Biaya atau Tarif yang dalam pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Ponorogo mendapatkan nilai 3,990, karena semua pelayanan yang diberikan gratis atau tidak dipungut biaya sama sekali.

## 5. Produk layanan

Produk Layanan yang ada pada Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Ponorogo mendapatkan nilai 3,060 masuk dalam kategori Baik, itu menunjukkan bahwa produk layanan yang ada sudah sesuai dengan standart pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

## 6. Kompetensi Petugas

Kompetensi atau kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Ponorogo mendapatkan nilai 3,110 masuk dalam kategori Baik, itu menunjukkan bahwa kemampuan petugas dalam sudah sesuai dengan keahlian di masing masing jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

## 7. Perilaku petugas

Perilaku petugas dalam memberikan pelayanan mendapatkan nilai 3,130 masuk dalam kategori Baik, itu menunjukkan bahwa petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sangat ramah dan sopan.

## 8. Sarana dan Prasarana

Kualitas sarana dan prasarana pada Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Ponorogo mendapatkan nilai 3,120 masuk dalam kategori Baik, itu menunjukkan bahwa prasarana yang ada sudah lengkap untuk menunjang pelayanan yang optimal.

## 9. Penanganan Pengaduan

Dari unsur penanganan pengaduan yang di berikan oleh Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Ponorogo mendapatkan nilai 3,010 masuk dalam kategori kurang Baik, itu menunjukkan bahwa penanganan yang dilakukan perlu ditingkatkan.

Langkah selanjutnya untuk menghitung indeks unit pelayanan adalah menghitung nilai indeks unit layanan dengan rumus berikut:  $SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$  ( $3,160 \times 25 = 79,00$ )

Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM,  
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Layanan	Unit Layanan
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31-100	A	Sangat Baik

Sumber: Permenpan RB No. 14 Tahun 2017

Berdasarkan hasil perhitungan pada diatas Nilai rata rata timbang kinerja pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo tahun 2019 adalah 3,160 atau kategori Baik dengan Nilai Konversi adalah 79,00 kategori Baik.

## Penutup

### Kesimpulan Dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan terhadap 100 warga yang merupakan responden yang mewakili masyarakat di Kabupaten Ponorogo yang melihat kualitas pelayanan di Dinas Dukcapil serta kepuasan masyarakat, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan di Dinas Dukcapil sebagai pelayanan masyarakat dalam pembuatan data dokumen kependudukan merupakan strategi yang cukup efektif dalam meningkatkan akan sadar kelengkapan data dokumen kependudukan. Hal ini terlihat dari sedangnya kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan tersebut di Dinas Dukcapil. Sedangkan
2. Sub variabel Keandalan (*Reliability*) indikator kualitas pelayanan informasi syarat pembuatan dokumen kependudukan memiliki nilai yang paling tinggi, sedangkan indikator kualitas pelayanan pembuatan dokumen kependudukan sesuai dengan waktu memiliki nilai yang paling rendah.

kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Dinas Dukcapil ternyata berdampak kepada kepuasan masyarakat Kabupaten Ponorogo.

Data hasil kuesioner diketahui bahwa masyarakat menganggap kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Dukcapil sebagai faktor yang cukup mempengaruhi kepuasan masyarakat. Pelayanan diatas ternyata juga berlaku secara nasional, hal ini tercermin dari mayoritas pelayanan yang diberikan merupakan kebutuhan yang dapat digunakan sebagai kelengkapan dokumen Administrasi kependudukan setiap warga masyarakat.

3. Sub variabel Jaminan (*Assurance*) indikator kepuasan masyarakat terhadap kemampuan petugas menjawab setiap pertanyaan masyarakat memiliki nilai yang paling tinggi, sedangkan sub variabel Keandalan (*Reliability*) indikator kepuasan masyarakat terhadap pembuatan dokumen kependudukan sesuai dengan waktu memiliki nilai yang paling rendah.

Kemudian berdasarkan hasil Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat sesuai rumus yang di tentukan Permenpan Nomor 14 tahun 2017 diperoleh nilai Indeks Kepuasan masyarakat sebesar 79,00 sehingga kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan di dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten ponorogo tahun 2019 secara keseluruhan masuk dalam kategori Baik

### Saran

Berdasarkan pemaparan-pemaparan diatas, peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Persyaratan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Indikator pembuatan dokumen kependudukan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan oleh petugas dan bila terjadi pence- takan kesalahan dokumen kependudukan secepatnya akan diperbaiki. Untuk itu, perlu diperbaiki dan ditingkatkan kualitas pelayanan yang ada di Dinas Dukcapil dalam ke- handalan dan kecepatan pem-

- buatan dokumen kepen- dudukan.
2. Masyarakat menilai Baik terhadap pelayanan yang diberikan, citra yang positif di mata masyarakat, seperti dalam kepercayaan masyarakat akan selesainya data dokumen dalam waktu di tetapkan, ini perlu ditingkatkannya kualitas pelayanannya.
3. Para aparatur hendaknya lebih mengedepankan Empati (*Emphaty*) dalam mem- perlakukan masyarakat dengan penuh perhatian, mudah dihubungi masyarakat dan mengutamakan kepentingan masyarakat melalui kualitas pelayanan, hal ini berguna untuk meningkatkan empati kepada masyarakat terhadap pembuatan dokumen kependudukan, serta meningkatkan profesionalitas dan kinerja kualitas pelayanan dalam merespon aspirasi masyarakat.

Dibutuhkan penelitian yang lebih lanjut mengenai metode kepuasan masyarakat yang profesional, terutama melalui kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo, serta menjaga indikator kepuasan masyarakat yang sudah baik oleh aparatur dalam memberikan kualitas pelayanan di Dinas Dukcapil.

### Daftar Pustaka

- Abdullah, M. 2014. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Aswaja
- Alichia, Yashinta Putri. 2013. *Pengaruh Ukuran Perusahaan, Pertumbuhan*

- Perusahaan, Dan Opini Audit Tahun Sebelumnya Terhadap Opini Audit Going Concern (Studi Empiris Perusahaan Manufaktur yang terdaftar pada Bursa Efek Indonesia).* Tesis Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
- Dwiyanto Agus, Partini, Ratminto, Wicaksono Bambang, Tamtiari Wini, Kusumasari Bevaola, dan Nuh Muhamad. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia.* Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan (PSKK).
- Islamy, Irfan M . 2004. *Prinsip-prinsip Kebijakan Negara* Ed.2. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan.* Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta: Bumi Aksara
- Nugroho, R. 2012. *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi, Dan Evaluasi.* Jakarta: Gramedia
- Pasolong, Harbani, 2015. *Teori Administrasi Publik”* Alfabeta, Bandung
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik,
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik.* Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.
- Rikantika, R. 2016. *Pengaruh Work Family Conflict Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Ksertation, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah*
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa.* Yogyakarta: Andi. ity Press Pengaruh Konflik Peran Ganda dan Stress Kerja terhadap Kinerja Dosen Wanita di Fakultas Ekonomi Universitas Jambi. Jurnal Manajemen Bisnis, 2.