

Table Of Content

Journal Cover 2

Author[s] Statement 3

Editorial Team 4

Article information 5

 Check this article update (crossmark) 5

 Check this article impact 5

 Cite this article 5

Title page 6

 Article Title 6

 Author information 6

 Abstract 6

Article content 7

Academia Open

Vol 3 (2020): December

DOI: 10.21070/acopen.3.2020.1131 . Article type: (Business and Economics)

Originality Statement

The author[s] declare that this article is their own work and to the best of their knowledge it contains no materials previously published or written by another person, or substantial proportions of material which have been accepted for the published of any other published materials, except where due acknowledgement is made in the article. Any contribution made to the research by others, with whom author[s] have work, is explicitly acknowledged in the article.

Conflict of Interest Statement

The author[s] declare that this article was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Copyright Statement

Copyright © Author(s). This article is published under the Creative Commons Attribution (CC BY 4.0) licence. Anyone may reproduce, distribute, translate and create derivative works of this article (for both commercial and non-commercial purposes), subject to full attribution to the original publication and authors. The full terms of this licence may be seen at <http://creativecommons.org/licences/by/4.0/legalcode>

EDITORIAL TEAM

Editor in Chief

Mochammad Tanzil Multazam, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Managing Editor

Bobur Sobirov, Samarkand Institute of Economics and Service, Uzbekistan

Editors

Fika Megawati, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Mahardika Darmawan Kusuma Wardana, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Wiwit Wahyu Wijayanti, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Farkhod Abdurakhmonov, Silk Road International Tourism University, Uzbekistan

Dr. Hindarto, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Evi Rinata, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

M Faisal Amir, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Dr. Hana Catur Wahyuni, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Complete list of editorial team ([link](#))

Complete list of indexing services for this journal ([link](#))

How to submit to this journal ([link](#))

Article information

Check this article update (crossmark)



Check this article impact (*)



Save this article to Mendeley



(*) Time for indexing process is various, depends on indexing database platform

Public Satisfaction Survey On The Availability Of Facilities And Infrastructure Of The Department Of Population And Civil Registration Of Sidoarjo District

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Ketersediaan Sarana Dan Prasarana Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo

Lu'luum Mahknunah, uunmakhnunah13@gmail.com, (0)

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Ilmi Usrotin Choiriyah, ilmiusrotinchoiriyah@umsida.ac.id, (1)

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

⁽¹⁾ Corresponding author

Abstract

This study aims to determine the level of community satisfaction in the Population and Civil Registration Service at the Public Service Mall, Sidoarjo Regency. This research is a quantitative research. The sampling technique using the population is calculated using the Slovin formula. Research sample of 100 respondents consisting of service users. data collection techniques using a questionnaire. In this study, using 9 elements of community satisfaction survey indicators and data analysis techniques. The results showed that the level of service user satisfaction showed good performance. The achievement value this time is 3.39 with the achievement of all elements of service quality. There are two elements that are still below the average, namely requirements with an element value of 3.27, and facilities and infrastructure with an element value of 3.26. Services that get less value are a top priority consideration to improve service quality.

Published date: 2021-08-30 00:00:00

Kepuasan pelayanan publik sangat diperlukan untuk memperbaiki sebuah pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Upaya pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima di Indonesia melalui inovasi-inovasi yang di terapkan sesuai UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik keberhasilan pelayanan publik dikatakan berhasil jika sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan oleh pengguna pelayanan. Survei kepuasan masyarakat (SKM) untuk mendapatkan umpan balik dari kualitas kinerja yang diberikan dalam pelayanan[3]. Menjadi unsur penilaian dan mendorong kualitas perbaikan dari setiap instansi pelayanan. Kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa sebagai hasil dari yang dirasakan dan diharapkan, Supranto (1997: 23) [4].

Mall Pelayanan Publik (MPP) memberikan kemudahan pelayanan dalam satu gedung. MPP Kabupaten Sidoarjo menampung 24 instansi salah satunya adalah instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang melayani diantaranya KTP, KK, Surat Pindah Masuk dan Surat Pindah Keluar, sedangkan jenis layanan pencatatan sipil antara lain akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian dan akta pengangkatan anak[5].

Gambar 1.

Jumlah pengunjung pada Dinas kependudukan dan pencatatan sipil di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo

Berdasarkan gambar 1 tentang jumlah pengunjung yang ada di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo khususnya pelayanan administrasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, mulai dari bulan Februari sampai bulan September 2019, Khususnya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil yang memberikan kemudah pelayanan administrasi kependudukan untuk 6 kecamatan di Sidoarjo yaitu : Tanggulangin, Jabon, Buduran, Tulangan, Wonoayu, dan Sedati.

Sarana dan prasarana yang disediakan masih terbatas, seperti fasilitas tempat duduk yang masih kurang karena banyak pengguna pelayanan masih berdiri untuk menunggu sebelum nomor antriannya dipanggil oleh petugas pelayanan. Menjadi ketidak nyamanan pada pengguna pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. Pengambilan dokumen yang terkadang belum tepat waktu sesuai jadwal, karena berkas dokumentasi belum selesai tercetak sesuai dengan target. Kepuasan masyarakat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo, hal ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan[6].

II. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif [7]. Lokasi penelitian terletak pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Mall Pelayanan Public Kabupaten Sidoarjo. Teknik sample menggunakan total populasi lalu dihitung menggunakan rumus slovin . sample penelitian ini adalah 100 responden dengan penyebaran pengguna pelayanan. Pengumpulan data menggunakan 9 unsur survei kepuasan masyarakat sesuai Permenpan No 14 tahun 2017.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan pedoman dari Permenpan No 14 tahun 2017 tentang survei kepuasan masyarakat terdapat 9 unsur pelayanan yang telah dilakukan oleh peneliti dilapangan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dengan nilai masing-masing unsur sebagai berikut :

Tabel 1.

Hasil Pengolahan Indeks Per Unsur Pelayanan , Nilai Rata-Rata Per Unsur , Nilai Rata-Rata Tertimbang

No	Unsur pelayanan	Nilai unsur pelayanan	NRR Per Unsur	NRR Tertimbang Per unsur
1.	Persyaratan	3,37	84	0,370
2.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	3,32	83	0,365
3.	Waktu penyelesaian	3,38	84	0,371
4.	Biaya/tariff	3,90	97	0,429
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,43	83	0,377
6.	Kompetensi pelaksanaan	3,46	86	0,380
7.	Perilaku pelaksanaan	3,49	87	0,383
8.	Penanganan	3,43	86	0,377

	pengaduan, saran dan masukan			
9.	Sarana dan prasarana	3,26	82	0,360

Berdasarkan table 1. Dari 9 unsur table yang ada diatas survei kepuasan masyarakat yang dilakukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, perhitungan nilai unsur pelayanan dilakukan dengan menjumlah masing-masing 9 unsur pelayanan, dari 100 kuesioner yang disebarkan koresponden yakni pengunjung pengurusan administrasi kependudukan. Sedangkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dikonversikan dengan nilai dasar 25, dan nilai rata-rata tertimbang per unsur didapatkan dari nilai per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai boot rata-rata tertimbang **[8]**.

Berdasarkan hasil nilai unsur pelayanan yang ada diatas, bahwa sarana dan prasarana mendapatkan nilai unsur pelayanan paling rendah yakni 3,26 dari 9 unsur lainnya. Sedangkan unsur yang lainnya mendapat nilai diatas sarana dan prasaran yang membuktikan bahwa pelayanan yang diterima masyarakat sangatlah puas. Hal ini sebagai bahan pertimbangan untuk memperbaiki sarana prasarana yang diterima oleh pengguna pelayanan administrasi kependudukan. Sesuai hasil survei kepuasan masyarakat sarana tempat duduk dan pengambilan no antrian yang banyak dikeluhkan oleh masyarakat pengguna pelayanan. Kurangnya tempat duduk yang tersedia menjadi faktor tidak nyamannya pengguna pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, yang jumlah tempat duduk tidak sesuai dengan dengan jumlah pengunjung pengajuan pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini agar instansi terkait untuk memperbaiki ketidaknyamanan yang diterima pengguna pelayanan administrasi. Dalam pelayanan terbagi menjadi dua kualitas pelayanan internal dan eksternal, masing-masing tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting yaitu :

- Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif dalam pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo mendapatkan nilai yang baik dari pengguna pelayanan **[9]**.
- Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa. Dalam hal ini persyaratan dan sarana dan prasarana dari hasil kuesioner yang disebarkan mendapatkan nilai kurang baik dari pengguna pelayanan administrasi kependudukan. hal ini harus segera diperbaiki agar tidak berpengaruh terhadap pelayanan yang lainnya **[10]**.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan temuan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan dapat ditarik kesimpulan bahwa hasil survei kepuasan masyarakat pengunjung dinas kependudukan dan pencatatan sipil di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo, bernilai baik dan cukup memuaskan oleh pengguna pelayanan, dalam pelayanan yang diberikan Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten minimal dipertahankan atau jika mungkin dapat terus ditingkatkan menjadi lebih baik lagi. Terutama sarana prasarana yang mendapatkan nilai rendah dari yang lainnya. Hal ini sangat penting untuk ditingkatkan fasilitas pelayanan agar kepercayaan masyarakat tidak akan menurun terhadap Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

References

1. Peraturan Bupati Kabupaten Sidoarjo Nomor 37 Tahun 2018 Tentang Mall Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo.
2. Peraturan Menteri Pendayaguna Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
3. Loli Fitri, 2016. Analisa survei kepuasan masyarakat (skm) terhadap pelayanan publik puskesmas di dinas kesehatan kota payakumbuh 2016.
4. Supranto, 1997. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan.
5. M. Nawawi, 2016. Survei kepuasan masyarakat atas pelayanan kesehatan pada rsud dr. soedarso provinsi kalimantan barat.
6. <http://mpp.sidoarjokab.go.id>
7. M., Burhan. 2009, Metodologi penelitian kuantitatif
8. Koesriwulandari, 2016. Survei kepuasan masyarakat rumah sakit umum haji Surabaya tahun 2016.
9. Barata atep adya, dasar-dasar pelayanan prima
10. Enggal Sari Maduratna, 2016. Analisis survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Publik di rsud kabupaten sampang