

STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DISDUKCAPIL TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT MAGELANG UTARA

**Nurul Azizah Al Ayubi^{1*}, Destiana Putri², Azizah³, Muhammad Khoirur Ryan⁴,
Ikhsan Sabil Imani⁵, Joko Tri Nugraha⁶**

^{1,2,3,4,5,6}Universitas Tidar Magelang

¹nurulazizahalayubi@students.untidar.ac.id, ²destiana.putri@students.untidar.ac.id

³azizah@students.untidar.ac.id, ⁴muhammad.khoirur.ryan@students.untidar.ac.id,

⁵Ikhsan.sabil.imani@students.untidar.ac.id, ⁶jokotrinugraha@untidar.ac.id

Received: 05-06-2024

Revised: 10-06-2024

Approved: 20-06-2024

ABSTRAK

Penelitian ini menggunakan metode angket kuantitatif untuk mengetahui persepsi masyarakat dalam meningkatkan strategi pelayanan administrasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang. Penelitian ini mengumpulkan data melalui pengisian kuesioner oleh masyarakat di salah satu kecamatan di kota Magelang yaitu kecamatan Magelang Utara. Tingkat kepuasan tamu atau masyarakat terhadap pelayanan di Disdukcapil sangat penting untuk diperhatikan, sebagai bahan evaluasi yang salah satunya bermaksud untuk meningkatkan strategi kualitas pelayanan. Sebagai pelayan publik, Disdukcapil Kota Magelang berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan preferensi masyarakat di Kecamatan Magelang Utara. Oleh karena itu, penting untuk memahami kepuasan masyarakat yang menerima layanan selama ini. Berdasarkan keterangan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa puas penduduk terhadap pelayanan publik dan pendaftaran warga di Pemerintah Kota Magelang.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

PENDAHULUAN

Mirnasari, (2013) menyatakan bahwa "Pelayanan publik diartikan sebagai segala kegiatan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah dan organisasi komersial dengan perlindungan lingkungan dalam bentuk barang atau jasa sebagaimana mestinya. Ketentuan ini harus dipatuhi seluruh warga sesuai peraturan dan ketentuan". Sebagaimana dinyatakan oleh Sukatin et al., (2022) "Pelayanan publik merupakan fungsi manajemen internal dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat." Oleh karena itu, melayani kepentingan umum adalah tujuan administrasi publik. Untuk memenuhi kepentingan umum, tentunya harus didukung oleh otoritas pemerintah yang memiliki pengabdian kepada rakyat. Menurut Hukum No. 25 Tahun 2009 Pelayanan Umum, "Pelayanan publik adalah suatu tindakan atau serangkaian tindakan dalam kerangka hukum publik untuk memenuhi kebutuhan pelayanan hukum per warga negara dan warga negara untuk barang dan/atau jasa administrasi yang disediakan oleh penyedia layanan publik." Konsep ini mengartikulasikan pelayanan publik sebagai dalam praktiknya, pemerintah didorong untuk mengubah atau mereformasi birokrasinya ke arah tata kelola yang lebih baik, termasuk dalam hal penyediaan layanan kepada masyarakat.

Menurut Riska Chyntia Dewi & Suparno Suparno, (2022) reformasi adalah suatu langkah menuju transformasi administrasi publik menjadi alat yang terus berkembang untuk mencapai tujuan pembangunan dan persyaratan yang harus dipenuhi untuk

memenuhi kebutuhan masyarakat. Reformasi birokrasi dan perubahan besar dalam manajemen pemerintahan untuk mewujudkan manajemen kantor yang profesional, ramah iklim, adil, bebas korupsi, kolaboratif dan jujur, mampu melayani masyarakat secara efektif dan menjunjung tinggi nilai-nilai inti organisasi (R. Vivi Olivia Reindra Lestari, 2020).

Banyak hal yang telah diupayakan pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik, salah satunya Peraturan Kapasitas Peralatan Publik dan Reformasi Lembaga Publik (Permen PAN-RB) No. 15 Tahun 2014), mengacu pada istilah sebagai berikut: pelayanan. Pedoman ini mengharuskan setiap layanan memiliki metrik yang terukur. Standar ini memberikan klasifikasi, klasifikasi dan jenis rapor untuk kegiatan perbaikan yang saat ini belum ada. Di sisi lain, pemerintah menginginkan setiap penyedia layanan publik untuk mempublikasikan hasilnya sesuai dengan Peraturan Menteri tentang Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014. Artinya, setiap penyedia layanan publik baik pusat maupun daerah, termasuk Pemerintah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kependudukan (Dukcapil) Kota Magelang, perlu mengetahui seberapa puas mereka terhadap pelayanan yang diberikan. Ini tak lain adalah survei yang mengukur kepuasan masyarakat di ibu kota provinsi dan sekitarnya terhadap pelayanan reguler(Sarastri & Wardoyo, 2023).

Disdukcapil Kota Magelang bertanggung jawab atas pengelolaan sistem kependudukan dan pencatatan sipil di wilayah Kecamatan Magelang Utara. Pendaftaran penduduk menyediakan bantuan dalam pembuatan dokumen penting seperti Kartu Tanda Penduduk Elektronik, Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak, dan Surat Pindah. Selain itu juga menangani dokumen penting seperti kutipan akta kelahiran, kematian, perceraian, pengakuan, pengesahan, dan perubahan nama dan kewarganegaraan anak. (Khoerul Fahmi et al., 2023).

Kepuasan masyarakat terhadap badan pemerintahan berhubungan dengan tingkat kepercayaan yang dimiliki oleh masyarakat terhadap badan tersebut. Harbani Pasolong (2010) menyatakan bahwa kepercayaan masyarakat meningkat dengan kualitas kepemerintahan dan pelayanan. Apabila masyarakat menerima layanan yang baik dan merasa terpuaskan, kepercayaan masyarakat akan meningkat. Setiap penyedia layanan menyediakan layanan Mengukur kepuasan pelanggan untuk mengetahui kemungkinan ide dan saran target ditangkap oleh perencana perencanaan dan implementasi strategis pelanggan tambahan. Menurut Ini KEPMENPAN No. 63, 2003 pembuatan ulang Pelayanan umum Tingkat kelulusan keseluruhan Ditentukan berdasarkan tingkat kepuasan layanan disajikan. Kotler (Fandy Tjiptono, 2003), Kepuasan pelayanan dapat dicapai jika penerima layanan menerima pelayanan dan pelayanan sesuai kebutuhan diharapkan. Jadi setiap organisasi layanan ditinjau secara berkala untuk menyenangkan masyarakat. Ada banyak cara untuk mengukur kepuasan pelanggan (Dea Damayanti et al., 2019). Disdukcapil Kota Magelang bertekad untuk memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi kepada penduduk Kecamatan Magelang Utara sesuai dengan ekspektasi dan keinginan mereka.

KAJIAN TEORI

Teori dan Dimensi

Penelitian ini menggunakan teori Servqual (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988), yang membahas lima aspek kualitas pelayanan yang memengaruhi kepuasan pelanggan: bukti fisik, kepercayaan, respons, keamanan, dan keterlibatan. Menurut teori kepuasan ekspektasi Oliver, (1980), perbedaan atas apa yang diharapkan dari

pelanggan dan apa yang sebenarnya dilakukan oleh petugas pelayanan menentukan kepuasan pelanggan. Konsumen akan puas jika produk memenuhi ekspektasi mereka, dan jika produk tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan ekspektasi mereka, konsumen akan kecewa. Penelitian ini menggunakan variabel independen (X) sebagai kualitas pelayanan dukcapil dengan dimensi kualitas pelayanan. Bukti Fisik seperti tampilan kantor dukcapil, peralatan, dan petugas. Keandalan adalah kemampuan Dukcapil untuk menyediakan layanan tepat waktu dan sesuai dengan janji. Daya Tanggap adalah kemampuan petugas Dukcapil untuk melayani masyarakat dengan cepat dan cepat. Jaminan adalah keamanan dan kepastian dalam pelayanan yang diberikan oleh Dukcapil. Empati seperti perhatian dan kepedulian petugas dukcapil terhadap kebutuhan dan perasaan masyarakat. Variabel dependen (Y) yaitu kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dukcapil dengan indikator kepuasan masyarakat yaitu, Persepsi adalah penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan dukcapil. Harapan tingkat kesesuaian antara pelayanan dukcapil dengan harapan masyarakat. Penilaian masyarakat terhadap kinerja petugas dukcapil. Kepuasan adalah tingkat kesenangan dan kebahagiaan masyarakat setelah menerima pelayanan dukcapil. Loyalitas yang merupakan keinginan masyarakat untuk kembali menggunakan layanan Dukcapil.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik mencakup semua tindakan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah orang yang menjalankan setiap aktivitas dan memberikan kepuasan, menurut Sinambela (Harbani Pasolong, 2010), meskipun hasilnya tidak terkait dengan produk secara fisik. Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang ditetapkan oleh MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003, membagi pelayanan publik menjadi tiga kategori: pelayanan administratif, barang, dan jasa. Kualitas pelayanan, menurut Lovelock dalam Fandy Tjiptono (2005), adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendaliannya untuk memenuhi harapan pelanggan. Seberapa jauh suatu penyedia jasa dapat memenuhi harapan pelanggannya dikenal sebagai kualitas pelayanan. Kantor kecamatan diharapkan dapat memberikan layanan yang menyenangkan kepada masyarakat, oleh karena itu. Sumber daya manusia, kesadaran, aturan organisasi, keterampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, dan pengalaman pelanggan adalah beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan. (Khoerul Fahmi et al., 2023).

Kepuasan Pelanggan

Menurut Nasution M. N. (2001), Kepuasan Pelanggan adalah saat produk yang dikonsumsi dapat memenuhi segala kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggannya. Kepuasan pelanggan adalah ketika harapan pelanggan telah dipenuhi atau tidak terpenuhi, menurut Gerson dalam Arief (2007). Menurut para pakar tersebut, kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai seberapa tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan sesuai atau tidaknya antara persepsi atau layanan yang diterima pelanggan (kenyataan yang dialami) dan harapan (harapan). Kepercayaan masyarakat berkorelasi langsung dengan kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik. Menurut Harbani Pasolong (2010), kepercayaan masyarakat meningkat dengan pemerintahan dan layanan yang lebih baik. Apabila masyarakat merasa puas atas layanan yang baik, kepercayaan masyarakat akan meningkat. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan sangat penting bagi penyedia layanan untuk mengetahui kesalahan, kekurangan dan masukan dari pelayanannya yang dapat diambil oleh penyedia untuk mengembangkan

dan menerapkan strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Sesuai dengan Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang ditetapkan oleh KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003, tingkat kepuasan penerima pelayanan merupakan seberapa berhasil penyelenggara pelayanan publik. Kepuasan pelanggan terjadi ketika pelanggan menerima layanan yang telah sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan harapan masyarakat. Oleh sebab itu, tiap penyedia layanan perlu melakukan studi survei guna memahami Indeks Kepuasan Masyarakat. (Suandi, 2019).

Indeks Kepuasan

Untuk mengukur tingkat kepuasan terhadap layanan publik yang ditawarkan oleh penyedia layanan publik instrument yang digunakan adalah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM dihasilkan dari perbandingan antara apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dan harapan masyarakat dengan menggunakan evaluasi kuantitatif dan kualitatif atas sikap masyarakat. Tujuan dari IKM adalah untuk mengevaluasi efektivitas unit-unit pelayanan instansi pemerintah sehingga mereka dapat menggunakan hasil temuannya untuk membuat kebijakan yang dapat meningkatkan pelayanan publik (Suandi, 2019).

METODE PENELITIAN

Metodologi yang diterapkan dalam penelitian ini adalah pendekatan berorientasi pada data kuantitatif. Sugiyono (2019) menyatakan bahwa metode penelitian pendekatan kuantitatif berasal dari filsafat positivisme, menggunakan metode ilmiah untuk memperoleh data kuantitatif, yang bersifat objektif, terukur, dan dapat dianalisis dengan menggunakan statistik untuk meneliti hubungan kausal, membuat prediksi, dan menguji teori. Disdukcapil Kota Magelang telah menjadi objek dalam penelitian ini, dengan jumlah orang atau populasi masyarakat di Kecamatan Magelang Utara, Kota Magelang. Kami menggunakan sampel sebanyak 100 responden sesuai dengan perhitungan dari rumus slovin. Peneliti menggunakan metode pengumpulan data dari kuesioner yang diberikan kepada masyarakat di Kecamatan Magelang Utara. Berikut hasil perhitungannya :

Jumlah masyarakat di Kecamatan Magelang Utara :

- Laki-laki : 9.813
- Perempuan : 3.155
- Total : 12.968

Rumus Slovin :

Keterangan :

n : ukuran sampel atau jumlah responden

N : ukuran populasi

e : margin error yang ditoleransi

$$n : 12.968 / 1 + 12.968 (10\%)^2$$

$$n : 12.968 / 1 + 12.968 (0,1)^2$$

$$n : 12.968 / 1 + 12.968 (0,01)$$

$$n : 12.968 / 1 + 12.968 (0,001)$$

$$n : 12.968 / 130,68 = 99,234 \text{ (dibulatkan menjadi 100)}$$

Hasil jumlah perhitungan responden yaitu 100 sampel.

HASIL PENELITIAN

Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dari kuesioner, dengan jumlah 100 sampel atau responden dari masyarakat Kecamatan Magelang Utara, Kota Magelang.

Tabel 1.
Keterangan Jumlah Responden Setiap Pertanyaan

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7
N	Valid	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0

	p8	p9	p10	p11	p12	p13
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0

Tabel 2.
Dukcapil Merupakan Instansi Penting yang Memberikan Pelayanan Publik yang Pokok Bagi Masyarakat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid					
Valid	Tidak setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Setuju	59	59.0	59.0	60.0
	Sangat setuju	40	40.0	40.0	100.0
	Sangat tidak setuju	0	0	0	0
	Tidak ada pendapat	0	0	0	0
	Total	100	100.0	100.0	

Dalam penelitian ini masyarakat menganggap Disdukcapil merupakan pelayanan public yang pokok bagi masyarakat, dengan 40% jawaban sangat setuju, 59% setuju, 1% tidak setuju. Layanan yang diberikan oleh Dukcapil sangat penting bagi kehidupan masyarakat sehari-hari, karena dokumen-dokumen yang diterbitkan oleh Dukcapil digunakan untuk berbagai keperluan administratif, seperti pembuatan kartu identitas, paspor, pendaftaran sekolah, dan akses ke layanan kesehatan dan sosial. Dengan demikian, masyarakat di Kecamatan Utara hampir 100% menganggap bahwa peran Dukcapil dalam menyediakan layanan administrasi kependudukan sangat penting bagi kehidupan sehari-hari masyarakat.

Tabel 3.
Pelayanan dukcapil yang baik dan Berkualitas dapat Membantu Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid					
Valid	Tidak ada pendapat	1	1.0	1.0	1.0
	Setuju	46	46.0	46.0	47.0
	Sangat setuju	53	53.0	53.0	100.0
	Tidak setuju	0	0	0	0
	Sangat tidak setuju	0	0	0	0
	Total	100	100.0	100.0	

Pelayanan yang diberikan oleh petugas dengan baik dan berkualitas dapat membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat, dengan hasil 53% memilih sangat setuju, 46%

setuju, 1% tidak ada pendapat. Dengan menjamin bahwa semua orang di masyarakat, termasuk mereka yang rentan dan terpencil, memiliki akses yang sama ke dokumen identitas dan layanan terkait, layanan dukcapil yang adil dan merata membantu mengurangi disparitas sosial. Hampir semua orang di Kecamatan Magelang Utara setuju bahwa pelayanan dukcapil yang baik dan berkualitas tinggi sangat penting untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Ini dilakukan dengan memberikan dokumen identitas yang akurat, memperkuat administrasi negara, mempermudah akses ke layanan publik, dan mendukung pembangunan sosial dan ekonomi secara keseluruhan.

Tabel 4.

Dukcapil perlu berbenah dan berinovasi untuk memberikan pelayanan publik yang terbaik bagi masyarakat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak ada pendapat	3	3.0	3.0	4.0
	Setuju	50	50.0	50.0	54.0
	Sangat setuju	46	46.0	46.0	100.0
	Tidak setuju	0	0	0	0
	Total	100	100.0	100.0	

Perlu adanya inovasi dan pemberian pelayanan sebagai salah satu pendekatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dengan hasil 50% Masyarakat memilih setuju, 46% sangat setuju, 3% tidak ada pendapat, dan 1% sangat tidak setuju. Artinya 96% masyarakat setuju dengan pernyataan tersebut, dengan berbenah dan berinovasi, Dukcapil dapat menciptakan sistem pelayanan publik yang lebih responsif, efisien, dan terpercaya. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan masyarakat tetapi juga akan mendukung terciptanya pemerintahan yang baik dan transparan.

Tabel 5.

Dukcapil Magelang perlu menambah jumlah petugas dan jam pelayanan agar antrian tidak terlalu panjang

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak setuju	2	2.0	2.0	3.0
	Tidak ada pendapat	8	8.0	8.0	11.0
	Setuju	50	50.0	50.0	61.0
	Sangat setuju	39	39.0	39.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Penambahan jumlah petugas dan jam pelayanan agar antrian tidak terlalu panjang, 50% Masyarakat memilih setuju, 39% sangat setuju, 8% tidak ada pendapat, 2% tidak setuju, dan 1% sangat tidak setuju. Artinya 89% masyarakat setuju bahwa meningkatkan jumlah petugas dan jam pelayanan adalah tindakan yang masuk akal dan logis untuk mengatasi antrian panjang di Dukcapil Magelang. Untuk memastikan keberhasilan dan keberlanjutan peningkatan layanan, implementasi yang efektif akan membutuhkan perencanaan yang cermat dan alokasi sumber daya yang memadai dalam peningkatan layanan.

Tabel 6.

Dukcapil Magelang perlu meningkatkan kualitas website dan layanan online agar lebih mudah diakses dan digunakan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak ada pendapat	2	2.0	2.0	2.0
	Setuju	39	39.0	39.0	41.0
	Sangat setuju	59	59.0	59.0	100.0
	Tidak setuju	0	0	0	0
	Sangat tidak setuju	0	0	0	0
	Total	100	100.0	100.0	

Peningkatan kualitas website dan layanan online dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses dan menggunakan layanan yang tersedia, 59% memilih sangat setuju, 39% setuju, 2% tidak ada pendapat. Pernyataan tersebut disetujui oleh 98 persen orang. Dukcapil Magelang dapat memberikan layanan kepada masyarakat yang lebih efisien dan produktif dengan meningkatkan kualitas situs web dan layanannya. Hal ini akan meningkatkan kepuasan pengguna dan memperkuat citra lembaga sebagai modern dan responsif terhadap perkembangan teknologi.

Tabel 7.

Ruang tunggu yang disediakan oleh dukcapil sudah memadai

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak setuju	13	13.0	13.0	14.0
	Tidak ada pendapat	24	24.0	24.0	38.0
	Setuju	47	47.0	47.0	85.0
	Sangat setuju	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Fasilitas ruang tunggu yang disediakan dianggap sudah memadai dengan hasil 47% memilih setuju, 24% tidak ada pendapat, 15% sangat setuju, 13% tidak setuju, dan 1% sangat tidak setuju. Pernyataan bahwa ruang tunggu yang disediakan oleh dukcapil sudah memadai diterima oleh 62% pemilih, 24% tidak memberikan pendapat, dan 14% tidak setuju. Salah satu cara yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Dukcapil adalah peningkatan ruang tunggu yang memadai. Dengan mempertimbangkan kenyamanan, manajemen waktu, dan fasilitas pendukung, Dukcapil dapat memberikan pengalaman pengunjung yang lebih baik, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pengunjung dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik.

Tabel 8.

Masyarakat merasa nyaman atas keamanan yang diberikan oleh dukcapil

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak setuju	3	3.0	3.0	3.0
	Tidak ada pendapat	22	22.0	22.0	25.0
	Setuju	58	58.0	58.0	83.0
	Sangat setuju	17	17.0	17.0	100.0
	Sangat tidak setuju	0	0	0	0
	Total	100	100.0	100.0	

Keamanan yang diberikan kepada Masyarakat sudah memberikan kenyamanan bagi Masyarakat, dengan hasil 58% memilih setuju, 22% tidak ada pendapat, 17% sangat setuju, 3% tidak setuju. Artinya 75% masyarakat setuju bahwa ini menunjukkan upaya Dukcapil untuk membuat masyarakat merasa aman dan nyaman dengan menggunakan berbagai metode untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Meningkatkan kualitas pelayanan, seperti keamanan data dan efisiensi proses, akan meningkatkan kepuasan masyarakat dan kenyamanan mereka saat menggunakan layanan Dukcapil. 22% memilih untuk tidak berkomentar tentang pernyataan tersebut, dan 3% memilih untuk tidak setuju.

Tabel 9.

Prosedur atau alur layanan yang disediakan sudah tergolong mudah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat tidak setuju	1	1.0	1.0	1.0
	Tidak setuju	4	4.0	4.0	5.0
	Tidak ada pendapat	24	24.0	24.0	29.0
	Setuju	57	57.0	57.0	86.0
	Sangat setuju	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Prosedur atau alur layanan yang disediakan sudah tergolong mudah, dengan hasil 57% masyarakat memilih setuju, 24% tidak ada pendapat, 14% sangat setuju, 4% tidak setuju, dan 1% sangat tidak setuju. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, kemudahan prosedur atau alur layanan sangat penting. Pernyataan tersebut disetujui oleh 71% orang. Disdukcapil diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan mempertahankan loyalitas pelanggan dengan prosedur yang sederhana dan mudah diikuti. Tujuannya adalah untuk meningkatkan efisiensi, kenyamanan, dan kepuasan pelanggan. Tetapi 24% dari populasi tidak berpendapat, dan 5% lainnya memilih tidak setuju.

Tabel 10.

Pemberian pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah adil

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak ada pendapat	1	1.0	1.0	1.0
	Setuju	3	3.0	3.0	4.0
	Sangat setuju	34	34.0	34.0	38.0
	Tidak setuju	49	49.0	49.0	87.0
	Sangat tidak setuju	13	13.0	13.0	100.0
	Total	100	100	100.0	

Keadilan dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada masyarakat sudah adil, dengan hasil 49% Masyarakat memilih setuju, 34% tidak ada pendapat, 13% sangat setuju, 3% tidak setuju, dan 1% sangat tidak setuju. Hanya 37% pemilih setuju dengan pernyataan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah adil, 1% tidak memiliki pendapat, dan 62% pemilih tidak setuju. Ini menunjukkan bahwa penduduk di Kecamatan Magelang Utara tidak menerima pelayanan yang adil dari petugas. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan Dukcapil, keadilan dalam pelayanan adalah komponen penting. Dukcapil dapat memastikan bahwa setiap warga negara menerima

layanan yang layak dan setara dengan menerapkan strategi yang tepat dan menangani tantangan dengan bijak. Ini meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan memperkuat kredibilitas dan legitimasi institusi publik.

Tabel 11.

Tersedianya fasilitas wifi di kantor dukcapil dapat memberikan kenyamanan kepada masyarakat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak ada pendapat	5	5.0	5.0	5.0
	Setuju	24	24.0	24.0	29.0
	Sangat setuju	48	48.0	48.0	77.0
	Tidak setuju	23	23.0	23.0	100.0
	Sangat tidak setuju	0	0	0	0
	Total	100	100.0	100.0	

Tersedianya fasilitas wifi dikantor dukcapil dapat memberikan kenyamanan kepada Masyarakat, dengan hasil 48% setuju, 24% tidak ada pendapat, 23% sangat setuju, 5% tidak setuju. Tersedianya jaringan Wi-Fi di kantor Dukcapil dapat meningkatkan kenyamanan masyarakat dan merupakan komponen penting dalam rencana untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Artinya 72% orang di sini setuju, 5% tidak ada pendapat, dan 23% tidak setuju. Pernyataan tersebut tidak hanya memudahkan akses ke layanan dan informasi, tetapi juga menurunkan waktu tunggu, meningkatkan transparansi, dan memungkinkan penyediaan layanan digital yang lebih efisien.

Tabel 12.

Seluruh informasi yang dibutuhkan masyarakat mengenai tata cara pembuatan surat sudah tersedia di website

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak ada pendapat	17	17.0	17.0	17.0
	Setuju	66	66.0	66.0	83.0
	Sangat setuju	17	17.0	17.0	100.0
	Tidak setuju	0	0	0	0
	Sangat tidak setuju	0	0	0	0
	Total	100	100.0	100.0	

Seluruh informasi yang dibutuhkan Masyarakat mengenai tata cara pembuatan surat sudah tersedia dan dapat diakses melalui website, dengan hasil 66% setuju, 17% sangat setuju, dan 17% tidak ada pendapat. penyediaan informasi mengenai tata cara pembuatan surat di website resmi Dukcapil merupakan suatu strategi yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini tidak hanya memberikan kemudahan akses dan efisiensi, tetapi juga meningkatkan transparansi, memberdayakan masyarakat, dan menunjukkan adaptasi teknologi dalam pelayanan publik. Hal itu disetujui oleh 83% masyarakat dan 17% tidak berpendapat. Melalui strategi ini Disdukcapil diharapkan dapat memberikan pengalaman yang lebih baik untuk masyarakat dalam mengurus kebutuhan administrasi mereka.

Tabel 13.

Layanan dukcapil kota magelang mudah, cepat, dan terpercaya

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak ada pendapat	1	1.0	1.0	1.0
	Setuju	3	3.0	3.0	4.0

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Sangat setuju	21	21.0	21.0	25.0
	Tidak setuju	59	59.0	59.0	84.0
	Sangat tidak setuju	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Persepsi Masyarakat terhadap pelayanan Dukcapil Kota Magelang dianggap mudah, cepat, dan terpercaya, dengan hasil 59% setuju, 21% tidak ada pendapat, 16% sangat setuju, 3% tidak setuju, dan 1% sangat tidak setuju. Hasilnya menunjukkan bahwa 24% dari populasi memilih setuju, 1% tidak memiliki pendapat, dan 75% dari populasi tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Pendapat masyarakat bahwa layanan Dukcapil Kota Magelang cepat, mudah, dan terpercaya menunjukkan bahwa pelayanan harus ditingkatkan. Ini adalah hasil dari penerapan teknologi yang tepat, peningkatan kemampuan SDM, dan transparansi dan konsistensi dalam layanan. Untuk menjaga dan terus meningkatkan kualitas ini, inovasi dan evaluasi yang berkelanjutan diperlukan, dan masyarakat harus terlibat aktif dalam proses perbaikan layanan.

Tabel 14.

Dengan menyediakan kotak saran masyarakat dapat memberikan evaluasi pelayanan dengan mudah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak ada pendapat	1	1.0	1.0	1.0
	Setuju	5	5.0	5.0	6.0
	Sangat setuju	58	58.0	58.0	64.0
	Tidak setuju	36	36.0	36.0	100.0
	Sangat tidak setuju	0	0	0	0
	Total	100	100.0	100.0	

Hasil yang diperoleh: tersedianya kotak saran dapat memberikan evaluasi pelayanan dengan mudah, 58% masyarakat memilih setuju, 36% sangat setuju, 5% tidak ada pendapat. Dukcapil dapat menerima evaluasi atau umpan balik langsung dari masyarakat tentang layanan yang mereka berikan dengan menyediakan kotak saran. Ini adalah pendekatan penting untuk menemukan masalah, mengumpulkan rekomendasi untuk perbaikan, dan mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Dengan transparansi dan tindak lanjut yang efektif serta integrasi dengan teknologi digital, pelayanan Dukcapil akan menjadi lebih responsif, efisien, dan berkualitas tinggi. Hasil survei menunjukkan bahwa 63% penduduk Kecamatan Magelang Utara setuju, 1% tidak memiliki pendapat, dan 36% tidak setuju dengan adanya pernyataan tersebut.

PEMBAHASAN

Menurut hasil penelitian kami dalam penelitian strategi meningkatkan serta memperbaiki layanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Magelang. Melalui pengisian kuisioner dengan seratus sampel atau responden oleh masyarakat Kecamatan Magelang Utara. Menggunakan teori model kepuasan pelanggan yang berkonsentrasi pada hubungan antara harapan pelanggan, persepsi mereka tentang kualitas pelayanan, dan kepuasan mereka. Dalam kasus ini, hal-hal berikut dapat memengaruhi kepuasan pelanggan yaitu kualitas interaksi yang berisi Pandangan dan kemampuan petugas

dalam melayani, kecepatan pelayanan yang berisi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan layanan, keterjangkauan yang berisi aksesibilitas fasilitas pelayanan dan informasi yang tersedia. Faktor-faktor utama yang memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan Disdukcapil meliputi kualitas pelayanan yang mencakup aspek bukti fisik, empati, keandalan, jaminan, dan responsivitas; efisiensi dan kecepatan dalam memberikan layanan; serta kemudahan akses lokasi dan fleksibilitas jam operasional; kompetensi dan profesionalisme petugas; transparansi dan ketersediaan informasi; efektivitas sistem antrian; penggunaan teknologi dalam pelayanan; kemudahan sistem pengaduan dan respon terhadap keluhan; kenyamanan lingkungan pelayanan; serta persepsi dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi. Untuk meningkatkan kepuasan, Disdukcapil perlu fokus pada peningkatan kompetensi petugas, optimalisasi proses dan teknologi, perbaikan infrastruktur, transparansi informasi, dan pengembangan budaya pelayanan prima atau menciptakan lingkungan kerja.

KESIMPULAN

Tingkat kepuasan pengunjung atau Masyarakat dalam pelayanan di Disdukcapil sangat penting untuk diperhatikan, sebagai bahan evaluasi salah satunya untuk meningkatkan strategi kualitas pelayanan. Melalui pemberian pelayanan yang berinovasi, membuat Masyarakat lebih tertarik. Fasilitas yang diberikan harus sudah memadai, agar memberi kenyamanan dan keamanan yang terbaik. Dengan begitu strategi peningkatan kualitas pelayanan dapat berhasil setelah adanya evaluasi dan perbaikan yang sudah dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan strategi yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan Disdukcapil sehingga mampu meningkatkan kepuasan masyarakat secara signifikan. Implementasi strategi yang tepat diharapkan tidak hanya memperbaiki kualitas layanan, tetapi juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah.

DAFTAR PUSTAKA

- Dea Damayanti, L., Rai Suwena, K., Akhmad Haris, I., Pendidikan Ekonomi, J., & Ekonomi, F. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. In *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha* (Vol. 11, Issue 1).
- Khoerul Fahmi, A., Mustika Dewi, W., Wulandari, C., & Nurika Akhni, G. (2023). Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Magelang. *JDKP Jurnal Desentralisasi Dan Kebijakan Publik*, 4(2), 108-118.
- R. Vivi Olivia Reindra Lestari, Z. R. dan F. Y. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 16, 118-123.
- Sarastri, L., & Wardoyo, P. (2023). Strategi Meningkatkan Capaian Standar Pelayanan Minimal Pada Pemerintah Kota Magelang . *Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi*, 21(4), 792-802.
- Suandi. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 1 Nomor 2, 1-22.
- Mirnasari, R. M. (2013). Kebijakan dan Manajemen Publik Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 71-84. <http://us.surabaya.detik.com>

Riska Chyntia Dewi, & Suparno Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>

Sukatin, Nuraini, Cahya Azzahra, A., Rahma Yunita, F., Fransiska, S., & Nafi, T. (2022). Manajemen Pelayanan Publik Di Pendidikan Tinggi. *Jurnal Ilmiah Sosial Dan Humaniora*, 1(2), 70.