

Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pembuatan Akta Kelahiran di Depok, Jawa Barat

Amita Rizka Windyani
Aida Vitayala S. Hubeis
Idqan Fahmi

Departemen Manajemen dan Bisnis, Institut Pertanian Bogor

Abstract: Birth certificate is a basic civil right that should be granted to every citizen. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) as a birth certificate registration organizers seek to provide excellent service with attention to people's satisfaction. This study aim to analyse the commitment of Disdukcapil in the service of registration of birth certificate, analyse the level of public satisfaction about Disdukcapil's public service, and formulate a strategy to improve the quality of service. The research method is descriptive analysis. The data used are primary and secondary derived from observations, interviews, and questionnaires. Internal officer's perceptions were analyzed using the test of customer service and customer-focused test characteristics. Customers's perceptions were analyzed using SERVQUAL method, Importance Performance Analysis, and Customer Satisfaction Index. The results show that Disdukcapil structural officers have had community-oriented in the implementation of public service. Characteristics that stand out in the application of quality management is readiness to find and eliminate the problems of the people on birth certificate registration. Servqual analysis results show that acceptable performance is still below people's expectations so that the gap is negative. Importance-performance analysis show that the attributes need immediate attention is the service support materials, attitude immediately provide service and a helpful attitude when busy. Overall community satisfaction index had reached Satisfied level.

Keywords: public service, customer satisfaction, service quality dimension

Abstrak: Akta kelahiran merupakan hak sipil dasar yang harus diberikan kepada setiap warga negara. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai penyelenggara pendaftaran akta kelahiran berupaya memberikan pelayanan prima dengan memperhatikan kepuasan masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk: mengidentifikasi komitmen Disdukcapil dalam pelayanan pendaftaran akta kelahiran, mengidentifikasi tingkat kepuasan masyarakat mengenai pelayanan publik Disdukcapil, dan merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan. Metode penelitian adalah analisis deskriptif. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder yang bersumber dari hasil observasi, wawancara, dan kuesioner. Persepsi internal pejabat Dinas dianalisis dengan menggunakan uji pelayanan pelanggan dan uji karakteristik berfokus pelanggan. Persepsi masyarakat dianalisis dengan menggunakan metode Servqual, analisis tingkat kepentingan-kepuasan (*Importance Performance Analysis*) dan indeks kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction Index*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pimpinan Disdukcapil berorientasi pada masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik. Karakteristik yang menonjol dalam penerapan manajemen kualitas adalah kesiapan menemukan dan menghilangkan permasalahan masyarakat mengenai akta kelahiran. Hasil analisis *Servqual* menunjukkan bahwa

Alamat Korespondensi:

Amita Rizka Windyani, Departemen Manajemen dan Bisnis, Institut Pertanian Bogor, Jl. Raya Pajajaran, Bogor 16151, E-mail: amitarizkawindyani@yahoo.com

kinerja yang diterima masih berada di bawah harapan masyarakat sehingga gap bernilai negatif. Akan tetapi secara keseluruhan indeks kepuasan masyarakat sudah berada pada tingkat Puas.

Kata Kunci: pelayanan publik, kepuasan pelanggan, dimensi kualitas jasa

Kepuasan masyarakat saat ini telah menjadi orientasi suatu lembaga negara dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Disdukcapil Kota Depok merupakan salah satu lembaga penyelenggara layanan publik. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan sebagai indikator pelayanan publik sejak Tahun 2007 oleh Pemda. Pelayanan akta kelahiran sudah mencapai IKM cukup tinggi sebesar 82.12% pada Tahun 2012. Trend angka IKM sejak Tahun 2007 mengenai pelayanan akta kelahiran adalah terus mengalami peningkatan, namun peningkatan tersebut melambat setiap tahunnya.

Pengukuran IKM Tahun 2012 mengenai kepuasan terhadap pelayanan Disdukcapil dilakukan dengan menggunakan responden sebanyak 40 orang. Sementara rata-rata berkas pendaftaran yang masuk berada pada kisaran angka 100–150 berkas per hari. Hal ini mengakibatkan hasil yang diperoleh belum menggambarkan tingkat kepuasan yang sebenarnya mengenai pelayanan Disdukcapil pada pencatatan akta kelahiran. Dengan demikian penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran lebih baik mengenai tingkat kepuasan masyarakat dengan menggunakan jumlah responden yang memadai.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat komitmen Disdukcapil Depok dalam memberikan pelayanan publik yang prima mengenai pencatatan akta kelahiran, menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan Disdukcapil Depok, dan merumuskan strategi peningkatan pelayanan publik akta kelahiran.

Terdapat banyak penelitian yang sudah dilakukan mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan publik yang diterima. Diantaranya adalah penelitian oleh Syarifudin (1999) tentang pelayanan Sudin Kependudukan Jakarta Timur menunjukkan bahwa persepsi pegawai Dinas mengenai pelayanan yang dilakukan berada pada kriteria Baik. Analisis servqual memberikan hasil pelayanan tidak memenuhi harapan pada dimensi kehandalan, jaminan dan daya tanggap. Kitcharoen (2004) meneliti mengenai kualitas pelayanan divisi akademik pada universitas swasta di

Thailand. Penelitian dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa sebagai pengguna jasa dan persepsi pegawai akademik sebagai penyelenggara. Hasilnya menunjukkan bahwa menurut persepsi mahasiswa dan pegawai akademik, pelayanan yang dilakukan sudah dirasakan Baik dan berada pada taraf dipertahankan.

Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen dapat diartikan sebagai serangkaian proses maupun kegiatan pemanfaatan sumberdaya yang dimiliki untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Wrihatnolo dan Dwidjowijoto (2007) memberikan pandangan bahwa pembangunan perlu dilihat dari perspektif manajemen, yaitu sebagai sebuah proses *value creation* yang berkesinambungan, apapun alasannya, siapapun penguasanya, bagaimanapun tantangannya.

Jika semua fungsi dalam suatu manajemen pemerintahan berjalan efisien dan efektif maka akan mendorong tindakan yang tertib, teratur, sistematis, cepat, dinamis dan tepat sasaran. Sesuai dengan fungsi pokok pemerintah yaitu memberikan pelayanan publik maka pada gilirannya akan tersedia dan terselenggara dengan baik dan memuaskan masyarakat. Kegiatan pelayanan umum dalam konteks ini merupakan perwujudan dan penjabaran dari tugas dan fungsi aparat pemerintah dalam rangka penyelenggaraan tugas-tugas umum pemerintahan maupun pembangunan (Istianto, 2011).

Pada awalnya konsep pelayanan prima timbul dari kreativitas para pelaku bisnis, yang kemudian diikuti oleh organisasi-organisasi nirlaba dan instansi pemerintah, sehingga dewasa ini pelayanan prima tidak lagi hanya milik dunia bisnis tetapi milik semua orang (Barata, 2003). Sinambela, dkk. (2008) mendefinisikan pelayanan publik sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Secara formal, lingkup pengertian pelayanan publik dalam Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 dirumuskan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik dapat dikatakan harus senantiasa diaplikasikan jika sudah diatur dalam perundangan sekalipun publik tidak memanfaatkan secara maksimal.

Menurut Tjiptono (1996), kualitas pelayanan dapat pula didefinisikan sebagai sistem manajemen strategik dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan.

Ekspektasi dan Kepuasan Pelanggan

Evaluasi pelayanan tidak hanya dilihat dari sisi pihak pemberi layanan. Faktor lain yang juga berpengaruh pada kualitas pelayanan adalah kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini pelanggan atau konsumen adalah masyarakat. Harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan diyakini mempunyai peranan besar dalam menentukan kualitas jasa serta kepuasan pelanggan.

Pelayanan berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat bergantung pada kepuasan pelanggan (Pasolong, 2010). Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan dengan kinerja yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Tjiptono, 1996). Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Semakin baik sistem pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*) (Pasolong, 2010).

METODE

Penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok dari bulan Mei 2013–Juni 2013. Metode penelitian adalah analisis deskriptif dengan menggunakan data primer dan sekunder yang

diperoleh melalui observasi, wawancara dan kuesioner, serta data dari instansi terkait. Responden terdiri dari pejabat struktural Disdukcapil berjumlah 13 orang dan responden masyarakat berjumlah 100 orang.

Analisis Persepsi Pegawai Disdukcapil

Persepsi responden internal dianalisis menggunakan uji mandiri yang dikemukakan Gaspersz (1997) terdiri dari uji pelayanan pelanggan dan uji karakteristik berfokus pelanggan. Kuesioner uji pelayanan pelanggan terdiri dari 15 pertanyaan. Responden diharuskan memberikan skor pada setiap pertanyaan dengan skala *Likert* 1–5, dengan kriteria skor 1 untuk sangat rendah hingga 5 untuk sangat tinggi. Uji mandiri karakteristik institusi yang berfokus pada pelanggan merupakan alat untuk mengukur sejauh mana komitmen organisasi dalam menerapkan sistem manajemen kualitas yang berfokus pada pelanggan. Pernyataan pada uji ini terdiri dari 40 karakteristik yang terbagi ke dalam tujuh kelompok kategori dengan penilaian sama seperti uji pelayanan pelanggan.

Analisis Persepsi Masyarakat

Persepsi masyarakat dianalisis dengan model *Servqual* yang terdiri dari lima dimensi pelayanan (Zeithaml *et.al*, 1990) yaitu bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Selanjutnya dari kelima dimensi tersebut diterjemahkan ke dalam 22 pernyataan yang akan diukur dengan menggunakan skala *Likert*. Tabel 1 menjelaskan mengenai pertanyaan dalam kuesioner.

Tabel 1. Dimensi Kualitas Jasa Perusahaan

Dimensi	Pernyataan berkaitan dengan dimensi
Bukti fisik (<i>tangible</i>)	Pernyataan 1 – 4
Reliabilitas (<i>reliability</i>)	Pernyataan 5 – 9
Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	Pernyataan 10 – 13
Jaminan (<i>assurance</i>)	Pernyataan 14 – 17
Empati (<i>empathy</i>)	Pernyataan 18 – 22

Sumber: Zeithaml, *et al.* (1990)

Analisis lanjutan dari *servqual* adalah memetakan persepsi kinerja yang diterima dengan harapan ke

dalam Diagram Kartesius dengan alat *Importance-Performance Analysis* (IPA) yang dikemukakan Martilla dan James (1977). Alat ini mengukur tingkat kesesuaian responden dengan membagi antara skor kinerja dengan skor penilaian tingkat kepentingan atribut menurut masyarakat.

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Di mana:

- Tki = tingkat kesesuaian responden
- Xi = skor terhadap kinerja organisasi
- Yi = skor penilaian kepentingan pelanggan

Indeks Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction Index*) digunakan untuk mengetahui kategori posisi kepuasan responden berdasarkan persentase yang diperoleh. Kategori CSI disajikan dalam Tabel 2.

Tabel 2. Panduan Indeks Kepuasan Pelanggan

No	Nilai Index (100%)	Kategori
1	81% – 100%	Sangat puas
2	66% - 80.99%	Puas
3	51% - 65.99%	Cukup
4	35% - 50.99%	Kurang Puas
5	0% - 34.99%	Tidak Puas

Sumber: Panduan Survey Kepuasan Konsumen PT Sucofindo

HASIL

Analisis Pelayanan Pelanggan

Analisis pelayanan pelanggan dilakukan untuk mengukur sejauhmana pelayanan yang diselenggarakan telah berorientasi terhadap kebutuhan masyarakat. Tabel 3 menyajikan hasil pengolahan data uji pelayanan pelanggan.

Analisis Karakteristik Institusi Berfokus Pelanggan

Analisis karakteristik institusi berfokus pelanggan bertujuan untuk mengukur sejauhmana pimpinan Dinas berusaha menerapkan unsur-unsur manajemen kualitas jasa dalam penyelenggaraan layanan akta kelahiran. Tabel 4 memberikan hasil pengolahan data primer mengenai unsur kategori karakteristik institusi.

Analisis Servqual

Analisis servqual mengukur gap yang terdapat antara kinerja pelayanan yang diterima dengan harapan masyarakat pada seluruh dimensi pelayanan yang dikemukakan Zeithaml, *et al.* (1990). Tabel 5 menunjukkan skor servqual menurut dimensi pelayanan.

Perhitungan skor servqual diperoleh dengan mempertimbangkan bobot kepentingan yang ditentukan masyarakat secara subjektif untuk tiap dimensi. Berdasarkan atribut pelayanan di tiap dimensi, skor servqual ditunjukkan pada Tabel 6.

Analisis Tingkat Kepentingan-Kinerja (*Importance-Performance Analysis*)

Analisis tingkat kepentingan-kinerja digunakan untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara kinerja dengan kepentingan atribut pelayanan. Tabel 7 memberikan data mengenai tingkat kesesuaian kinerja dengan kepentingan berdasarkan dimensi.

Pemetaan setiap atribut diperoleh melalui koordinat kinerja (x) dengan kepentingan (y). Koordinat (x,y) pada Tabel 7 dipetakan pada Diagram Kartesius dengan asumsi bahwa nilai kepentingan dapat diwakili oleh nilai harapan. Hasil pemetaan disajikan pada Gambar 1.

Indeks Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction Index*)

Pada penelitian ini terdapat 22 atribut pelayanan jasa yang diukur tingkat kepuasannya dari masyarakat. Mengacu pada Panduan Survey PT Sucofindo, indeks kepuasan konsumen sebesar 72.82% berada pada kategori Puas. Artinya responden yang diukur dalam penelitian ini menunjukkan tingkat Puas terhadap pelayanan pembuatan akta kelahiran yang diselenggarakan Disdukcapil.

PEMBAHASAN

Persepsi Pejabat Disdukcapil terhadap Pelayanan Akta Kelahiran

Persepsi pejabat Disdukcapil diukur melalui pendekatan sejauh mana pelayanan berorientasi pelanggan serta unsur-unsur manajemen kualitas diterapkan di lingkungan Dinas.

Tabel 3. Hasil Uji Pelayanan Pelanggan

No	Pertanyaan Kuesioner	Jumlah Skor
1	Pemahaman petugas pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat	48
2	Orientasi pimpinan pada masyarakat	50
3	Pelayanan sebagai kekuatan positif institusi	50
4	Pemberdayaan pegawai dalam menyelesaikan masalah masyarakat	48
5	Pentingnya bagian pelayanan menurut pimpinan	53
6	Pemahaman tiap departemen terhadap fungsi pelayanan masyarakat	49
7	Pemberian janji melebihi spesifikasi pelayanan	48
8	Evaluasi terhadap pelayanan masyarakat secara berkala	43
9	Penerapan standar pelayanan untuk menjamin konsistensi mutu	48
10	Upaya mengatasi tekanan pekerjaan	47
11	Pemahaman petugas mengenai dampak pelayanan terhadap pimpinan	49
12	Upaya pimpinan menyediakan sumber daya yang dibutuhkan dalam pelayanan	45
13	Pernyataan misi berkaitan dengan pelayanan pada masyarakat	49
14	Upaya petugas untuk menangani keluhan masyarakat	48
15	Sistem insentif berorientasi pelayanan masyarakat	23
Jumlah		698
Rata-rata per responden ($698 \div 13$ responden)		53.69

Sumber: Data primer (diolah)

Keterangan:

Skor 15 – 39 = Pelayanan pelanggan dari institusi buruk

Skor 50 – 64 = Pelayanan pelanggan dari institusi baik

Skor 40 – 49 = Pelayanan pelanggan dari institusi cukup

Skor 65 – 72 = Pelayanan pelanggan dari institusi sangat baik

Tabel 4. Hasil Uji Karakteristik Institusi Berfokus Pelanggan

No	Kategori	Rata-rata	Persentase (%)
1	Visi, komitmen dan iklim institusi	26.15	74.73
2	Mensejajarkan institusi dengan masyarakat	18.38	73.54
3	Kesiapan menemukan dan menghilangkan masalah masyarakat	15.38	76.92
4	Menggunakan dan mengkomunikasikan informasi masyarakat	26.31	75.16
5	Menjangkau masyarakat	15.15	75.77
6	Kompetensi, kapabilitas dan pemberdayaan pegawai	25.31	72.31
7	Perbaikan terus menerus dari proses pelayanan	22.54	75.13

Tabel 5. Skor *Servqual* menurut Dimensi Pelayanan

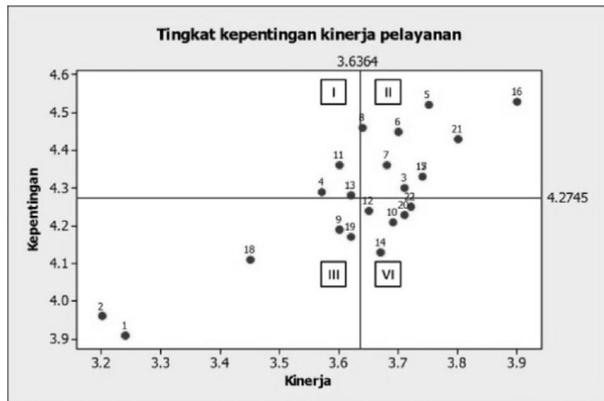
No	Dimensi	Kinerja	Harapan	Gap	Bobot	Skor <i>servqual</i>
1	<i>Tangible</i>	3.430	4.115	-0.685	20.35	-0.139
2	<i>Reliability</i>	3.674	4.396	-0.722	23.51	-0.170
3	<i>Responsiveness</i>	3.640	4.273	-0.633	19.25	-0.122
4	<i>Assurance</i>	3.763	4.330	-0.568	18.83	-0.107
5	<i>Empathy</i>	3.660	4.238	-0.578	18.06	-0.104

Tabel 6. Skor *Servqual* menurut Atribut Pelayanan

No	Atribut Pelayanan	Kinerja	Harapan	Gap	Bobot	Skor <i>Servqual</i>
1	Peralatan terbaru yang modern	3,240	3,910	-0,670	5.09	-0.034
2	Loket penerimaan dan ruang tunggu	3,200	3,960	-0,760	5.09	-0.039
3	Penampilan petugas	3,710	4,300	-0,590	5.09	-0.030
4	Materi pendukung lain	3, 570	4,290	-0,720	5.09	-0.037
5	Pelayanan tepat waktu sesuai ketentuan	3.750	4.520	-0.770	4.70	-0.181
6	Membantu menyelesaikan masalah	3.700	4.450	-0.750	4.70	-0.176
7	Pelayanan tepat sasaran	3.680	4.360	-0.680	4.70	-0.160
8	Pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan	3.640	4.460	-0.820	4.70	-0.193
9	Pencatatan mengenai kebutuhan layanan	3.600	4.190	-0.590	4.70	-0.139
10	Informasi mengenai waktu pelayanan yang diperlukan	3.690	4.210	-0.520	4.81	-0.025
11	Sikap segera memberikan pelayanan	3.600	4.360	-0.760	4.81	-0.146
12	Sikap selalu bersedia memberi bantuan	3.650	4.240	-0.590	4.81	-0.114
13	Sikap berusaha membantu disaat sibuk	3.620	4.280	-0.660	4.81	-0.127
14	Masyarakat dapat mempercayai petugas pelayanan	3.670	4.130	-0.460	4.71	-0.022
15	Masyarakat merasa aman saat meminta layanan	3.740	4.330	-0.590	4.71	-0.111
16	Petugas pelayanan selalu bersikap sopan	3.900	4.530	-0.630	4.71	-0.119
17	Petugas mampu menjawab pertanyaan masyarakat	3.740	4.330	-0.590	4.71	-0.111
18	Petugas memperhatikan tiap individu	3.450	4.110	-0.660	3.61	-0.119
19	Jam pelayanan yang nyaman	3.620	4.170	-0.550	3.61	-0.099
20	Petugas bersimpati terhadap keluhan masyarakat	3.710	4.230	-0.520	3.61	-0.094
21	Sikap mengutamakan kepentingan masyarakat	3.800	4.430	-0.630	3.61	-0.114
22	Petugas memahami kebutuhan spesifik masyarakat	3.720	4.250	-0.530	3.61	-0.096
	Rata-rata	3.6364	4.2745			

Tabel 7. Tingkat Kesesuaian Kinerja-Kepentingan menurut Dimensi

Dimensi	Kinerja	Kepentingan	Tingkat Kesesuaian (%)
<i>Tangible</i>	3.430	4.115	83.29
<i>Reliability</i>	3.674	4.396	83.61
<i>Responsiveness</i>	3.640	4.273	85.22
<i>Assurance</i>	3.763	4.330	86.93
<i>Empathy</i>	3.660	4.238	86.35
Rata-rata			85.08



Gambar 1. Tingkat Kepentingan dan Kinerja Atribut Pelayanan

Analisis Uji Pelayanan Pelanggan

Berdasarkan hasil yang diperoleh pada Tabel 3, skor persepsi masing-masing responden memberikan rata-rata 53.69 yang termasuk ke dalam kriteria Baik. Artinya adalah bahwa dalam persepsi pejabat Disdukcapil, pelayanan yang dilaksanakan selama ini oleh seluruh pegawai Dinas terhadap masyarakat telah berada pada tingkat Baik. Pejabat Dinas dalam hal ini dianggap mewakili pelaksanaan pelayanan publik secara keseluruhan telah memahami pentingnya kualitas pelayanan bagi institusinya.

Analisis Uji Karakteristik Institusi Berfokus Pelanggan

Analisis uji karakteristik berfokus pelanggan ini menghitung persentase skor persepsi pejabat Disdukcapil mengenai masing-masing kategori karakteristik terhadap angka maksimum yang dapat diperoleh kategori tersebut. Sesuai hasil pada Tabel 4 kategori kompetensi, kapabilitas dan pemberdayaan pegawai memberikan tingkat persentase paling rendah yaitu 72.31%. Artinya adalah dibandingkan dengan kategori lainnya, kategori tersebut memiliki selisih paling besar dengan angka maksimum 100%. Menurut Gaspersz (1997), kategori yang memberikan angka rendah yang memerlukan tindakan manajerial segera.

Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Akta Kelahiran

Kepuasan masyarakat diperoleh melalui pendekatan terhadap penilaian mengenai kinerja serta

tingkat harapan pada pelayanan pencatatan akta kelahiran di Disdukcapil Depok.

Analisis Servqual

Berdasarkan Tabel 5 diketahui bahwa seluruh dimensi memberikan skor servqual negatif (-). Hal ini berarti bahwa pada kelima dimensi pelayanan, belum dapat memenuhi harapan masyarakat. Dimensi kehandalan (*reliability*) memberikan skor servqual yang paling tinggi. Artinya dimensi ini memiliki kinerja yang paling jauh dari harapan masyarakat sehingga memerlukan perhatian segera dari internal Disdukcapil.

Berdasarkan hasil pada Tabel 6 diketahui bahwa atribut yang memiliki skor servqual paling tinggi adalah pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan sebesar -1.193. Berdasarkan hasil wawancara, diperoleh alasan atas kondisi atribut tersebut adalah lamanya waktu pelayanan menurut masyarakat. Berkas pencatatan yang sudah dimasukkan kepada Dinas dan terdapat kekurangan persyaratan, tidak segera diinformasikan kepada masyarakat.

Analisis Tingkat Kepentingan-Kinerja (*Importance-Performance Analysis*)

Berdasarkan Gambar 1 diketahui bahwa terdapat tiga atribut pelayanan yang berada di wilayah Kuadran I, yaitu materi pendukung lainnya (4), sikap segera memberikan pelayanan (11) dan sikap membantu disaat sibuk (13). Atribut-atribut tersebut memerlukan perhatian segera sebab penilaian terhadap kinerjanya berada di bawah penilaian rata-rata sedangkan harapannya berada di atas angka harapan rata-rata.

Terkait dengan materi pendukung pelayanan lainnya, menurut masyarakat pengumuman terkait dengan syarat-syarat pemberkasan maupun pemberitahuan lainnya seharusnya diletakkan di tempat yang mudah terbaca masyarakat. Media pengumuman yang ada justru terletak di posisi jauh dari pintu masuk loket dan tidak berisi informasi yang diperlukan masyarakat. Informasi yang diperlukan masyarakat justru menggunakan media kertas HVS berukuran kecil dan ditempelkan tersebar di beberapa titik. Masyarakat yang tidak mengetahui hal tersebut akhirnya bertanya kepada petugas yang sedang melayani mengenai informasi yang seharusnya bisa diperoleh dengan mudah.

Kondisi tersebut dapat memicu ketidakpuasan terhadap kinerja petugas sesuai atribut berikutnya, yaitu sikap segera memberi pelayanan dan sikap berusaha membantu bahkan ketika sedang sibuk. Petugas pelayanan akan mendahulukan masyarakat yang sedang dalam proses dokumen dibandingkan masyarakat yang bertanya dan membutuhkan informasi lain. Akibatnya masyarakat merasakan bahwa petugas enggan memberikan pelayanan dengan segera.

Indeks Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction Index*)

Apabila dibandingkan dengan IKM Tahun 2012 mengenai pelayanan pencatatan akta kelahiran angka yang diperoleh adalah 82.12%. Hasil analisis CSI memberikan angka yang lebih rendah dibandingkan angka IKM. Perbedaan tersebut dapat disebabkan karena alat analisis yang digunakan berbeda, jumlah responden yang berbeda, maupun situasi saat pengambilan data dilakukan. Penelitian dilakukan pada bulan Juni-Juli 2013 yang merupakan puncak pencatatan akta kelahiran. Menurut hasil wawancara kondisi ini dikarenakan periode tersebut merupakan waktu menjelang tahun ajaran baru sekolah sehingga banyak orangtua yang mendaftarkan akta kelahiran anak mereka sebagai syarat kelengkapan masuk sekolah. Padatnya jumlah pencatatan yang masuk membuat petugas kesulitan menangani seluruh masyarakat dengan jumlah petugas terbatas. Akibatnya masyarakat menilai kinerja petugas tidak memuaskan.

Implikasi Manajerial

Berdasarkan analisis terhadap persepsi pejabat Dinas diketahui bahwa belum dilakukan evaluasi terhadap masyarakat secara berkala yang dilakukan Disdukcapil. Akan sangat bermanfaat bagi Disdukcapil jika menarik umpan balik dari masyarakat secara mandiri. Alasannya adalah Dinas dapat mengukur berbagai variabel dengan lebih detail disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan yang disediakan. Informasi yang diperoleh dari hasil evaluasi dapat dipertimbangkan bagi internal Dinas.

Apabila ditinjau dari aspek kategori karakteristik yang paling rendah dalam pelaksanaannya adalah kompetensi, kapabilitas dan pemberdayaan pegawai. Menurut hasil pengamatan di lapangan, unsur yang

membuat kategori tersebut bernilai rendah adalah tidak diaplikasikannya sistem keterlibatan pegawai dari berbagai tingkatan dalam pengambilan keputusan. Akan tetapi dalam melakukan upaya peningkatan pelaksanaan kategori ini dapat menasar unsur lainnya seperti meningkatkan frekuensi pelatihan bagi petugas pelayanan utamanya dan seluruh pegawai. Pelatihan mengenai pelayanan prima merupakan pelatihan dasar yang diperlukan bagi petugas pelayanan.

Pelaksanaan pelayanan akta kelahiran di Disdukcapil menurut masyarakat masih belum memenuhi harapan. Dimensi yang memiliki gap paling besar adalah kehandalan petugas (*reliability*). Upaya yang dapat dilakukan antara lain adalah dengan melakukan pengaturan alur antrian di loket pelayanan. Masyarakat diarahkan sesuai kebutuhan pelayanan akta kelahirannya masing-masing dengan petugas tertentu sehingga petugas yang bersangkutan akan fokus pada pelayanan yang khusus diberikan. Hal ini dapat memperkecil ketidaktepatan pelayanan terhadap masyarakat. Petugas akan dapat melakukan pekerjaannya dengan lebih baik dengan jenis pelayanan yang seragam, di lain sisi masyarakat dapat dengan mudah mengetahui petugas yang dapat dihubungi untuk membantu mereka sesuai pelayanan yang dibutuhkan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dengan demikian dapat dirangkum bahwa disarankan kepada Disdukcapil untuk dapat mempertimbangkan hasil penelitian dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan.

Saran

Disdukcapil juga perlu memberikan perhatian pada atribut pelayanan mengenai materi pendukung pelayanan akta kelahiran lainnya, sikap petugas yang segera memberikan pelayanan dan sikap petugas yang senantiasa bersedia membantu bahkan ketika sedang sibuk.

DAFTAR RUJUKAN

Barata, A.A. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

- [Bappeda] Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Depok. 2012. Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kota Depok. Depok (ID): Bappeda Kota Depok.
- Gaspersz, V. 1997. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Istianto, B. 2011. *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kitcharoen, K. 2004. The Importance-Performance Analysis of Service Quality in Administrative Departments of Private Universities in Thailand. *JABAC* 24(3):20-46.
- Martilla, J.A., and J.C. James. 1977. Importance-Performance Analysis. *J Marketing* 41(1):77-79.
- Pasolong, H. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Jakarta: Alfabeta.
- Sinambela, L.P., dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Syarifudin. 1999. Analisis Pelayanan Prima Suku Dinas Kependudukan Kotamadya Jakarta Timur [tesis]. Bogor (ID): Institut Pertanian Bogor.
- Tjiptono, F. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wrihatnolo, R.R., dan R.N. Dwidjowijoto. 2007. *Manajemen Pemberdayaan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., Berry, L.L. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Free Press.