

TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DALAM LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN TAMBAK WEDI KECAMATAN KENJERAN KOTA SURABAYA

Excellensio Wibhanga Putra, Fauzatul Laily Nisa, Muchtolifah
20011010112@student.upnjatim.ac.id f.laily.nisa.es@upnjatim.ac.id
muchtolifah.ep@upnjatim.co.id

Abstrak

Tujuan penelitian adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Tambak Wedi, Kecamatan Kenjeran, Kota Surabaya. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Sumber data dalam penelitian diambil dari dokumentasi Kelurahan Tambak Wedi pada web evaluasi pelayanan publik pemerintah Kota Surabaya. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa analisis data survey kepuasan masyarakat yang merujuk pada indeks kepuasan masyarakat tambak wedi periode April-november 2022. Analisis data yang dilakukan adalah pengolahan data kuisisioner, pengujian kualitas data, penyusunan hasil laporan IKM, dan membuat simpulan berdasarkan atas hasil penelitian yang didapat. Hal itu mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah Berdasarkan hasil penelitian mengenai Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Tambak Wedi dapat diketahui hasil penilaian masyarakat terhadap kinerja yang diberikan petugas Kelurahan Tambak Wedi dalam kategori Sangat Baik. Dengan total IKM konversi sebesar 84,90. Penilaian dari semua responden pengunjung Kelurahan Tambak Wedi yang mengurus administrasi kependudukan tersebut sesuai dengan apa yang mereka rasakan atas pelayanan yang mereka terima ketika mengurus administrasi kependudukannya di Kelurahan Tambak Wedi. Hasil penilaian masyarakat tersebut dapat digunakan sebagai bahan acuan perbaikan pelayanan di Kelurahan Tambak Wedi sehingga kedepannya tingkat kualitas pelayanan lebih baik.

Kata kunci : administrasi kependudukan, indeks kepuasan masyarakat

Abstrack

The research objective was to measure the level of community satisfaction in population administration services in Tambak Wedi Village, Kenjeran District, Surabaya City. This type of research is a quantitative descriptive research. The source of the data in this study was taken from the Tambak Wedi Village documentation on the Surabaya City government's public service evaluation web. The data collection technique used was in the form of analysis of community satisfaction survey data which refers to the Tambak Wedi community satisfaction index for the period April-November 2022. The data analysis carried out was processing questionnaire data, testing data quality, compiling IKM report results, and making conclusions based on research results obtained. This refers to the Decree of the Minister of Administrative Reform No. 25 of 2004 concerning General Guidelines for Compiling the Community Satisfaction Index for Government Agency Service Units. Tambak Wedi in the Very Good category. With a total conversion IKM of 84,90. The assessment of all visitor respondents to Tambak Wedi Village who took care of population was in accordance with what they felt about the service they received when managing their population administration in Tambak Wedi Village. The results of the community assessment can be used as a reference for improving services in th Tambak Wedi Village so that in the future the level of services quality will be better.

Keywords: population administration, community satisfaction index

1. PENDAHULUAN

Peranan penting pemerintah dalam menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan pengertian dari pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, maupun di daerah. Pelayanan publik berbentuk pelayanan barang publik maupun pelayanan jasa. Dewasa ini masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan publik. Oleh sebab itu substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai mencapai tujuan.

Kelurahan Tambak Wedi sebagai penyelenggara pelayanan publik bagi masyarakat tambak wedi memiliki peranan penting untuk memberikan bentuk pelayanan terbaik, namun pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Kelurahan Tambak Wedi masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kurangnya tenaga kerja yang menyebabkan tidak keefisienan waktu dalam mengurus data kependudukan menurut hasil observasi yang dilakukan. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik.

Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara

praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Maka dari itu Untuk mengukur kinerja pegawai Kelurahan Tambak Wedi sebagai salah satu Lembaga Pemerintah Kota Surabaya yang berlokasi di jalan Tambak Wedi Baru no. 135 Kecamatan Kenjeran, Kota Surabaya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka dilakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat. (Sururi, 2019)

2. METODE

Metode penelitian ini adalah penelitian diskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain (Sugiyono,2006:11).

Penulis menggunakan Teknik pengumpulan data berupa dokumentasi yaitu dengan mengumpulkan data lalu dicatat ulang seperti mengumpulkan data yang telah dikumpulkan oleh orang lain atau suatu badan misalnya dinas-dinas pemerintahan, badan pusat statistik, dsb. Keuntungan menggunakan metode dokumentasi adalah peneliti tidak perlu mengumpulkan sendiri data untuk menggambarkan kondisi populasinya (Hakim,2004:36-37).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menggunakan kuisisioner yang dapat diakses melalui scan barcode yang tertera pada meja pelayanan yang ada di depan Kelurahan Tambak Wedi dengan website

<https://organisasi.surabaya.go.id/skm22/Peda/index>. Selanjutnya kita masuk pada akun Kelurahan Tambak Wedi untuk melihat hasil dari jawaban para pengunjung kelurahan yang melakukan pengaduan SKM. Kuisisioner tersebut meliputi 9 unsur yang merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014, tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Adapun 9 unsur pertanyaan untuk kuisisioner adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu pelayanan
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/ Tarif
Biaya/ Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/ atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya telah ditetapkan.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi

pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Maklumat Pelayanan
Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. (Moyu & Soesiantoro, 2015; Pratama, 2013)

Tabel 1. Kriteria Nilai Indeks Indikator

Nilai Presepsi	Nilai Interval Indeks	Nilai Interval Konversi Indeks	Nilai	Presepsi
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100	A	Sangat Baik

Sumber : Kepmenpan No. 25 Tahun 2004

Teknik analisis data dalam penelitian ini, menggunakan acuan SK Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004. Berikut langkah-langkah dalam menganalisis IKM sebagai berikut:

1. Pengolahan data hasil kuesioner
Penyusunan IKM, digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur atau kriteria pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan.

2. Pengujian kualitas data Hasil data jawaban masyarakat yang telah dimasukan dalam kuesioner disusun dengan mengkompilasikan data responden yang direkap dari bulan April-November 2022. Hal ini dapat digunakan untuk mengetahui kepuasan masyarakat tambak wedi dalam 8 bulan terakhir.
3. Penyusunan Laporan Hasil IKM Hasil dari penyusunan IKM pada pelayanan instansi pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, bagi yang memiliki hasil nilai yang cukup tinggi maka harus tetap dipertahankan.
4. Membuat simpulan berdasarkan hasil analisis mengenai penelitian yang telah dilakukan tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan di Kelurahan Tambak Wedi.

Kelurahan Tambak Wedi merupakan sebuah instansi yang dibawah oleh pemerintah kota Surabaya. Kelurahan Tambak Wedi sendiri memiliki lahan kurang lebih sekitar 97618.000 m² dan memiliki jumlah penduduk 17,915 jiwa yang mayoritas penduduknya adalah nelayan. Kantor Kelurahan Tambak Wedi terletak di jalan tambak wedi baru no.135 dengan batas-batas wilayah sebagai berikut:

1. Batas Utara : Selat Madura
2. Batas Timur : Kelurahan Kedung Cowek
3. Batas Selatan : Kelurahan Tanah Kali Kedinding
4. Batas Barat : Kelurahan Bulak Banteng

Hasil rata-rata unsur pelayanan dan mutu pelayanan dalam pengurusan administrasi kependudukan pada bulan April 2022-November 2022 di Kelurahan Tambak Wedi.

No.	Unsur Pelayanan	Rata-Rata Nilai Unsur pelayanan	Mutu Pelayanan
-----	-----------------	---------------------------------	----------------

		(April-November)	
1	Persyaratan	3,29	A
2	Prosedur	3,27	A
3	Waktu Pelayanan	3,25	B
4	Biaya/Tarif	3,99	A
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,32	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,27	A
7	Perilaku Pelaksana	3,37	A
8	Maklumat Pelayanan	3,74	A
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,38	A
Jumlah		84,90	A

pada table diatas terlihat bahwa unsur pelayanan tentang waktu pelayanan memperoleh nilai yang paling rendah yaitu 3,25 dan masuk pada kategori mutu pelayanan **B (baik)**, sedangkan unsur pelayanan tentang biaya/tarif memperoleh nilai yang tertinggi bahkan hamper sempurna yaitu sebesar 3,99 dan masuk pada kategori mutu pelayanan **A (sangat baik)**. Pembahasan sebagai berikut:

1. Persyaratan pelayanan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam melakukan semua jenis administrasi kependudukan di Kelurahan Tambak Wedi. Dari hasil jawaban responden kelurahan antara bulan April-November mendapat nilai rata-rata sebesar 3,29 dan masuk dalam kategori unsur pelayann sangat baik (A). Ini berarti persyaratan pelayanan yang diberikan petugas dapat diterima oleh pemohon dan tidak memberatkan.
2. Prosedur pelayanan adalah bagaimana tahapan yang diberikan kepada seseorang untuk mengikuti alur proses dalam melakukan administrasi kependudukan di Kelurahan Tambak Wedi. Dari hasil responden kelurahan antara bulan April-November mendapat nilai rata-rata sebesar 3,27 dan masuk dalam kategori unsur pelayann sangat baik (A). Ini

- berarti prosedur yang diberikan oleh petugas sudah sangat dimengerti oleh pemohon dan tidak memberatkan pemohon.
3. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang dapat diselesaikan dalam mengurus administrasi kependudukan di Kelurahan Tambak Wedi. Dari hasil responden kelurahan antara bulan April-November mendapat nilai rata-rata sebesar 3,25 (rata-rata terkecil) dan masuk dalam kategori unsur pelayanan baik (B). ini berarti waktu yang dilakukan petugas dalam mengurus administrasi kependudukan masih dalam relative baik dan tidak molor.
 4. Biaya atau Tarif adalah jumlah ongkos yang harus dibayarkan dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Tambak Wedi. Dari hasil responden kelurahan antara bulan April-November mendapat nilai rata-rata sebesar 3,99 (rata-rata terbesar) dan masuk dalam kategori unsur pelayanan sangat baik (A). Ini dikarenakan biaya atau tarif yang diberikan kepada penduduk adalah gratis tidak dipungut biaya sepersenpun.
 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah sama atau tidaknya hasil yang diterima terhadap ketentuan pelayanan yang diberikan oleh petugas di Kelurahan Tambak Wedi. Dari hasil responden kelurahan antara bulan April-November mendapat nilai rata-rata sebesar 3,32 dan masuk dalam kategori unsur pelayanan sangat baik (A). Ini menunjukkan bahwa ketentuan pelayanan dan hasil yang diterima masyarakat sangat baik dan hanya sedikit kekeliruan.
 6. Kompetensi Pelaksana yang dimiliki oleh petugas di Kelurahan tambak Wedi cukup bagus hasilnya antara bulan April-November mendapatkan rata-rata sebesar 3,27 dan masuk dalam kategori unsur pelayanan sangat baik (A). Ini menunjukkan keterampilan, keahlian para petugas kelurahan Tambak Wedi sudah professional.
 7. Perilaku Pelaksana adalah sikap yang dimiliki petugas saat berhadapan dengan responden dalam mengurus administrasi kependudukan. Dari hasil responden kelurahan antara bulan April-November mendapat nilai rata-rata sebesar 3,37 dan masuk dalam kategori unsur pelayanan sangat baik (A). Ini membuat para responden nyaman dalam mengurus administrasi kependudukannya.
 8. Maklumat Pelayanan yang ditunjukkan petugas kelurahan sudah cukup sesuai dengan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara dalam memberikan standart terbaik dari pelayanan itu. Dari hasil responden kelurahan antara bulan April-November mendapat nilai rata-rata sebesar 3,74 dan masuk dalam kategori unsur pelayanan sangat baik (A). Ini berarti petugas memegang teguh maklumat pelayanan Kelurahan Tambak Wedi.
 9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan yang dilakukan oleh responden kepada petugas kelurahan sudah sangat baik. Dari hasil responden kelurahan antara bulan April-November mendapat nilai rata-rata sebesar 3,38 dan masuk dalam kategori unsur pelayanan sangat baik (A). Ini berarti penanganan dan tindak lanjut dari petugas dapat diandalkan secara baik oleh responden.(Pratama, 2013)

4. KESIMPULAN

Sebagaimana telah dijelaskan diatas mengenai Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Tambak Wedi dapat diketahi hasil penilaian masyrakat Tambak Wedi terhadap kinerja yang diberikan oleh petugas Kelurahan Tambak Wedi dalam Kategori **Sangat baik (A)**. Dengan total rata-rata-rata sebesar **84,90**. Penilaian ini memiliki jangka waktu 8 bulan terakhir terhitung dari April 2022 – November 2022 dengan rata-rata responden per bulan mencapai 136 orang tersebut sesuai apa yang mereka rasakan sendiri atas pelayanan yang diberikan petugas dalam mengurus administrasi kependudukannya. Dari segala unsur pelayan menurut Indeks Kepuasan Masyarakat hampir semua memenuhi kualitas pelayanan yang terbaik seperti dari unsur pelayanan tarif/biaya yang memiliki nilai rata-rata 3,99 atau hampir sempurna juga pada unsur maklumat pelayanan memiliki nilai rata-rata 3,74 yang memiliki nilai rata-rata tertinggi kedua. Hanya satu unsur pelayanan yang masih mendapat nilai B yaitu waktu pelayanan dengan nilai rata-rata sebesar 3,25 dan juga beberapa unsur pelayanan seperti prosedur, persyaratan, dan kompetensi pelaksana yang walaupun memiliki nilai A tetapi masih berada pada dibawah nilai rata-rata daripada unsur pelayanan yang lainnya. . Ini masih menjadi pekerjaan rumah bagi petugas kelurahan Tambak Wedi dalam perbaikan kinerja kedepannya terutama dalam hal waktu pelayanan agar bisa ditingkatkan lagi efisiensi ketepatan waktu dalam mengurus administrasi kependudukan agar warga tidak merasa kelamaan dalam mengurus berkas kependudukan mereka.

DAFTAR PUSTAKA

Kepmen PAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Kepmen PAN No. 25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Moyu, E. E., & Soesiantoro, A. (2015). Analisis penerapan pelayanan prima terhadap kepuasan masyarakat (studi kasus pada kantor kelurahan Nginden Jangkungan, Surabaya). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 1(01).

Pratama, D. C. (2013). Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Layanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu Di Kelurahan Wonokromo Kecamatan Wonokromo Kota Surabaya. *Publika*, 1(2).

Sururi, A. (2019). Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Pada Organisasi Sektor Publik Kelurahan. *Natapraja*, 7(1), 105–120.