

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN PUBLIK  
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA  
SURABAYA**

**Joko Priyono**

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[jokopriyono@untag-sby.ac.id](mailto:jokopriyono@untag-sby.ac.id)

**Feby Vioren**

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[jokopriyono@untag-sby.ac.id](mailto:jokopriyono@untag-sby.ac.id)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik pada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Disdukcapil Kota Surabaya. Data penelitian ini diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada responden dan melalui observasi, serta wawancara langsung dengan pihak terkait. Data pengukuran kepuasan masyarakat meliputi identitas responden dan layanan yang telah didapatkan dari masing-masing responden. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) yang telah disusun oleh peraturan yang ada dan yang dipakai oleh Kantor Disdukcapil Kota Surabaya untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan yang diberikan SKPD Disdukcapil Kota Surabaya kepada para responden masih dikategori kurang baik. Hal ini ditunjukkan dengan hasil nilai SKM yang hanya sebesar 73,69 dengan bobot nilai C yang berarti kurang baik dalam kategori nilai persepsi SKM.

**Kata kunci:** *Layanan Publik, Kepuasan Masyarakat, Disdukcapil Kota Surabaya, SKM (Survei Kepuasan Masyarakat)*

**ABSTRACT**

This research aims to analyze and measure the level of community satisfaction with public services at the Surabaya City Regional Work Unit (SKPD) Disdukcapil. This research data was obtained using a questionnaire given to respondents and through observation and direct interviews with related parties. Data measuring community satisfaction includes the identity of the respondent and the services received from each respondent. The data analysis method used in this research is the SKM (Community Satisfaction Survey) analysis method which has been prepared by existing regulations and is used by the Surabaya City Population and Civil Registration Office to measure the level of community satisfaction. The results of the research show that the services provided by SKPD Disdukcapil Surabaya City to respondents are still in the poor category. This is shown by the results of the SKM value which is only 73.69 with a weighted value of C which means it is not good in the SKM perception value category.

**Keywords:** *Public Services, Community Satisfaction, City Dukcapil Office Surabaya, SKM (Community Satisfaction Survey)*

## **A. PENDAHULUAN**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengartikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggaraan Pelayanan Publik setidaknya mengandung nilai-nilai, yakni kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, serta kenyamanan.

Dalam melaksanakan pelayanan publik pemerintah membentuk organisasi penyelenggara. Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

Pelayanan publik sendiri adalah beberapa aktivitas atau kegiatan yang diselenggarakan atau disediakan oleh lembaga pemerintah untuk menyediakan layanan masyarakat dalam pemenuhan hak dan kebutuhan dasar sebagai warga negara. Salah satu pelayanan publik yang disediakan oleh Pemerintah Kota Surabaya adalah pelayanan dalam hal kependudukan dan pencatatan sipil yakni dengan Lembaga yang menjalankan fungsi tersebut adalah Saruan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil).

Penyelenggara Pelayanan Publik adalah instansi pemerintah yang terbagi ke dalam unit-unit pelayanan yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ukuran keberhasilan pelayanan akan tergambar pada indeks kepuasan masyarakat yang diterima oleh para penerima pelayanan berdasarkan harapan dan kebutuhan mereka yang sebenarnya. Namun sebenarnya pelayanan publik dapat bekerja sama dengan pihak swasta atau diserahkan kepada swasta apabila memang dipandang lebih efektif dan sepanjang mampu memberikan kepuasan maksimal kepada masyarakat.

Sebagaimana tercantum dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2004, tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional menyatakan bahwa perlu dilakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Selain itu data indeks kepuasan masyarakat akan menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu diperbaiki dan menjadi pendorong setiap bagian pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak masyarakat sipil, pemerintah menyediakan kantor Disdukcapil ini untuk masyarakat Menurut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya (2023), yang memiliki Motto Pelayanan “Melayani dengan mudah, cepat, santun, dan sepenuh hati”. Visi dan

Misi dari kantor pelayanan kependudukan ini adalah Terwujudnya Data Penduduk yang Akurat serta Masyarakat yang sadar, tertib Administrasi Kependudukan dan Misinya adalah Memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan yang Prima, Dinamis dan Humanis.

Masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya?

## **B. TINJAUAN PUSTAKA**

### **Barang dan Jasa Publik**

Barang dan jasa publik adalah barang dan jasa yang derajat eksklusivitas dan derajat keterhabisannya sangat rendah, seperti misalnya penerangan jalan atau keamanan, yang tidak dibatasi penggunaannya, dan tidak habis meskipun telah dipakai atau dinikmati oleh banyak orang (Darmawan, 2008: 35).

Menurut Wahyuningsih (2020: 40-43), dalam bukunya mengatakan bahwa “Kesejahteraan publik dipengaruhi oleh berbagai jenis barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan konsumsinya”. Barang dan jasa publik adalah barang atau jasa yang bersifat *non rivalry* dan *non-excludable* atau dapat dipakai atau dikonsumsi bersama dan dapat dimanfaatkan tanpa adanya diskriminasi dan tanpa membayar. Pengadaan dan penyaluran barang publik dapat dilakukan oleh instansi pemerintah dan badan usaha. Pemerintah dapat menggunakan anggaran belanjanegara untuk menyediakan barang publik.

Terdapat dua klasifikasi sifat barang atau jasa publik ini menurut Wahyuningsih (2020), yakni: 1) *bersifat rival, tetapi noneklusif* yang artinya barang ini tidak dapat dikonsumsi secara bersama-sama (*rival*), tapi untuk dapat menikmatinya tidak perlu membayar (*noneklusif*), dan 2) *bersifat non rival, tetapi eksklusif*, yang artinya barang atau jasa ini dikonsumsi secara bersamaan (*non rival*), tetapi untuk dapat menikmatinya kita perlu membayar untuk mendapatkannya.

Barang Publik (*public goods*) merupakan barang yang ketika digunakan tidak mengurangi jumlahnya atau ketersediaannya bagi orang lain dan juga tidak dapat mencegah orang lain untuk menggunakannya dan mendapatkan manfaatnya (Ridwan dan Suciawan, 2021).

### **Pelayanan Publik**

#### ***Pengertian Pelayanan Publik***

Pelayanan publik merupakan bentuk operasional dari kebijakan publik pemerintah. Pelayanan publik yang baik akan memperhatikan kepentingan masyarakat sejalan dengan perkembangan kebutuhan dan tuntutan masyarakat yang semakin meningkat (Setyarini, 2022).

Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, Tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik menyatakan bahwa, definisi dari pelayanan umum adalah: “Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-

undangan”. Secara teoritis, tujuan dari pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat (Sinambela, 2008).

Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, Pasal 1 ayat (1) tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Tujuan undang-undang tentang pelayanan publik menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 3 adalah:

- 1) Terwujudnya Batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- 2) Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
- 3) Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan
- 4) Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

#### ***Standar Pelayanan Publik***

Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (7) mengatakan bahwa “Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur”.

Pada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 38 ayat (1) “Penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala”. Ayat (2) “Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan”.

Pemerintah harus membenahi kinerja pelayanan publik agar dapat memperbaiki penyelenggaraan publik sehingga menjadi efisien, responsif, partisipatif, dan akuntabel pemerintah tidak hanya dapat memperbaiki kinerja birokrasi, tetapi juga membangun *good governance* (Dr. H. Zaenal Mukarom, dkk, 2016).

Pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang baik dan profesional kepada masyarakat. Untuk itu diperlukan standar dalam melaksanakan program pelayanan publik ini. Dalam Permenpan No.15 Tahun 2014, pengertian Standar Pelayanan Publik adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang pelayanan publik disebutkan beberapa azas-azas dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah sebagai berikut: a) kepentingan umum, b) kepentingan hukum, c) kesamaan hak, d) keseimbangan hak dan kewajiban, e) keprofesionalan, f) partisipatif, g) persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, h) keterbukaan, i) akuntabilitas, j) fasilitas dan

perlakuan khusus bagi kelompok rentan, k) ketepatan waktu, dan l) kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 2014, tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik dalam rangka Menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan perlu diperhatikan prinsip-prinsip: a) sederhana, b) akuntabel, c) partisipatif, d) berkelanjutan, e) keadilan, dan f) transparansi.

### **Ekonomi Sektor Publik**

Ekonomi publik atau yang bisa disebut dengan Ilmu Keuangan Negara adalah salah satu cabang ilmu ekonomi yang menganalisis terkait peranan pemerintah dalam perekonomian, dan juga dampak kebijakan pemerintah dalam bidang fiskal terhadap suatu perekonomian. Pemerintah disini memiliki peran penting dalam menjamin tercapainya kesejahteraan masyarakat yang optimal dan kebijakannya harus ditujukan untuk mengoreksi perilaku masyarakat yang menghindarkan perekonomian mencapai alokasi sumber ekonomi yang lebih efisien.

Kesimpulannya ekonomi sektor publik adalah ilmu ekonomi yang mempelajari tentang kebutuhan masyarakat suatu negara untuk mencapai suatu kesejahteraan yang menjadi tanggung jawab oleh negara itu sendiri terkhusus pemerintah. Berikut definisi ekonomi sektor publik menurut para ahli:

1. Menurut Yunus dan Iswanto (2021), Ekonomi publik merupakan aktivitas ekonomi nasional guna mencapai kesejahteraan masyarakat, yang tanggung jawab pengaturannya berada pada negara yang dilaksanakan oleh penyelenggara negara khususnya pemerintah.
2. Menurut Rohima (2020), Ekonomi publik merupakan cabang ilmu ekonomi yang menelaah masalah-masalah ekonomi publik seperti kebijakan subsidi atau perpajakan, regulasi atau deregulasi, nasionalisasi atau privatisasi, sistem jaminan sosial, ketahanan pangan, kebijakan teknologi, pertahanan dan keamanan, pendidikan, kesehatan, dan sebagainya.
3. Menurut Wahyuningsih (2020), dalam bukunya mengatakan bahwa, Ekonomi Publik adalah hasil kinerja pemerintah dan segenap masyarakatnya dalam mengelola ekonomi untuk mencapai kesejahteraan Bersama.

### **Kepuasan**

Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Indikator kepuasan pelanggan adalah adanya kesesuaian antara kinerja suatu produk dengan apa yang telah diharapkan pelanggan, minat untuk membeli kembali produk tersebut, dan kesediaan merekomendasikan merek produk yang telah dirasakan kepada orang lain. Tingkat kepuasan masyarakat atas mutu pelayanan yang diberikan pemerintah memiliki arti yang sangat penting, karena dari kepuasan masyarakat akan terbangun kepercayaan dan loyalitas masyarakat pada pemerintah yang nantinya akan dapat memperbaiki citra pemerintah yang selama ini kurang baik dimata publik (Putro, dkk, 2023).

Menurut Safitri (2022), kepuasan adalah sebuah harapan yang hendak didapatkan oleh para konsumen, baik pada wujud harga, pelayanan, kenyamanan, atau beberapa hal lainnya yang secara langsung bisa memberikan kepuasan kepada konsumennya.

Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei kepuasan masyarakat (Suandi, 2019).

Dari beberapa uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan masyarakat adalah sebuah perasaan puas yang dimiliki masyarakat yang terbentuk dari pengalaman dalam mendapatkan pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dengan kebutuhannya.

### **Masyarakat**

Undang-undang Nomor 25 Tahun, 2009, Pasal 1 ayat (6), menyatakan bahwa “Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang- perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung”. Masyarakat suatu negara memiliki hak untuk mendapatkan suatu pelayanan publik yang baik. Pemerintah dituntut untuk selalu menyediakan lingkungan pelayanan yang berkualitas. Hal itu diakibatkan masyarakat sangat membutuhkan pelayanan publik untuk memenuhi beberapa macam kebutuhannya.

### **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**

#### ***Pengertian Survei Kepuasan Masyarakat***

Survey kepuasan masyarakat merupakan salah satu upaya yang harus dilakukan dalam usaha memperbaiki pelayanan publik. Survey ini dapat mengukur sejauh mana kualitas pelayanan penyelenggara layanan publik serta dapat dijadikan referensi dalam melakukan penetapan prioritas perbaikan layanan (Larono, 2020).

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Penyusunan SKM, menyatakan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, terdapat beberapa prinsip yakni: a). Transparan, b) partisipatif, c) akuntabel, d) berkesinambungan, e) keadilan, dan f) netralitas.

Adapun isi pedoman survei kepuasan masyarakat sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, disusun berdasarkan: a) persyaratan, b) sistem, mekanisme dan prosedur, c) waktu penyelesaian, d) biaya/tarif, e) spesifikasi produk dan jenis pelayanan, f) kompetensi pelaksanaan, g) perilaku pelaksana, h) penanganan pengaduan dan masukan, serta i) sarana dan prasarana

#### ***Tujuan dari Survei Kepuasan Masyarakat***

Menurut Keputusan menteri Pendayagunaan Anggaran Negara Nomor 25 Tahun 2004, tentang Pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah, mengatakan bahwa tujuan dari pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah “Untuk mengetahui perkembangan kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi pemerintah yang dilaksanakan oleh instansi yang bersangkutan secara periodik. Dan bagi unit pelayanan di instansi pemerintah, hasil dari pengukuran dapat digunakan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan

dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Dan bagi masyarakat, SKM ini dapat digunakan sebagai gambaran kinerja pelayanan unit yang bersangkutan”.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat berupa: a) diketahuinya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik, b) diketahuinya kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik, c) sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil SKM, d) diketahuinya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik, e) meningkatnya persaingan positif dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan, dan f) diketahuinya gambaran tentang kinerja unit pelayanan (bagi masyarakat).

Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan, serta agar masyarakat terlibat dalam memberikan suaranya pada penyelenggaraan pelayanan publik yang akan dijadikan bahan evaluasi oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas kinerja pelayanan publik.

#### **Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil)**

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2020, tentang pedoman nomenklatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Provinsi dan Kabupaten/Kota mengemukakan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang selanjutnya disingkat Disdukcapil adalah Perangkat Daerah yang membidangi urusan Administrasi Kependudukan di provinsi atau kabupaten/kota.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu dinas yang paling aktif memberikan pelayanan publik (Hidayat dkk., 2020). Pelayanan yang diberikan yakni seperti dokumen kependudukan contohnya akta kelahiran, Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), serta dokumen lain yang terkait. Oleh sebab itu sangatlah penting sebuah instansi seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini melihat bagaimana tingkat kepuasan masyarakat yang telah dilayaninya selama ini.

#### **Penelitian Terdahulu**

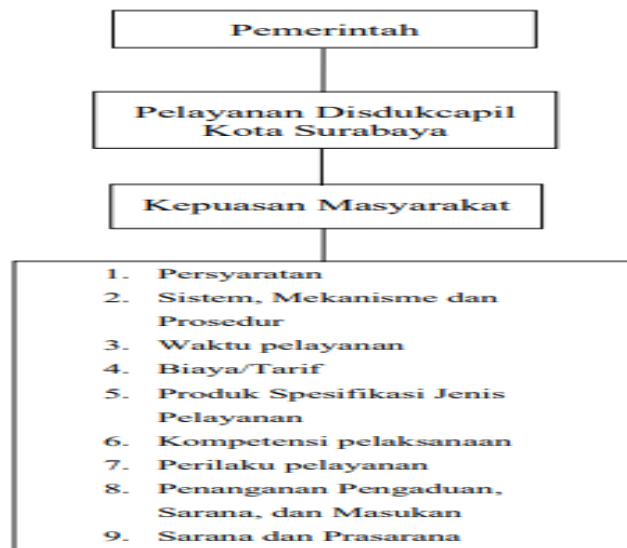
Penelitian ini berfokus untuk menghitung kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Disdukcapil Kota Surabaya. Berikut penelitian terdahulu yang memiliki topik yang sama mengenai perhitungan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, antara lain:

- a. Penelitian yang dilakukan oleh Suandi (2019), yang berjudul *Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur*. Hasil dari penelitian ini yaitu kinerja pelayanan Kantor Kecamatan Belitang secara keseluruhan termasuk dalam kategori “B (Baik)” dengan perhitungan mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur nomor 25 tahun 2004.
- b. Penelitian yang dilakukan oleh Pananrangi (2018), yang berjudul *Study Perubahan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menjadi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan Publik*. Hasil dari penelitian ini yakni perubahan indeks kepuasan masyarakat menjadi survei kepuasan masyarakat

sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.

- c. Penelitian yang dilakukan oleh Putro dkk. (2023), dengan judul *Analisis Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Bidang Sosial di Kabupaten Jember*. Dan hasil dari penelitian ini yakni dengan jumlah responden dalam survei kepuasan masyarakat Kabupaten Jember khususnya dibidang sosial sebanyak 828 orang didapat hasil akhir nilai IKM total Dinas Sosial di Kabupaten Jember sebesar 81,75 atau dinilai B (Baik).

### **Proses Berpikir**



**Gambar2. 1 Kerangka Proses Berpikir**

Keterangan:

- a) Pemerintah wajib menyediakan pelayanan publik yang baik bagi setiap warga negaranya secara adil tanpa memandang status sosialnya. Pelayanan Disdukcapil: pelayanan publik ini didirikan oleh pemerintah Kota Surabaya guna mampu memberikan pelayanan yang baik dan nyaman bagi warga, sehingga terciptanya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan itu sendiri. Hal itu juga akan membuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah Kota Surabaya semakin tinggi.
- b) Kepuasan Masyarakat: untuk mencapai kepuasan masyarakat ini, perlu dilakukan penilaian dengan menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat, dimana nanti yang akan di ukur dalam survei ini ada 9 unsur yakni: 1. Persyaratan, 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, 3. Waktu pelayanan, 4. Biaya/ Tarif, 5. Produk spesifikasi jenis pelayanan, 6. Kompetensi pelaksanaan, 7. Perilaku pelayanan, 8. Penanganan pengaduan, Sarana, dan Masukan, 9. Sarana dan Prasarana.

## **C. METODE PENELITIAN**

### **Desain Penelitian**

Jenis desain penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode *explanatory*. Data kualitatif



dapat diartikan sebagai bentuk interpretasi konsep data. Fungsi dari data kualitatif adalah menerjemahkan data mentah ke dalam uraian, eksplanasi ataupun deskripsi. Metode *explanatory* adalah penelitian yang belum pernah diteliti sebelumnya atau belum pernah dijelaskan dengan baik.

#### **Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan Di Kota Surabaya. Waktu penelitian ini yakni di bulan Maret 2023 sampai dengan selesai.

#### **Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data subjek (*self-report data*), dimana data ini diperoleh dari masyarakat Kota Surabaya yang pernah atau telah menerima pelayanan dari Disdukcapil Kota Surabaya.

Sumber data primer adalah wawancara atau pengisian kuesioner pada objek penelitian atau pengamatan secara langsung, dimana dalam penelitian ini objek penelitiannya adalah masyarakat yang pernah berkepentingan atau menerima pelayanan di Disdukcapil Kota Surabaya. Sedangkan data sekunder diperoleh dari literatur dan data yang disajikan Lembaga terkait, dalam hal ini Disdukcapil Kota Surabaya

#### **Populasi dan Sampel Penelitian**

Dalam penelitian ini populasinya adalah masyarakat yang telah berkepentingan ataupun yang telah mendapatkan layanan di Disdukcapil Kota Surabaya. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Non Probability Sampling*, yakni sampel ditentukan oleh keahlian peneliti berdasarkan subjektivitas peneliti dan tidak acak, dalam penelitian ini sampelnya adalah orang yang pernah mengunjungi atau berkunjung ke Disdukcapil Kota Surabaya. Sampel yang digunakan berjumlah 100 orang.

#### **Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dan teknik pengumpulan data dilakukan guna mendapatkan data yang valid, sehingga hasil dan kesimpulan penelitian pun tidak akan diragukan kebenarannya. Data dikumpulkan dengan wawancara terstruktur dengan angket. Angket dengan skala Likert dikembangkan dari Keputusan Menteri Aparatur Negara, yaitu Kepmenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Skala Likert: a) Tidak baik, diberi nilai persepsi (1), b) Kurang baik, diberi nilai persepsi (2), c) Baik, diberi nilai persepsi (3), d) Sangat baik, diberi nilai persepsi (4).

#### **Variabel Penelitian**

Ada beberapa unsur untuk pengukuran kepuasan masyarakat menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, yakni: a) persyaratan, b) sistem, mekanisme, dan prosedur, c) waktu penyelesaian, d) biaya/tarif, e) produk spesifikasi jenis layanan, f) kompetensi pelaksana, g) perilaku pelaksana, h) penanganan pengaduan, sarana dan masukan, dan i) sarana dan prasarana

Kepuasan Masyarakat adalah perasaan senang ataupun kecewa yang dirasakan seseorang yang muncul setelah membandingkan hasil produkyang dipikirkan sebelumnya terhadap apa yang diharapkan. Setiap penyelenggara pelayanan publik perlu mengukur kepuasan masyarakat guna melihat umpan balik maupun masukan yang dapat diambil oleh penyelenggara untuk keperluan

pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan masyarakat (Suandi, 2019).

Definisi operasional dari variabel pada penelitian ini yakni pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Kepuasan masyarakat adalah perasaan senang ataupun kecewa yang dirasakan seseorang yang muncul setelah membandingkan hasil produk yang dipikirkan sebelumnya terhadap apa yang diharapkan. Dengan menggunakan kuesioner yang akan dibagikan pada setiap masyarakat. Yang akan diukur menggunakan Skala Likert.

#### **Proses Pengolahan Data**

Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner yang akan dibagikan kepada masyarakat setelah itu data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9), kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan yakni nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya hasilnya dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

#### **Metode Analisa Data**

Metode analisis data adalah tahapan dari proses penelitian dimana data-data yang telah dikumpulkan akan dilakukan proses analisis untuk menjawab permasalahan penelitian. Analisis didasarkan pada Kepmenpan RB Nomor 14 Tahun 2017, tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggaraan pelayanan publik, pengolahan data dilakukan dengan pengukuran Skala Likert.

Perhitungan nilai SKM dilakukan dengan menggunakan rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$
$$= (\text{Rata - rata tertimbang})$$

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

$$SKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk mempermudah interpretasi nilai SKM yang berkisar 25 – 100, maka hasil penilaian masing-masing dikalikan 25. Hasil perhitungan di atas dikategorikan sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi SKM} = \text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Untuk memudahkan penafsiran pada nilai indeks kepuasan konsumen dan mengacu pada pengelompokan kinerja unit pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, indeks yang diperoleh dikelompokkan sebagai berikut:

**Tabel 1**  
**Nilai Persepsi, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai Presepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00–2.60	25.00–64.99	D	Tidak baik
2	2.60–3.06	65.00–76.60	C	Kurang baik
3	3.06–3.53	76.61–88.30	B	Baik
4	3.53–4.00	88.31–100.00	A	Sangat baik

Sumber: Permenpan RB No 14 Tahun 2021

#### **D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

##### **Gambaran Umum Objek Penelitian**

Kota Surabaya merupakan salah satu kota yang cukup aman dari bencana gempa bumi dan tanah longsor. Hal ini juga yang mempengaruhi perkembangan infrastruktur di Kota Surabaya berkembang sangat pesat. Keseluruhan wilayah Kota Surabaya mempunyai iklim tropis dengan dua musim tiap tahunnya, yakni musim kemarau dan musim hujan, dimana curah hujan rata-rata adalah sebesar 165,3 mm dan rata-rata curah tertingginya 200 mm.

Kota Surabaya berpenduduk 2.904.751 jiwa, diantaranya sebanyak 1.435.153 laki-laki dan 1.469.598 perempuan (BPS 2021). Etnis di Surabaya didominasi oleh Suku Jawa, sedangkan untuk aspek bahasa, ada beberapa bahasa yang digunakan di Surabaya. Salah satu bahasa yang paling banyak digunakan adalah medok khas Bahasa Jawa Timur atau boso Suroboyoan. Bahasa ini juga dikenal dengan egaliter karena cukup blak-blakan.

##### **Deskripsi Hasil Penelitian**

Dari jumlah sampel yakni 100 responden, peneliti mendapatkan lebih dari 100 responden yang telah mengisi kuesioner, dikarenakan peneliti tidak bisa membatasi pengisian kuesioner pada *google form* yang telah diberikan kepada para responden. Berikut merupakan hasil yang diperoleh dalam penelitian ini diantaranya yaitu:

a. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Karakteristik yang pertama dari responden dalam penelitian ini dikategorikan berdasarkan jenis kelamin. Sampel dikategorikan menurut jenis kelamin laki laki dan perempuan. Berikut adalah tabel karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.

**Tabel 2**  
**Distribusi Responden Pengguna Layanan Menurut Jenis Kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Laki-laki	43	41,7%
Perempuan	60	58,3%
<b>Jumlah</b>	<b>103</b>	<b>100%</b>

Hasil Penelitian, data diolah

Berdasarkan tabel 2, menunjukkan hasil bahwa responden dengan jenis kelamin perempuan lebih sering mengunjungi Kantor Disdukcapil Kota Surabaya dibandingkan responden laki-laki. Dengan frekuensi jumlah responden perempuan total 60 orang dengan persentase 58,3% dan 40 responden laki-laki dengan persentase 41,7% dari jumlah keseluruhan 103 responden yang telah mengisi kuesioner.

b. Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan

Jenis pekerjaan masyarakat yang pernah atau telah menerima layanan Di Kantor Disdukcapil Kota Surabaya yang menjadi responden dalam penelitian ini.

**Tabel 3**  
**Distribusi Responden Pengguna Layanan Menurut Pekerjaan**

<b>Jenis Pekerjaan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
PNS/TNI/POLRI	10	9,7%
Pegawai Swasta	21	20,4%
Wirausaha	16	15,5%
Petani/Buruh	9	8,7%
Pelajar/Mahasiswa	39	37,9%
Lainnya	8	7,8%
<b>Jumlah</b>	<b>103</b>	<b>100%</b>

Hasil Penelitian, data diolah

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa responden yang merupakan Pelajar/Mahasiswa sering mendatangi Kantor Disdukcapil Kota Surabaya dengan jumlah 39 dari total responden 103 dan persentasenya 37,9% dari 100%, 20,47% merupakan pegawai swasta, 15,5% merupakan wirausaha, 8,7% merupakan petani/buruh, 9,7% merupakan seorang PNS/TNI/POLRI responden dan 7,8% orang lainnya.

c. Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan terakhir

Berikut merupakan data responden dilihat dari layanan yang telah diterima dari Kantor Disdukcapil Kota Surabaya.

**Tabel 4**  
**Distribusi Responden Pengguna Layanan Menurut Pendidikan Terakhir**

<b>Jenis Pendidikan Terakhir</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
SD	1	1%
SMP	12	11,7%

SMA/SMK	48	46,6%
Diploma III	17	16,5%
S1	25	24,3%
<b>Jumlah</b>	<b>103</b>	<b>100%</b>

Hasil Penelitian, data diolah

Berdasarkan tabel 4 diatas, menunjukkan hasil bahwa responden yang sering datang ke Disdukcapil Kota Surabaya di dominasi oleh orang-orang lulusan SMA/SMK dengan total 48 responden dan persentasenya 46,6%. Dan yang jarang mendatangi Kantor Disdukcapil Kota Surabaya adalah responden dengan lulusan SD dengan hanya total 1 responden saja, sedangkan yang lulusan SMP sebanyak 11,7%, lulusan D3 sebanyak 16,5%, dan yang lulusan S1 sebanyak 24,3% dari jumlah total responden sebanyak 103 orang.

d. Karakteristik responden berdasarkan Jenis Layanan yang diterima

Berikut merupakan data responden dilihat dari layanan yang telah diterima dari Kantor Disdukcapil Kota Surabaya.

**Tabel 5**  
**Distribusi Responden Pengguna Layanan Menurut Jenis Layanan yang diterima**

Jenis Layanan yang diterima	Frekuensi	Persentase
KTP	41	39,8%
AKTA	10	9,7%
KK	15	14,6%
Lainnya	37	35,9%
<b>Jumlah</b>	<b>103</b>	<b>100%</b>

Hasil Penelitian, data diolah

Berdasarkan data tabel 5 dapat kita ketahui bahwa yang sering mendatangi Kantor Disdukcapil Kota Surabaya adalah masyarakat yang ingin mendapatkan layanan jenis KTP dengan total 41 responden dan persentase 39,8%.

e. Karakteristik responden berdasarkan Umur

Berikut pengelompokan responden yang telah mendapatkan layanan Di Kantor Disdukcapil Kota Surabaya berdasarkan umur.

**Tabel 6**  
**Distribusi Responden Pengguna Layanan Menurut Umur**

Umur	Frekuensi	Persentase
17-20	4	3,9%
21-24	33	32%
25-29	15	14,6%
30-34	19	18,4%
35-39	10	9,7%
40-44	9	8,7%

45-49	5	4,9%
50+	8	7,8%
<b>Jumlah</b>	<b>103</b>	<b>100%</b>

Hasil Penelitian, data diolah

Berdasarkan data tabel 6 diatas dapat disimpulkan bahwa responden yang berumur 21-24 adalah yang terbanyak mendatangi Kantor Disdukcapil Kota Surabaya dengan total 33 responden dan persentasenya adalah 32%, dan yang berumur 50+ sebanyak 8 orang dengan persentase 7,8%.

#### **Analisis Data**

Menghitung Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk mempermudah interpretasi pada penilaian SKM antar rentang nilai 25-100, pertama yang dihitung adalah jumlah penilaian 103 responden atas per unit pelayanan, setelah itu dicari nilai rata-rata per unsur =  $\sum \text{Nilai per unsur} / \sum \text{responden}$ , lalu sebelum kita menghitung SKM, terlebih dahulu menghitung  $\sum \text{NRR tertimbang} = \text{Nilai Rata-rata per unsur} \times 0,11$ , setelah itu maka hasil penilaian nilai rata-rata tertimbang ( $\sum \text{NRR tertimbang}$ ) di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi SKM} = \sum \text{NRR tertimbang} \times 25.$$

Kemudian Nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat disesuaikan dengan kategori mutu pelayanan berdasarkan indeks yang di tujukan tabel 3.1 pada halaman 27, sebagai berikut hasilnya:

**Tabel 7**  
**Hasil Penilaian Pelayanan Disdukcapil Kota Surabaya**

No.	Unit Pelayanan	Nilai Rata-rata/unsur	Nilai Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Keterangan
1	Persyaratan	2.83	70.75	C	Kurang Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	2.72	68	C	Kurang Baik
3	Waktu Penyelesaian	2.52	63	D	Tidak Baik
4	Biaya Tarif	3.80	95	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi & Jenis Pelayanan	2.83	70.75	C	Kurang Baik
6	Kompetensi	2.98	74.5	C	Kurang Baik
7	Perilaku Pelaksanaan	3.03	75.75	C	Kurang Baik
8	Sarana dan Prasarana	2.92	73	C	Kurang Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.17	79.25	B	Baik
<b>SKM</b>			<b>73.69</b>	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>

Sumber: Hasil penelitian, data diolah

Berdasarkan dari hasil penelitian (Tabel 7) yang telah dilakukan, dapat diketahui jika dilihat dari tabel diatas bahwa nilai persepsi yang didapatkan oleh Kantor Disdukcapil Kota Surabaya berada di kategori Kurang Baik dengan bobot nilai C dan nilai konversi SKM nya 73,69. Hal ini diketahui dari Tabel 1 dimana artinya Kantor Disdukcapil Kota Surabaya berada di interval 65.00 – 76.60 yakni berada di rata-rata kurang baik. Sedangkan untuk mencapai nilai Baik, Kantor Disdukcapil Kota Surabaya harus mencapai minimum nilai 76,61.

#### **Pembahasan Hasil Temuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan masyarakat Kota Surabaya pada layanan di Disdukcapil Kota Surabaya yang diukur dengan menggunakan Skala Likert dan analisis Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berdasarkan (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. Hasil penelitian ini dari 9 unsur pelayanan yang menunjukkan bahwa:

1. Pada Indikator Persyaratan termasuk dalam kategori kurang baik, hal ini disebabkan karna menurut responden kurangnya kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya dengan jumlah nilai yang diberikan responde sebesar 291, diketahui nilai konversi SKM nya 70.75 dengan nilai C.
2. Pada Indikator Sistem, Mekanisme dan Prosedur masih berada dalam kategori kurang baik yang di sebabkan oleh masih adanya proses yang berbelit-belit atau kurangnya kemudahan dalam proses pengurusan pelayanan. Prosedur yang susah untuk dimengerti oleh responden juga menjadi penyebab penilaian kepada layanan publik pada indikator Sistem, Mekanisme dan Prosedurnya mendapatkan nilai C dengan bobot nilai 68.
3. Pada indikator Waktu penyelesaian Layanan Disdukcapil mendapatkan nilai terendah daripada indikator lain yakni D dengan bobot nilai konversi SKM hanya 63. Yang artinya pada indikator waktu penyelesaian layanan Disdukcapil ini dalam memberikan pelayanannya ketepatan waktunya tidak cepat atau lama. Hal inilah yang menyebabkan para responden merasa tidak puas dalam Layanan waktu penyelesaian.
4. Pada Indikator Biaya/Tarif Disdukcapil Kota Surabaya mendapatkan nilai tertinggi dari ke-9 indikator lain, yakni A dengan bobot nilai konversi SKM 95. Hal ini menunjukkan bahwa layanan Disdukcapil dari segi biaya tergolong sangat murah jika dilihat dari layanan yang diberikan kepada masyarakat yang datang saat mengurus masalah kependudukan. Tingginya nilai pada indikator ini disebabkan karna masyarakat merasa sangat puas pada kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Surabaya.
5. Pada Indikator Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan Di Disdukcapil Kota Surabaya mendapatkan nilai yang Kurang Baik, di mana pada indikator ini Disdukcapil Kota Surabaya mendapat nilai C dengan konveri nilai SKM nya yakni 70,75. Hal ini disebabkan karena menurut para responden kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan masih Kurang Sesuai.
6. Pada Indikator Kompetensi Disdukcapil Kota Surabaya masih tergolong Kurang Baik, karena nilai pada indikator ini adalah C dengan konversi nilai SKM 74,5 yang artinya dalam melakukan layanan, kompetensi/kemampuan

petugas dalam pelayanan Kurang Kompeten dan mengakibatkan masyarakat kurang puas pada indikator ini.

7. Pada Indikator Perilaku Pelasanaan, Disdukcapil Kota Surabaya mendapatkan nilai Kurang baik yakni dengan nilai konversi SKM nya 75,75 dan bobot nilainya C yang berarti perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan masih di tingkat kurang sopan dan kurang ramah.
8. Pada Indikator Sarana dan Prasarana, Disdukcapil mendapatkan nilai konversi SKM 73 dengan bobot nilai C, ini artinya kualitas sarana dan prasarana yang ada Di Disdukcapil Kota Surabaya masih tergolong Cukup baik dalam memuaskan para masyarakat yang datang ke Disdukcapil Kota Surabaya.
9. Pada Indikator Penanganan Penanganan, Saran dan Masukan Disdukcapil Kota Surabaya mendapat nilai konversi SKM 79,25 dengan bobot nilai B, yang berarti Disdukcapil Kota Surabaya memberikan sarana untuk masyarakat untuk penanganan pengaduan pengguna layanan tetapi masih kurang maksimal.

### **Implikasi Penelitian**

Berdasarkan pada hasil dari penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa Kantor Disdukcapil Kota Surabaya masih harus meningkatkan kualitas pelayanannya dalam melayani masyarakat yang ingin mendapatkan layanan. Hal ini dibuktikan dengan adanya hasil pengisian kuesioner di mana Kantor Disdukcapil Kota Surabaya mendapatkan nilai yang Kurang Baik.

Layanan yang diberikan oleh Kantor Disdukcapil Kota Surabaya harusnya bisa memberikan layanan yang lebih baik terhadap masyarakat yang datang. Karena hal ini mempengaruhi nama baik pemerintahan Kota Surabaya.

Peningkatan layanan juga dapat memberikan keuntungan pula bagi Pemerintah, sebab semakin tinggi kepuasan masyarakat, maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan masyarakat kepada layanan publik yang dapat memberikan layanan yang memuaskan bagi mereka.

### **Keterbatasan Penelitian**

Berdasarkan apa yang dialami peneliti saat melakukan penelitian “Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Publik pada Disdukcapil Kota Surabaya” secara langsung ada beberapa keterbatasan bagi peneliti yakni:

1. Waktu yang cukup singkat untuk peneliti bisa melakukan wawancara kepada responden guna mengisi kuesioner.
2. Data yang didapatkan peneliti di peroleh hanya dari Jurnal atau penelitian terdahulu serta BPS Kota Surabaya ataupun website Disdukcapil Kota Surabaya.

## **E. PENUTUP**

### **Simpulan**

Berdasarkan dari hasil dan pembahasan yang telah diuraikan dalam penelitian, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat, indikator yang mendapatkan nilai tertinggi adalah kewajiban Biaya/Tarif dalam penanganan pelayanan Di Disdukcapil Kota Surabaya. Dengan Nilai Konversi SKM nya mencapai 95, di mana jika dilihat dari tabel nilai interval konveri SKM kepuasan masyarakat



- dikatakan baik ketika nilainya mencaai 88,31-100,00 dan Disdukcapil Kota Surabaya pada unit Biaya/Tarif mendapat nilai 95 yang artinya Sangat Baik.
2. Ada pula indikator yang mendapatkan nilai konversi SKM terendah hanya sebesar 63 dan bobot nilainya D yakni pada indikator waktu penyelesaian. Nilai konversi dikatakan sangat buruk ketika nilai interval konversi SKM nya berada di angka 25,00-64,99 yang artinya pelayanan di unit ini Tidak Baik. Hal ini menunjukkan bahwa ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih kurang cepat.
  3. Pada indikator persyaratan mutu pelayanannya adalah C dengan nilai rata-rata 2,83, di mana nilai ini termasuk dalam kategori Kurang baik karena ada di rata-rata 2,60-3,064, yang berarti kinerja unit pelayanan kurang baik.
  4. Pada indikator sistem, mekanisme dan prosedur mendapatkan nilai konversi SKM nya 68 yang termasuk kategori kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa layanan tentang kemudahan prosedur pelayanan di Disdukcapil Kota Surabaya masih tergolong Kurang Baik.
  5. Pada indikator Produk spesifikasi dan jenis pelayanan nilai konversi SKM nya adalah 70,75 masih kategori kurang baik, artinya kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan Kurang sesuai.
  6. Pada indikator Kompetensi nilai konversi SKM 74,5 dan masih ada di rata-rata kategori kurang baik, artinya kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan masih kurang kompeten.
  7. Pada indikator perilaku pelaksana nilai konversi SKM nya sebesar 75,75 masih kategori kurang baik, artinya perilaku petugas pelayanan terkait kesopanan dan keramahan masih tergolong kurang sopan dan ramah.
  8. Pada indikator sarana dan prasarana nilai konversi SKM nya adalah 73 yang artinya kualitas sarana dan prasarana pada Kantor Disdukcapil Kota Surabaya tergolong cukup.
  9. Dari keseluruhan hasil yang didapat dari menyebar kuesioner ke 103 responden dapat diketahui bahwa rata-rata nilai tertimbang layanan Disdukcapil Kota Surabaya dalam kategori Kurang Baik dengan Nilai Konversi SKM nya 73,69 dengan bobot nilai C. hal ini berarti bahwa masyarakat kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Surabaya.

### **Saran**

Berdasarkan simpulan penelitian di atas, maka peneliti memberikan saran untuk memperbaiki Kualitas pelayanan pada Disdukcapil Kota Surabaya, sebagai berikut:

1. Seluruh indikator yang ada kecuali indikator Biaya/Tarif harus lebih ditingkatkan lagi agar mencapai kategori baik terutama untuk indikator waktu penyelesaian yang nilainya paling rendah dari indikator lain.
2. Pada indikator Biaya/Tarif harus dipertahankan karena nilai SKM nya sudah cukup baik.
3. Kantor Disdukcapil Kota Surabaya harus lebih meningkatkan kinerja pelayanan agar bisa mencapai tingkat kepuasan masyarakat yang lebih baik lagi.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Darmawan, D. (2008). *Dunia Usaha Dan Pelayanan Publik*. 1–106.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. (2023). *Motto, Visi dan Misi Disdukcapil dalam Melakukan Pelayanan Publik*.  
<https://disdukcapil.surabaya.go.id/>
- Dr. H. Zaenal Mukarom, D. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik* (p.254).
- Hidayat, R. H., Rahcman, M. T., & Burhan, M. R. (2020). Studi Komparasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Pelayanan Publik Tahun 2019 (Studi di Dinas Dukcapil Kota Mataram dan Dukcapil Kabupaten Lombok Barat). *Jurnal Ilmiah Tata Sejuta STIA Mataram*, 6(2), 602–613. <https://doi.org/10.32666/tatasejuta.v6i2.131>
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003. (2003). Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003. In *Ombudsman*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 25 tahun 2004. (2004). Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004. In *Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia* (Issue Ix).
- Larono, S. R. (2020). Volume 1, Issue 1, Januari2020E-ISSN : 2716-375X, P-ISSN: 2716-3768 Available Online:<https://dinastirev.org/JMPIS> Page 18 ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PERIJINAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPSTP) KABUPATEN. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 1(2), 506–515. <https://doi.org/10.38035/JMPIS>
- Menteri Negara Sekretaris Negara. (1999). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1999. *Ali Asadzadeh (2017) the Role of Tourism on the Environment and Its Governing Law. Electic Journal of Biology* 13., 3, 1–8.
- Pananrangi, A. M. (2018). Study Perubahan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Menjadi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Meraja*, 1(3), 97–107.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2020. (2020). Pedoman Nomenklatur Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Provinsi Dan Kabupaten/Kota. In *Jdih Bpk Ri Database Peraturan*.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2014). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan. In *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan*.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. (2017). Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan

- Pelayanan Publik. In *Experimental Cell Research*.  
[https://doi.org/10.1016/0014-4827\(75\)90518-2](https://doi.org/10.1016/0014-4827(75)90518-2)
- Putro, D., Setyohadi, S., Roro, R., Chairina, L., & Rachmanita, R. E. (2023). *Analisis Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Bidang Sosial di Kabupaten Jember*. 14, 25–38.
- Ridwan, & Suciawan, I. (2021). *Ekonomi Publik* (S. T. A. tksh Muhammad Fdhil Ridwan (ed.)).
- Rohima, S. (2020). *Ekonomi Publik* (Maryati (ed.)). UPT. Penerbit dan Percetakan Universitas Sriwijaya.
- Safitri, D. A. (2022). Penilaian Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung. *Braz Dent J.*, 33(1), 1–12.
- Setyarini, W. A. (2022). Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pengaduan Masyarakat Laporan Hendi Tahun 2021. *Jurnal Riptek*, 16(2), 90–96. <https://doi.org/10.35475/ripteck.v16i2.157>
- Sinambela. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta Bumi Aksara.  
<https://perpus.menpan.go.id/opac/detail-opac?id=1574>
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Journal PPS UNISTI*, 1(2), 13–22. <https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>
- Sujarweni, W. (2015). *Metodologi penelitian bisnis ekonomi*. Yogyakarta Pustaka Baru.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun. (2009). *UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004. (2004). UU No. 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional. *Peraturan.Bpk.Go.Id*, 1–32.
- Wahyuningsih, T. (2020). *Ekonomi Publik* (Monalisa (ed.); 2nd ed.). PT Raja Grafindo Persada.
- Wibisono, A., Purnamasari, M., Suharsono, A., & Pramesti, W. (2022). Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SkM) Dalam Pelayanan Publik Di Desa Masaran Kabupaten Sumenep. *Wacana Equilibrium (Jurnal Pemikiran Penelitian Ekonomi)*, 10(02), 13–24. <https://doi.org/10.31102/equilibrium.10.02.13-24>
- Yufli, F. (2020). *Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tarakan Barat*. 68. <https://repository.ubt.ac.id/flipbook/baca.php?bacaID=4799>
- Yunus, R., & Iswanto, A. (2021). *Ekonomi Publik* (M. Nasrudin (ed.)). PT. Nasya Expanding Management.  
[https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=cblIEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=ekonomi+publik&ots=dsoU3LWcOt&sig=9bHPycntREBk92s4kQktFBjIIZU&redir\\_esc=y#v=onepage&q=ekonomi publik&f=false](https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=cblIEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&dq=ekonomi+publik&ots=dsoU3LWcOt&sig=9bHPycntREBk92s4kQktFBjIIZU&redir_esc=y#v=onepage&q=ekonomi publik&f=false)