

PENGUKURAN KEPUASAN MASYARAKAT DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI SLAWE DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (DUKCAPIL)

Askani¹, Supawanhar², Anca Andika Pratama³

Askanstia1@gmail.com, supawanhar53@gmail.com, bengkuluandika9@gmail.com

Received: 27-12- 2023

Revised: 29-12-2023

Approved : 30-12-2023

ABSTRAK

Pelayanan secara daring dikeluarkan agar masyarakat lebih mudah dalam pelayanan administrasi kependudukan tanpa memikirkan banyaknya biaya yang dikeluarkan dan juga lebih menghemat waktu dalam kata lain baik dan praktis. Pelayanan publik secara daring atau online ini dibuat agar masyarakat dapat mengurus dokumen kependudukan itu sendiri tanpa menggunakan jasa pihak ketiga atau yang disebut calo. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Seberapa Besar Kepuasan Masyarakat Dalam Menggunakan Aplikasi Slawe Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Bengkulu. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert, dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada Informan penelitian. Teknik Pengambilan Sampel Yang Dipergunakan Dalam Penelitian Ini Adalah Secara Purposive Sampling. Sampel Yang Akan Dijadikan Informan Adalah Masyarakat Yang Telah Menggunakan Aplikasi Slawe. Sampel diambil pada waktu penelitian dengan jumlah 300 Informan. Pengumpulan data dengan cara memberikan kuisioner kepada masyarakat yang telah Menggunakan Aplikasi Slawe Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Bengkulu. Nilai survei kepuasan masyarakat diukur berdasarkan 9 unsur pelayanan. Metode pengolahan data dengan menggunakan analisis Survei Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian maka ditarik kesimpulan sebagai berikut: Nilai Survei kepuasan masyarakat terhadap Pengukuran Kepuasan Masyarakat Dalam Menggunakan Aplikasi Slawe Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Bengkulu adalah 87 % dengan nilai rata-rata per unsur 3,48. Dengan demikian kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu dalam pelayanan Pada Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Menggunakan Aplikasi Slawe dikategorikan baik.

Kata kunci: Survei Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, Good Governance.

PENDAHULUAN

Administrasi kependudukan merupakan kegiatan pengelolaan data yang didapatkan dari peristiwa-peristiwa kependudukan yang diinput, diproses dan menghasilkan output berupa data kependudukan yang berperan dalam pembangunan suatu wilayah. Implementasi kebijakan administrasi kependudukan dilaksanakan oleh pemerintah daerah, baik kabupaten atau kota melalui pelayanan publik yang berhubungan dengan dokumen kependudukan. Menurut Boediono (2013) dan penelitian yang dilakukan oleh (Mahsyar, 2011), Berhasilnya pelaksanaan layanan ditentukan pada kualitas kepuasan dari yang menerima pelayanan dan sesuai dengan apa yang diharapkan. (Rizqiqa & Amalia, 2021). Pelayanan pencatatan sipil dilakukan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan, seperti: penerbitan Akta Kelahiran, Kematian, Perkawinan, E-KTP, Kartu Keluarga, dan sebagainya. Pencatatan yang dilakukan oleh pemerintah bertujuan untuk mempermudah mengidentifikasi identitas seseorang mulai dari lahir sampai meninggal. Identitas seseorang harus memiliki kejelasan agar status sebagai warga negara dapat

terjamin serta mendapatkan perlindungan hak dan kewajiban di masa depan. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan pelayanan menjadi sesuatu yang tidak bisa dipisahkan dan ditinggalkan dalam kehidupan bermasyarakat. Setiap saat masyarakat selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari aparatur pemerintah yang memberikan pelayanan. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan dalam bermasyarakat. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Menerima pelayanan yang memuaskan dari aparatur pemerintah merupakan hak yang dimiliki setiap masyarakat.

Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhannya. Pelayanan publik yang sering dibutuhkan dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Dengan pelayanan yang diterima tersebut diharapkan masyarakat akan berpartisipasi aktif mendukung tugas-tugas aparatur pemerintah, sehingga terjadi keseimbangan antara hak dan kewajiban sebagai warga negara.

Sejalan dengan meningkatnya era globalisasi dan arus informasi yang pesat mengakibatkan tugas dan tanggung jawab pemerintah semakin kompleks baik dalam kualitas maupun kuantitasnya. Hal ini menuntut aparatur pemerintah memiliki kinerja yang lebih baik sehingga dapat memberikan pelayanan pada masyarakat. disamping itu pemimpin daerah terkait dengan perkembangan kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat yang terus bertambah dan kian mutakhir. Masyarakat sebagai subjek layanan tidak suka lagi dengan pelayanan yang berbelit-belit, lama dan beresiko akibat rantai birokrasi yang panjang. Menurut Muhammad Saleh Gammal, (2018) Masyarakat menghendaki kesegaran pelayanan, sekaligus mampu memahami kebutuhan dan keinginan yang terpenuhi dalam waktu yang relatif singkat. (Sabir et al., 2023)

Pelayanan yang baik dan berkualitas yang memberikan kepuasan kepada masyarakat yang harus dilaksanakan oleh pemerintah karena saat ini pelayanan kepada masyarakat masih mendapat penilaian negatif dalam kinerja pelayanan kepada masyarakat dan belum sesuai dengan harapan masyarakat. Menurut (Wibowo et al., 2020) Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan. (Viter Alamsyah et al., 2022)

Menurut Cahyo Sasmito (2018) Pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang dilaksanakan oleh orang, kelompok dan lembaga untuk melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga masyarakat merasa puas dengan tercapainya hal yang seperti diinginkan. Dengan begini masyarakat dapat menyimpulkan bahwa pemerintah mengutamakan kebutuhan masyarakat. (Reda, 2022)

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 menyebutkan 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/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam hal ini pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang di lakukan organisasi pemerintah guna mencapai tujuan yang di perlukan oleh masyarakat tanpa adanya pandang pilih terhadap ras, suku ataupun agama. Dalam pelayanan publik pemerintah selaku organisasi publik memperhatikan keadilan dan tanpa adanya diskriminasi terhadap masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan publik sudah di atur dalam undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yaitu suatu

kegiatan yang di lakukan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai dengan undang-undang bagi setiap warga negara atas barang, jasa, pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Ristiani, (2020) untuk memastikan penyediaan layanan berkualitas tinggi dan konsisten, penting untuk mempertimbangkan kepentingan serta harapan warga. Pendekatan ini menjamin bahwa pelayanan bisa diakses oleh warga tanpa diskriminasi, cepat, tepat, murah, terbuka, serta mudah. Oleh Karena itu, peningkatan kualitas pelayanan adalah kegiatan yang berkesinambungan serta berkelanjutan nan harus dilakukan pada semua tingkatan aparatur pemerintah demi memperbaiki penyelenggaraan pelayanan. (Siregar et al., 2023)

Kualitas pelayanan secara signifikan mempengaruhi kepuasan warga, sehingga sangat penting bagi penyedia layanan publik demi memberikan layanan yang efisien, efektif, serta berkualitas tinggi dengan mengoptimalkan semua sumber daya yang tersedia, termasuk infrastruktur, personil, fasilitas, serta teknologi perangkat lunak.

Disdukcapil Kota Bengkulu memiliki 9 wilayah kerja yaitu Kecamatan Selebar, Kecamatan Gading Cempaka, Kecamatan Teluk Segara, Kecamatan Muara Bangkahulu, Kecamatan Kampung Melayu, Kecamatan Ratung Agung, Kecamatan Ratu Samban, Kecamatan Sungai Serut, dan Kecamatan Singaran Pati.

Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bengkulu telah melakukannya inovasi sesuai dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (online). Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bengkulu meluncurkan aplikasi Sistem Layanan Administrasi Warga Elektronik (SLAWE) pada Juni 2020. Pelayanan secara daring dikeluarkan agar masyarakat lebih mudah dalam pelayanan administrasi kependudukan tanpa memikirkan banyaknya biaya yang dikeluarkan dan juga lebih menghemat waktu dalam kata lain baik dan praktis. Pelayanan publik secara daring atau online ini dibuat agar masyarakat dapat mengurus dokumen kependudukan itu sendiri tanpa menggunakan jasa pihak ketiga atau yang disebut calo.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu juga melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan secara online. Demi menunjang keberhasilan penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan secara online pemerintah harus banyak memberikan dukungan dalam hal anggaran serta sarana dan prasarana. Sedangkan dari pihak Dinas Dukcapil Kota Bengkulu sendiri harus memberikan pelayanan yang baik, mereka melakukan sosialisasi kepada masyarakat yang sebagai penerima pelayanan bagaimana mekanisme pelayanan secara online.

Dengan ini kinerja pegawai/petugas harus meningkatkan kualitas pelayanan lebih baik ke depannya agar masyarakat merasakan kepuasan terhadap kinerjanya. Ternyata pelayanan publik yang secara online dan offline itu terdapat beberapa kelebihan dan kekurangan dalam layanan yang diberikan oleh kinerja pegawai di pemerintah tersebut. Kelebihan dan kekurangan online dan offline, sebagai berikut:

Perkembangan teknologi informasi menimbulkan revolusi baru, yaitu dari sistem kerja yang konvensional beralih ke era digital, baik sistem informasi teknologi industri maupun sistem informasi teknologi komunikasi. Teknologi informasi dan komunikasi ini di butuhkan oleh semua aspek, terutama pada sektor pemerintahan dalam meningkatkan kinerja pemerintah. Instansi pemerintah pada perubahan suatu

revolusi baru di tandai dengan pemerintahan tradisional (traditional government) yang men jadi (electronic government) atau E- government.

Di era digital yang semakin canggih saat ini, pemerintah perlu lebih peka terhadap penggunaan teknologi yang ada. Hal yang sama berlaku untuk penyelenggara pelayanan administrasi. Pemerintah harus terus-menerus memodernisasi diri, menemukan strategi dan pendekatan yang lebih akurat kepada masyarakat, dan terus-menerus memperbarui teori dan pengaturan mereka agar tidak ketinggalan zaman. Dalam hal ini, salah satu yang bisa dilakukan adalah inovasi.

Peraturan Walikota Bengkulu Nomor 16 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Program Aplikasi Sistem Layanan Administrasi Warga Berbasis Elektronik Kota Bengkulu, dalam perwal di jelaskan bahwa:

Sistem Layanan Administrasi Warga Besbasis Elektronik yang selanjutnya disebut SLawe adalah aplikasi pelayanan Administrasi Kependudukan yang diselenggarakan oleh pemerintah Kota Bengkulu melalui perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil dan bidang komunikasi, informatika dan persandian, (Pasal 1 Ayat 6). Slawe atau Sistem Layanan Warga Elektronik merupakan program unik diantara inovasi pelayanan administrasi kependudukan, karena Slawe berbasis Web mengelola kebutuhan kependudukan daerah kota Bengkulu secara online. Slawe yang telah launching pada bulan Juni 2020. Slawe menawarkan pelayanan publik yang dilakukan secara online, agar mempermudah masyarakat dalam mengakses kebutuhan kependudukan dimana saja dan kapan saja. Slawe memberikan pelayanan publik tidak dilakukan secara tatap muka sehingga pelayanan lebih efisien. Sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 perihal Pelayanan Administrasi Kependudukan dilakukan secara Online.

Aplikasi slawe ini bisa menjadi solusi dari masalah kependudukan yang ada di Kota Bengkulu, dengan adanya pendaftaran dan pengelolaan data secara online yang dapat diakses langsung oleh masyarakat maka kelemahan-kelemahan pengolahan data secara konvensional dapat ditekan. Antrian panjang yang biasa masyarakat Kota Bengkulu alami untuk memenuhi kebutuhan administrasinya akan berkurang, sehingga proses administrasi kependudukan Kota Bengkulu akan lebih cepat dan mudah.

aplikasi online melalui situs web <https://slawe.bengkulukota.go.id> makin hari terus memberikan manfaat bagi warga Kota Bengkulu dalam pengurusan administrasi dan kependudukan. Hal ini tampak dari berkurangnya masyarakat yang datang ke Disdukcapil untuk melakukan pengurusan administrasi dan kependudukan. Karena masyarakat lebih memilih melakukan pendaftaran segala bentuk dokumen hanya lewat situs web <https://slawe.bengkulukota.go.id> dan masyarakat langsung datang untuk mengambil di loket pelayanan online tanpa ada yg mengantri panjang seperti biasa.

Hal ini tampak dari berkurangnya masyarakat yang datang ke Disdukcapil untuk melakukan pengurusan administrasi dan kependudukan. Karena masyarakat lebih memilih melakukan pendaftaran segala bentuk dokumen hanya lewat situs web <https://slawe.bengkulukota.go.id> dan masyarakat langsung datang untuk mengambil di loket pelayanan online tanpa ada yg mengantri panjang seperti biasa.

Berdasarkan proyeksi Dukcapil Kota Bengkulu 2021 jumlah permohonan pada slawe periode Juni 2020 – Februari 2021 mencapai 31.022 permohonan. Jumlah tersebut mencakup permohonan kartu tanda penduduk, kartu identitas anak, sinkronisasi data online, suket perekaman, kutipan akta kelahiran, kutipan akta

kematian, kartu keluarga, dan surat pindah. Menurut kelompok permohonan, kartu tanda penduduk merupakan permohonan yang banyak di ajukan pada bulan Januari 2021 puncak dari melonjaknya permohonan mencapai 2.526 permohonan, selain itu juga banyak lagi permohonan yang di mintak dengan melonjaknya permohonan di sistem pelayanan online *slawe.bengkulukota.go.id* tersebut. Dilihat data perbulan sistem pelayanan online yang banyak di ajukan permohonan adalah pada bulan awal tahun 2021 sebanyak 5.072 permohonan dan juga urutan ke dua permohonan yang banyak di ajukan pada bulan september pada tahun 2020.

Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara online tak lantas lancar-lancar saja, ada beberapa hambatan atau masalah dalam pelayanan mencakup sistem yang masih menjadi hambatan saat koneksi jaringan internet yang buruk mengakibatkan data tidak dapat terdeteksi, terkait informasi masih ada masyarakat yang belum mengetahui tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Analisis

Analisis sendiri menurut Satori dan Komariyah (2014) yaitu usaha untuk mengurai suatu masalah yang ada sehingga menjadi bagian-bagian, susunan, atau tatanan menjadi lebih jelas dan bisa ditangkap maknanya atau dimengerti duduk perkaranya. Menurut Suharso dan Ana Retnoningsih (2005) analisis adalah sebuah penyelidikan terhadap suatu peristiwa atau masalah untuk mengetahui suatu keadaan yang sebenarnya. (Sulistiyowati et al., 2022)

Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Mahmudi (2015:219) pelayanan publik yaitu: “segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Undang-undang. (Andi Anugrah et al., 2023)

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993, bahwa: “Pelayanan publik yaitu segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. (Andi Anugrah et al., 2023) Undang-undang No. 25 Tahun 2009 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 penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. menurut Dwiyanto (2009) Pelayanan publik merupakan seluruh kegiatan yang Melaksanakan birokrasi publik untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat. Masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik, seperti dalam pembuatan KTP, IMB, dan sebagainya. (Sonani & Yulia, 2021)

Ratminto (2005) mendefinisikan 15 bahwa Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala k jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dandilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, didaerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan

kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Garin, 2021)

Menurut Martin Cole and Greg Parston (2006: 6), mendefinisikan pelayanan publik adalah inklusif yang mencakup semua organisasi yang terlibat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang setidaknya sebagian dari organisasi menariskan uang untuk digunakan dalam membayar pajak. Organisasi pelayanan publik itu termasuk instansi pemerintah, organisasi nirlaba dan perusahaan swasta yang menyediakan layanan. (Larono, 2020)

Prinsip Pelayanan Publik

- A. Kesederhanaan, Prosedur pelayanan mudah dipahami, mudah dilaksanakan dan tidak berbelit.
- B. Kejelasan, Antara lain dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/sengketa, rincian biaya dan tata cara pembayaran persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab.
- C. Kepastian waktu, Pelaksanaan pelayanan yang telah ditentukan dapat diselesaikan dalam kurun waktu.
- D. Akurasi, Produk layanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- E. Keamanan, Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- F. Tanggung jawab, Pimpinan penyelenggara pelayanan public atas pelayanan dan penyelesaian keluhan/sengketa atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab.
- G. kelengkapan sarana dan prasarana, Sarana dan prasarana pendukung lainnya yang memadai termasuk sistem teknologi informasi dan telekomunikasi.
- H. Kemudahan akses, Tempat dan lokasi dalam memanfaatkan sistem teknologi informasi dan telekomunikasi pelayanan mudah dijangkau dan mudah.
- I. Kedisiplinan, Pemberi pelayanan harus disiplin, sopan, dan ramah.
- J. Kenyamanan Lingkungan, pelayanan tertib yang nyaman dilengkapi sarana pendukung pelayanan seperti parkir, kamar mandi, teratur, disediakan ruang tunggu dan lain-lain. (Sulistyo & Sotya Partiwijoyo, 2020)

Jenis-jenis Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 /KEP/M.PAN/7/2003 dikelompokkan menjadi 3 (tiga) yaitu : 1. Pelayanan Administratif, 2. Pelayanan Barang, 3. Pelayanan Jasa, 4. Pelayanan Regulatif. Prinsip-prinsip dalam melaksanakan survei kepuasan Masyarakat yaitu :

1. Transparan. Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. Partisipatif. Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam survei kepuasan masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggung jawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kadah umum yang berlaku.
4. Berkesinambungan. Survei kepuasan masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
6. Netralitas. Dalam melakukan survei kepuasan masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak. (Nurfitri, 2022)

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan atau customer service ini dapat dibedakan ke dalam dua kriteria yaitu jenis kualitas pelayanan yang baik dan kualitas pelayanan yang buruk. Kualitas pelayanan ini bukanlah suatu hal yang permanen atau kaku, melainkan fleksibel dan dapat dirubah. Perubahan ini tentunya berupa peningkatan kualitas pelayanan agar semakin lebih baik lagi. Dalam proses perubahan kualitas pelayanan tersebut diperlukan beberapa hal untuk menunjang prosesnya. Misalnya survei atau observasi kepada pelanggan, termasuk didalamnya berupa masukan, pendapat maupun feedback tentang pelayanan yang telah diberikan. (Indrasari, 2019)

Menurut Bulkia (2018) Kualitas pelayanan adalah sebuah perkembangan sebagai tolak ukur dalam memberikan pelayanan jasa yang memadai kebutuhan khalayak masyarakat umum baik dalam organisasi pemetintahan maupun perusahaan yang menghasilkan dampak kepada ekspektasi dari penerima jasa. (Nova & Hikmah, 2022). Menurut H.A., (2008) Kualitas mengandung banyak pengertian, antara lain kesesuaian dengan persyaratan,kecocokan dengan pemakaian, perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, memenuhi kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu dengan benar dan sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. (Mayasari, 2020)

Menurut Goetsch Davis (Muwafik, 2010:98) kualitas yakni merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Goetsch ini menegaskan bahwa kualitas bukan hanya menekan pada aspek hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi juga menyangkut kualitas manusia dan kualitas lingkungan. (Nirmala, 2022). Suatu kualitas dikatakan baik jika penyedia jasa memberikan layanan yang setara dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Dengan demikian, pencapaian kepuasan pelanggan memerlukan keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan dan apa yang diberikan. Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan pada dasarnya berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2009:182) Terdapat beberapa dimensi atau atribut yang perlu diperhatikan di dalam kualitas layanan yaitu :

- A. Berwujud (tangibles) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
- B. Keandalan (reliability) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Keinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

- C. Ketanggapan (responsiveness) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- D. Jaminan dan Kepastian (assurance) yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (communication), kredibilitas (credibility), keamanan (security), kompetensi (competence), dan sopan santun (courtesy).
- E. Empati (emphaty) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan. (Indrasari, 2019)

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten (Tjiptono, Chandra 2011). Masyarakat akan dapat memberikan persepsi atas pelayanan yang didapatkan ketika berurusan dengan instansi terkait sesuai kebutuhan layanan apa yang mereka inginkan. (Warnadi & Putra, 2022). Harbani Pasolong (2010) mengatakan kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik itu dinilai sangat penting dikarenakan adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Dalam hal ini semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas, maka akan semakin tinggi kepercayaan masyarakat. Sejalan dengan pendapat sebelumnya tadi kepuasan menurut Kotler (2014) adalah perasaan senang atau rasa kecewanya seseorang yang muncul setelah ia membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk yang didapatkan dan harapan-harapannya. (Sulistiyowati et al., 2022)

Menurut Aswad et al, (2018:80) ada beberapa indikator yang dipakai dalam kepuasan pelanggan atau masyarakat, yaitu:

1. Kinerja, yaitu ketika kinerja setingkat dengan ekspektasi yang diinginkan pelanggan.
2. Harga, yaitu ketika perusahaan atau instansi meningkatkan kepuasan dengan cara menurunkan harga dan meningkatkan kualitas.
3. Ekspektasi, yaitu perasaan pelanggan dari pengalaman sebelumnya atau informasi dari teman.

Menurut Westbrook & Reily dikutip oleh (Fandy Tjiptono, 2015) mendefinisikan kepuasan masyarakat sebagai berikut : “kepuasan masyarakat adalah respon emosional terhadap pengalaman- pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel, atau bahkan pola perilaku (seperti perilaku belanja dan perilaku pembeli), serta pasar secara keseluruhan. Respon emosional dipicu oleh proses evaluasi kognitif yang membandingkan persepsi (atau keyakinan) terhadap obyek, tindakan atau kondisi tertentu dengan nilai-nilai (atau kebutuhan, keinginan dan hasrat) individual”. Sedangkan menurut Daryanto dan Setyobudi (2014) mengatakan kepuasan masyarakat adalah suatu penilaian emosional dari masyarakat setelah masyarakat menggunakan produk dimana harapan dan kebutuhan masyarakat yang menggunakannya terpenuhi. (Karim & Wahyu, 2020)

Menurut pendapat Selnes dalam (Endah, 2008), menyatakan bahwa kepuasan masyarakat adalah tingkat kepuasan secara keseluruhan, kesesuaian pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat, dan tingkat kepuasan masyarakat selama menjalin hubungan dengan instansi atau organisasi. Menurut Tse dan Wilton (2004: 146) disebutkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidakpuasan yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah pemakaiannya. (Garin, 2021)

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat merupakan tingkat perasaan seorang ketika menerima sesuatu yang ditawarkan dengan membandingkan kinerja atas sesuatu yang diterima dengan harapan yang dimiliki.

berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyatakan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) memiliki 9 unsur. Unsur tersebut diantaranya sebagai berikut:

1. Persyaratan.
Persyaratan merupakan syarat-syarat yang harus dipenuhi ketika akan mengurus sesuatu baik persyaratan secara teknis maupun secara administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.
Sistem, mekanisme, dan prosedur merupakan segala tata cara dalam pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan maupun penerima pelayanan, termasuk di dalamnya jika ada unsur pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian.
Waktu penyelesaian merupakan jangka waktu yang dibutuhkan untuk melakukan penyelesaian semua proses pelayanan dari semua jenis pelayanan.
4. Biaya atau Tarif.
Biaya merupakan uang yang harus dibayarkan kepada penerima pelayanan untuk mengurus ataupun mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan dengan jumlah yang telah ditetapkan antara kedua belah pihak.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.
Produk spesifikasi jenis pelayanan merupakan hasil pelayanan yang diberikan penyedia layanan dan diterima oleh penerima layanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan bersama.
6. Kompetensi Pelaksana.
Kompetensi pelaksana merupakan kemampuan pelaksana layanan yang meliputi pengetahuan, keahlian, pengalaman, dan keterampilan.
7. Perilaku Pelaksana.
Perilaku pelaksana merupakan sikap yang ditampilkan oleh petugas pelayanan publik kepada masyarakat.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.
Penanganan pengaduan, saran dan masukan merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan oleh masyarakat dan tindak lanjut penyedia layanan.
9. Sarana dan Prasarana.
Saranan merupakan semua hal yang bisa digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan tertentu (untuk benda bergerak), sedangkan prasarana merupakan semua hal yang dapat menjadi penunjang utama terlaksananya sebuah proses (untuk Benda tak bergerak)

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis Penelitian

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik dalam kuesioner (angket), yang umum digunakan dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala likert informan diminta untuk menentukan tingkat persetujuan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia mereka terhadap suatu pernyataan/pertanyaan.

Dalam penelitian kualitatif, Ruang Lingkup Penelitian sangat berhubungan dengan rumusan masalah, sehingga masalah penelitian pada hakekatnya merupakan fokus penelitian. Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Bengkulu. Penelitian ini hanya terdiri dari satu variabel, yaitu Kepuasan Masyarakat Dalam Menggunakan Apk Slawe Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Bengkulu.

Teknik Pengambilan Sampel

Teknik Pengambilan Sampel Yang Dipergunakan Dalam Penelitian Ini Adalah Secara Purposive Sampling, Menurut Sugiono, (2016:85) Purposive Sampling Adalah Teknik Penentuan Sampel Dengan Pertimbangan Tertentu. Sampel Yang Akan Dijadikan Informan Adalah Masyarakat Yang Telah Menggunakan Apk Slawe Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Bengkulu dan waktu dalam penelitian ini akan dilaksanakan selama satu bulan. Jadi, Untuk penelitian ini jumlah Informan sebanyak 300 orang Dari Seluruh Masyarakat Kota Bengkulu Yang Mengurus Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Dukcapil).

Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Teknik ini dilakukan dengan cara memonitoring dan mencatat secara langsung di lokasi penelitian atas gejala-gejala yang ada kaitannya dengan objek yang diteliti, sehingga melalui proses ini peneliti berusaha mendapatkan data yang dibutuhkan.

2. Kuesioner

Kuesioner, yang berisi pertanyaan yang berkaitan dengan 9 unsur pelayanan. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan mengadopsi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. Pengisian kuesioner dilakukan dengan mewawancarai masyarakat yang telah Menggunakan Apk Slawe Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Bengkulu.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen yang mendukung penelitian contohnya yaitu foto, oleh sebab itu peneliti menggunakan alat bantu kamera dari telepon genggam untuk mendokumentasikan tiap momen yang dibutuhkan saat pengumpulan data sedang dilaksanakan.

Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran survey kepuasan masyarakat (SKM) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Bengkulu mengadopsi dari Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Analisis Indikator Kepuasan Masyarakat

Hasil Penelitian mengenai Analisis pada pengukuran survey kepuasan masyarakat (SKM) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Bengkulu mengadopsi dari Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan instansi pemerintahan yang berjumlah 9 unsur. Ke-9 unsur tersebut yaitu persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, sarana dan prasarana. Pengukuran Kepuasan Masyarakat Dalam Menggunakan Aplikasi Slawe Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Bengkulu dilakukan dengan memberikan kuisisioner kepada 300 orang informan untuk mengisi kuisisioner sesuai pendapat mereka masing-masing tentang pelayanan yang telah diterima. Berikut ini peneliti menyajikan hasil temuan dalam penelitian ini mengenai Analisis Pengukuran Kepuasan Masyarakat Dalam Menggunakan Aplikasi Slawe Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Bengkulu.

Persyaratan

Unsur persyaratan pelayanan dalam penelitian ini mengenai tingkat persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan oleh Dukcapil Kota Bengkulu. Berdasarkan hasil penelitian maka diperoleh hasil bahwa masyarakat menyatakan sangat puas terhadap persyaratan yang ditetapkan oleh Dukcapil Kota Bengkulu dengan persyaratan yang diminta pada saat masyarakat ingin membuat administrasi kependudukan secara online. Pendapat masyarakat tentang kesamaan persyaratan ini dilihat pada tabel 1.

Tabel 1
Tingkat Persyaratan Pelayanan

| Tingkat Kemudahan | Frekuensi | Presentase (%) |
|-------------------|-----------|----------------|
| Sangat Puas | 190 | 63,3 % |
| Puas | 110 | 36,7 % |
| Kurang Puas | 0 | 0 |
| Tidak Puas | 0 | 0 |
| Jumlah | 300 | 100 % |

Sumber : Lampiran Output Hasil Penelitian, 2023

Berdasarkan hasil penyebaran kuisisioner kepada informan diperoleh data hasil penelitian pada tabel di atas yang berkaitan dengan unsur persyaratan pelayanan. 36,7 % informan menyatakan puas, 63,3 % informan mengaku sangat puas terhadap

Persyaratan pelayanan. Hasil tabulasi pada tabel di atas menghasilkan bobot rata-rata sebesar 3,62 dengan nilai skor sebesar 1088 sehingga dapat dikatakan kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu dilihat dari unsur kesamaan pelayanan dikategorikan **Sangat Baik**. Persyaratan untuk mendapatkan pelayanan menjadi sangat penting mengingat masyarakat yang akan membuat administrasi kependudukan secara online harus memenuhi syarat agar mendapatkan pelayanan seperti yang diharapkan. Apabila sosialisasi mengenai persyaratan sudah dilakukan dengan baik maka masyarakatpun akan dapat dengan mudah mempersiapkan baik dari sisi administrasi maupun teknisnya

Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur

sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan merupakan salah satu unsur dari penelitian ini. Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur pelayanan dalam penelitian ini mengenai prosedur pelayanan yang diberikan oleh Dukcapil Kota Bengkulu. Berdasarkan hasil penelitian setelah dilakukan tabulasi data maka diperoleh hasil bahwa mayoritas informan menyatakan kondisi pelayanan pembuatan administrasi kependudukan secara online di Dukcapil Kota Bengkulu yang berhubungan dengan unsur Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur pelayanan termasuk dalam kategori sangat baik dimana 57 % informan menyatakan sangat puas, 41,3%, puas, dan hanya 1,3 % informan yang menyatakan kurang puas, seperti yang dapat dilihat dari jawaban informan pada tabel 2 berikut:

Tabel 2
Tingkat Kemudahan Sistem, Mekanisme, Dan Prosedur

| Tingkat Kemudahan | Frekuensi | Presentase (%) |
|-------------------|-----------|----------------|
| Sangat Puas | 172 | 57,3 % |
| Puas | 124 | 41,3 % |
| Kurang Puas | 4 | 1,3 % |
| Tidak Puas | 0 | 0 |
| Jumlah | 300 | 100 % |

Berdasarkan bobot skor yang telah diperoleh maka akan diperoleh bobot rata-rata sebesar 3,59 sehingga nilai skor untuk sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan di Dukcapil Kota Bengkulu sebesar 1078 sehingga dapat dikatakan bahwa kinerja Dukcapil Kota Bengkulu dinilai dari unsur kemudahan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan dalam pembuatan administrasi kependudukan secara online di kategorikan **sangat baik**.

Masyarakat merasa sangat terbantu dengan adanya layanan pembuatan administrasi kependudukan secara online. Terutama dalam hal sosialisasi mengenai sistem, mekanisme, dan prosedur dan tata cara pembuatan administrasi kependudukan secara online di Dinas Dukcapil Kota Bengkulu, sehingga sangat jelas bagi mereka tentang apa saja yang harus disertakan dan dipersiapkan dalam pembuatan administrasi kependudukan secara online.

Waktu Penyelesaian

Unsur waktu penyelesaian pelayanan dalam penelitian ini meliputi tingkat kecepatan waktu proses pelayanan. Dalam tabel berikut di sajikan data hasil penelitian yang berkaitan dengan kecepatan pelayanan:

Tabel 3
Tingkat Kecepatan waktu penyelesaian

| Tingkat Kemudahan | Frekuensi | Presentase (%) |
|-------------------|-----------|----------------|
| Sangat Puas | 156 | 52 % |
| Puas | 111 | 37 % |
| Kurang Puas | 32 | 10,7 % |
| Tidak Puas | 1 | 0,3 % |
| Jumlah | 300 | 100 % |

Berdasarkan tabel 3 diatas dapat dikatakan bahwa secara umum 52 % informan mengatakan sangat puas dengan kecepatan waktu pelayanan ,37 % informan puas ,10,7 % informan kurang puas dan 0,3 % informan mengaku tidak puas. Berdasarkan hasil penghitungan diperoleh bobot penilaian 3,39 dengan nilai sekor unsur sebesar 1019. Hal ini menunjukkan bahwa klerja petugas pelayanan Dukcapil dalam tingkat kecepatan waktu penyelesaian dikategorikan **baik**.

Hal seperti di atas tentu harus menjadi evaluasi dan perbaikan sistem pelayanan pihak Dukcapil Kota Bengkulu dalam pelayanan online pembuatan administrasi kependudukan secara online karena dalam pemerintahan modern dituntut untuk mengutamakan kualitas pelayanan kepada masyarakat melalui peningkatan eektivitas, efisiensi, profesionalisme, dan akuntabilitas pelayanan pemerintah.

Biaya/Tarif

Unsur Biaya/Tarif pelayanan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui ada tidaknya biaya yang ditetapkan oleh Dukcapil Kota Bengkulu kepada masyarakat yang membuat atau mengurus administrasi kependudukan secara online. Sesuai dengan Undang-Undang nomor 24 tahun 2013 tentang kependudukan yang menggratiskan biaya pengurusan semua dokumen kependudukan. Berikut data hasil penelitian yang berkaitan dengan indikator biaya pelayanan:

Tabel 4
Tingkat Biaya/Tarif Pelayanan

| Tingkat Kemudahan | Frekuensi | Presentase (%) |
|-------------------|-----------|----------------|
| Sangat Puas | 292 | 97,3 % |
| Puas | 8 | 2,7 % |
| Kurang Puas | 0 | 0 |
| Tidak Puas | 0 | 0 |
| Jumlah | 300 | 100 % |

Sumber : Lampiran Output Hasil Penelitian, 2023

Berdasarkan tabel diatas diperlihatkan bahwa mayoritas informan menyatakan sangat puas sebanyak 97 %, dan 2,7 % informan menyatakan puas. Hasil bobot rata-rata menunjukkan angka 3,98, dengan nilai sekor unsur sebesar 1194. Unsur biaya pelayanan dikategorikan **sangat baik**. Hal ini menunjukan bahwa dalam pembuatan

administrasi kependudukan secara online sama sekali tidak dipungut biaya dan tidak ada pungli.

Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan merupakan hasil pelayanan yang diberikan penyedia layanan dan diterima oleh penerima layanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan bersama. Pendapat masyarakat tentang Produk spesifikasi jenis pelayanan dapat dilihat pada tabel 4.11 berikut:

Tabel 5
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

| Tingkat Kemudahan | Frekuensi | Presentase (°/°) |
|-------------------|-----------|------------------|
| Sangat Puas | 173 | 57,7 % |
| Puas | 126 | 42 % |
| Kurang Puas | 1 | 0,3 % |
| Tidak Puas | 0 | 0 |
| Jumlah | 300 | 100 % |

Sumber : Lampiran Output Hasil Penelitian, 2023

Pada penelitian ini diperoleh hasil mengenai Produk spesifikasi jenis pelayanan dimana 57,7 °/° menyatakan sangat puas, 42°/° menyatakan puas, 0,3 °/° menyatakan kurang puas. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh bobot sebesar 3,59 dan nilai sekor unsur sebesar 1079. Berdasarkan nilai sekor yang diperoleh dapat di simpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap Produk spesifikasi jenis pelayanan pembuatan administrasi kependudukan secara online di Dukcapil Kota Bengkulu dikategorikan **Sangat baik**.

Kompetensi Pelaksana

Unsur Kompetensi Pelaksana dalam penelitian ini yaitu tingkat kemempun petugas pelayanan. Dari hasil kuisisioner dapat dilihat tingkat kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan pada masyarakat yang dapat dilihat pada tabel 6

Tabel 6
Tingkat Kemampuan Kompetensi Pelaksana

| Tingkat Kemudahan | Frekuensi | Presentase (°/°) |
|-------------------|-----------|------------------|
| Sangat Puas | 95 | 31,7 % |
| Puas | 202 | 67,3 % |
| Kurang Puas | 3 | 1 % |
| Tidak Puas | 0 | 0 |
| Jumlah | 300 | 100 % |

Sumber : Lampiran Output Hasil Penelitian, 2023

Tabel diatas menggambarkan bahwa petugas Dukcapil Kota Bengkulu dalam pelayanan pembuatan administrasi kependudukan secara online mempunyai kemampuan atau kompetensi dalam memberikan pelayanan. Hal ini terlihat dimana 31,7 0/0 informan mengaku sangat puas, 67,3 0/0 informan menyatakan puas, dan hanya 1 % informan yang kurang puas. Indikator Kompetensi Pelaksana mempunyai bobot nilai 3,32 dengan nilai skor sebesar 996 yang berarti tingkat Kompetensi Pelaksana pelayanan dikategorikan **baik**.

Hal ini tercermin dari kemampuan pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bengkulu yang sudah baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kota Bengkulu, hal ini diperkuat dengan jarang nya keluhan yang diberikan oleh masyarakat terhadap pegawai yang memberikan pelayanan.

Dapat dilihat bahwa sebagian besar informan menyatakan petugas pelayanan pembuatan administrasi kependudukan secara online mempunyai kemampuan dalam memberikan pelayanan. Komponen atau kemampuan petugas pelayanan menurut persepsi informan didukung oleh faktor internal sumber daya manusia yang ada di Dukcapil Kota Bengkulu yang berpendidikan akademi.

Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu pada kesopanan dan keramahan petugas pelayanan. Berikut disajikan data hasil penelitian yang berkaitan dengan Pelaksana Perilaku dalam memberikan pelayanan :

Tabel 7
Perilaku Pelaksana

| Tingkat Kemudahan | Frekuensi | Presentase (0/0) |
|-------------------|-----------|------------------|
| Sangat Puas | 94 | 31,3 % |
| Puas | 203 | 67,7 % |
| Kurang Puas | 3 | 1 % |
| Tidak Puas | 0 | 0 |
| Jumlah | 300 | 100 % |

Dari tabel diatas diketahui bahwa mayoritas informan menyatakan puas terhadap tingkat kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan secara online kepada masyarakat terhitung 67,70/0 informan menyatakan puas dan sangat puas sebanyak 31,30/0 informan dan 1 % informan menyatakan kurang puas. Dari hasil perhitungan diperoleh bobot nilai rata-rata sebesar 3,31, dengan nilai skor 994. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai Dukcapil Kota Bengkulu dalam pembuatan administrasi kependudukan secara online, jika dinilai dari unsur ini dikategorikan **baik**.

Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan oleh masyarakat dan tindak lanjut penyedia layanan. Berikut disajikan data hasil penelitian yang berkaitan dengan Penanganan pengaduan, saran dan masukan:

Tabel 8
Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan

| Tingkat Kemudahan | Frekuensi | Presentase (0/0) |
|-------------------|-----------|------------------|
| Sangat Puas | 178 | 59,3 % |
| Puas | 112 | 37,3 % |
| Kurang Puas | 10 | 3,3 % |
| Tidak Puas | 0 | 0 |
| Jumlah | 300 | 100 % |

Dari tabel diatas diketahui bahwa mayoritas informan menyatakan sangat puas terhadap tingkat Penanganan pengaduan, saran dan masukan terhitung 59,3⁰/₀ informan menyatakan sangat puas dan puas sebanyak 37,3⁰/₀ informan dan 3,3 % informan menyatakan kurang puas. Dari hasil perhitungan diperoleh bobot nilai rata-rata sebesar 3,73, dengan nilai sekor 1121. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai Dukcapil Kota Bengkulu dalam pembuatan administrasi kependudukan secara online, jika dinilai dari unsur ini dikategorikan **sangat baik**.

Sarana Dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor penunjang yang berbentuk alat atau materiil dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan publik. Berikut disajikan data hasil penelitian yang berkaitan dengan Sarana dan prasarana:

Tabel 9
Sarana Dan Prasarana

| Tingkat Kemudahan | Frekuensi | Presentase (0/0) |
|-------------------|-----------|------------------|
| Sangat Puas | 199 | 66,3 % |
| Puas | 71 | 23,7 % |
| Kurang Puas | 30 | 10 % |
| Tidak Puas | 0 | 0 |
| Jumlah | 300 | 100 % |

Dari tabel diatas diketahui bahwa mayoritas informan menyatakan puas terhadap tingkat Sarana dan prasarana terhitung 66,3 ⁰/₀ informan menyatakan sangat puas dan puas sebanyak 23,7 ⁰/₀ informan dan 10 % informan menyatakan kurang puas. Dari hasil perhitungan diperoleh bobot nilai rata-rata sebesar 3,49 dengan nilai sekor 1047. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai Dukcapil Kota Bengkulu dalam segi Sarana dan prasarana dan jika dinilai dari unsur ini dikategorikan **baik**.

Analisis Hasil Penelitian

Analisis Pengukuran Kepuasan Masyarakat

Setelah menganalisis unsur-unsur kinerja diatas, berikut disajikan analisis survei kepuasan masyarakat atas penggunaan aplikasi slawe online di Dukcapil Kota Bengkulu secara keseluruhan. Analisis ini dilakukan dengan cara menghitung nilai survei kepuasan masyarakat dari unit pelayanan kinerja secara keseluruhan. Nilai survei kepuasan masyarakat diperoleh dengan cara mengalikan tiap unit nilai rata-rata unsur dengan bobot nilai rata-rata tertimbang. Penghitungan nilai survei kepuasan masyarakat dapat dilihat pada tabel 4.16 berikut:

Tabel 4.16

Analisis Kepuasan Masyarakat Dari Hasil Pengelolaan Survei Kepuasan Per Informan Dan Per Unsur Pelayanan Survei Tingkat Kepuasan Masyarakat

| Indikator | Kategori | Jawaban | Nilai | Nilai Per Kategori | Jumlah Nilai Per Kategori | NRR Per Kategori X |
|---|----------|---------|-------|--------------------|---------------------------|--------------------|
| Persyaratan | A | 1 | 0 | 1088 | 3,62 | 0,39 |
| | B | 2 | 0 | | | |
| | C | 3 | 110 | | | |
| | D | 4 | 190 | | | |
| Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | A | 1 | 0 | 1078 | 3,59 | 0,39 |
| | B | 2 | 4 | | | |
| | C | 3 | 124 | | | |
| | D | 4 | 172 | | | |
| Waktu Penyelesaian | A | 1 | 1 | 1019 | 3,39 | 0,37 |
| | B | 2 | 32 | | | |
| | C | 3 | 111 | | | |
| | D | 4 | 156 | | | |
| Biaya atau Tarif | A | 1 | 0 | 1194 | 3,98 | 0,43 |
| | B | 2 | 0 | | | |
| | C | 3 | 8 | | | |
| | D | 4 | 292 | | | |
| Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | A | 1 | 0 | 1079 | 3,59 | 0,39 |
| | B | 2 | 1 | | | |
| | C | 3 | 126 | | | |
| | D | 4 | 173 | | | |
| Kompetensi Pelaksana | A | 1 | 0 | 996 | 3,32 | 0,36 |
| | B | 2 | 3 | | | |
| | C | 3 | 202 | | | |
| | D | 4 | 95 | | | |
| Perilaku Pelaksana | A | 1 | 0 | 994 | 3,31 | 0,36 |
| | B | 2 | 3 | | | |
| | C | 3 | 203 | | | |
| | D | 4 | 94 | | | |
| Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | A | 1 | 0 | 1121 | 3,73 | 0,41 |
| | B | 2 | 10 | | | |
| | C | 3 | 112 | | | |
| | D | 4 | 178 | | | |
| Sarana dan Prasarana | A | 1 | 0 | 1047 | 3,49 | 0,38 |
| | B | 2 | 30 | | | |
| | C | 3 | 71 | | | |
| | D | 4 | 199 | | | |
| Jumlah NRR SKM Tertimbang | | | | | | 3,48 |
| Jumlah NRR SKM Tertimbang X 25 | | | | | | 87 |

Dari hasil penjumlahan sekor masing-masing indikator maka dapat diketahui nilai rata-rata unsur dari masing-masing Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Menggunakan Aplikasi Slawe Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Bengkulu tabel 10 berikut:

Tabel 10

Nilai Rata-Rata Unsur Dari Masing-Masing Unit Pelayanan Pada Tingkat Kepuasan Masyarakat

| No | Unsur Pelayanan | Bobot Rata-rata | Nilai Rata-rata Unsur | Keterangan |
|----|---|-----------------|-----------------------|-------------|
| 1. | Persyaratan | 1088 | 3,62 | Sangat Baik |
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 1078 | 3,59 | Sangat Baik |
| 3. | Waktu Penyelesaian | 1019 | 3,39 | Baik |
| 4. | Biaya atau Tarif | 1194 | 3,98 | Sangat Baik |
| 5. | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 1079 | 3,59 | Sangat Baik |
| 6. | Kompetensi Pelaksana | 996 | 3,32 | Baik |
| 7. | Perilaku Pelaksana | 994 | 3,31 | Baik |
| 8. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 1121 | 3,73 | Sangat Baik |
| 9. | Sarana dan Prasarana | 1047 | 3,49 | Baik |

Tabel 4.17 adalah gambaran hasil penelitian dari seluruh unsur yang diteliti dalam penelitian ini. Dari Kesembilan penelitian ini terdapat empat unsur yang dikategorikan baik yaitu: Waktu Penyelesaian, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Dan Sarana dan Prasarana Sedangkan Lima Unsur yang menurut Informan dalam kondisi yang sangat baik adalah Unsur Persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Biaya atau Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Berdasarkan data dalam tabel 4.16 dan tabel 4.17 maka nilai survei kepuasan masyarakat secara keseluruhan diperoleh angka SKM sebesar 3,48. Dengan demikian nilai SKM unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai SKM X nilai Penimbang = $3,48 \times 25 = 87$
- b. Mutu Pelayanan B.
- c. Kinerja unit pelayanan termasuk dalam kategori baik.

Berdasarkan perhitungan di atas, secara keseluruhan Survei kepuasan masyarakat akan pelayanan Pada Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Menggunakan Aplikasi Slawe Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Bengkulu dapat dikategorikan baik, namun masih perlu adanya peningkatan pelayanan agar masyarakat semakin puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Dukcapil Kota Bengkulu.

Dari ke-9 unsur yang diteliti mendapatkan hasil 4 unsur dengan kategori pelayanan yang baik dan mampu memuaskan penggunaan jasa, dan 5 unsur dalam kategori sangat baik sehingga dapat disimpulkan dalam unsur ini pelayanan yang telah diterima masyarakat sangat sesuai dengan keinginan masyarakat.

Unsur yang masuk dikategorikan baik yaitu: Waktu Penyelesaian, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Dan Sarana dan Prasarana Sedangkan Lima Unsur yang menurut Informan dalam kondisi yang sangat baik adalah Unsur Persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Biaya atau Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Tabel 4.18

Hasil Pengukuran Kinerja Secara Keseluruhan

| No | Unsur Pelayanan | Hasil Pengukuran |
|----|---|------------------|
| 1. | Persyaratan | Sangat Baik |
| 2. | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | Sangat Baik |
| 3. | Waktu Penyelesaian | Baik |
| 4. | Biaya atau Tarif | Sangat Baik |
| 5. | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | Sangat Baik |
| 6. | Kompetensi Pelaksana | Baik |
| 7. | Perilaku Pelaksana | Baik |
| 8. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | Sangat Baik |
| 9. | Sarana dan Prasarana | Baik |

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada Pengukuran Kepuasan Masyarakat Dalam Menggunakan Aplikasi Slawe Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Bengkulu maka ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Nilai Survei kepuasan masyarakat terhadap Pengukuran Kepuasan Masyarakat Dalam Menggunakan Aplikasi Slawe Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Bengkulu adalah 87 % dengan nilai rata-rata per unsur 3,48. Dengan demikian kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu dalam pelayanan Pada Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Menggunakan Aplikasi Slawe dikategorikan baik.
2. Dari 9 unsur yang diteliti terdapat 4 unsur kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu pada Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Menggunakan Aplikasi Slawe sudah dinilai baik yaitu Waktu Penyelesaian, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Dan Sarana dan Prasarana Sedangkan 5 Unsur yang menurut Informan dalam kondisi yang sangat baik adalah Unsur Persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Biaya atau Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Saran

Demi menjaga kepercayaan masyarakat akan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu dalam pembuatan administrasi kependudukan secara online yang berkualitas sudah selayaknya memperhatikan penilaian pengguna layanan yang menjadi Informan dalam penelitian ini. Aspek yang harus dijadikan prioritas utama dalam perbaikan pelayanan disesuaikan dengan hasil temuan penelitian ini seperti yang telah dijabarkan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu telah mengeluarkan *Standard Operating Procedure* (SOP) mengenai waktu pelayanan, namun ada proses setelah pendaftaran secara online yaitu administrasi. Untuk itu penyelenggara layanan harus mampu menyelesaikan ritme pencetakan dokumen-dokumen administrasi kependudukan agar tidak terjadi banyak keluhan dari masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Andi Anugrah, Iwan Mamminanga, & Andi Faradillah Putri. (2023). *Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Pelayanan Online Kartu Keluarga Bagi Masyarakat Kelurahan Atakkae Pada Kantor Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo*. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 20(1), 84–105. <https://doi.org/10.59050/jian.v20i1.203>
- Garin, M. I. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan E-Ktp Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi*. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(7), 1875–1882.
- Indrasari, D. M. (2019). *pemasaran dan kepuasan pelanggan* (Issue 1).
- Karim, N., & Wahyu, H. (2020). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Melalui E-Service Quality Di Kota Jambi*. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6(2), 135–150. [https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6\(2\).5964](https://doi.org/10.25299/jiap.2020.vol6(2).5964)
- Larono, S. R. (2020). *Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Perijinan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstp) Kabupaten Kepulauan Talaud*. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 1(2), 506–515. <https://doi.org/10.38035/JMPIS>
- Mayasari, A. (2020). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar*. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 3(2), 36–44. <https://doi.org/10.36778/jesya.v3i2.181>
- Mubaroq, H., & Hidayati, Y. N. S. M. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Kantor Desa Ambulu Kecamatan Sumberasih Kabupaten Probolinggo Terhadap Kepuasan Masyarakat*. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(4), 655–667. <https://doi.org/10.37606/publik.v9i4.398>
- Nirmala, I. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Bengkuang Kecamatan Suak Tapeh Kabupaten Banyuasin. ...: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 9(2), 603–614. https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Pengaruh+Kualitas+Pelayanan+Publik+Terhadap+Kepuasan+Masyarakat+Desa+Bengkuang+Kecamatan+Suak+Tapeh+Kabupaten+Banyuasin&btnG=
- Nova, K., & Hikmah, H. (2022). *Pengaruh Inovasi Pelayanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Belakang Di Kota Batam*. *Jurnal Ekuivalensi*, 8(1), 29–39. <https://doi.org/10.51158/ekuivalensi.v8i1.657>
- Nurfitri, R. P. (2022). *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Pengadilan Tinggi Banten*. *Jurnal Teknik Industri USU*, 5(2), 17–21.
- Reda, D. (2022). *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Johan Pahlawan*. *Journal of Public Service*, 2(1), 57. <https://doi.org/10.35308/jps.v2i1.5174>
- Rizqiqa, E. D., & Amalia, R. (2021). *Efektivitas Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga Melalui Tanda Tangan Elektronik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Solok Provinsi Sumatera Barat*. *Jurnal Media Birokrasi*, 1, 29–43. <https://doi.org/10.33701/jmb.v3i2.2476>
- Sabir, F. A., Longkutoy, M., & Banea, A. E. (2023). *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Malanu Kota Sorong*. *Journal on Education*, 5(4), 13100–13108. <https://doi.org/10.31004/joe.v5i4.2312>

- Siregar, R. O., Nur, T., Meigawati, D., Publik, A., Sukabumi, U. M., Nomor, S. S. H., Sukabumi, K., Barat, J., & Siregar, R. O. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (Kk) Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil the Effect of the Quality of Family Card-Making Services on Community Satisfaction At the Population and Civil*. 9(April), 61–70.
- Sonani, N., & Yulia, I. A. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan*. *Jurnal Visionida*, 7(1), 14–21.
- Sulistiyowati, S., Ruru, J., & Londa, V. (2022). *Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado*. *Jurnal Administrasi Publik*, VIII(117), 1–9.
- Sulistyo, I. N., & Sotya Partiwidi Ediwijoyo. (2020). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen*. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 4(2), 276–286. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v4i2.386>
- Viter Alamsyah, M., Setiadi, R., Ikhwan, S., Muhadi Setiabudi, U., Brebes, K., & Jawa Tengah, P. (2022). *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang KB-KKK DP3KB di Kabupaten Brebes*. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(3), 5621–5630.
- Warnadi, W., & Putra, M. A. (2022). *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Pada Kantor Camat Rengat Kabupaten Indragiri Hulu*. *Jurnal Bisnis Kompetitif*, 1(2), 58–63. <https://doi.org/10.35446/bisniskompetif.v1i2.973>