

An Analysis Of The Community Satisfaction Index (IKM) Toward Public Service Delivery At The Department Of Population And Civil Registration Lebong Regency

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong

Dian ¹⁾; Ahmad Soleh ²⁾; Ida Ayu Made E.G ³⁾

^{1,2,3)}Study Program of Management Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu

Email: ¹⁾ dianafriance81@gmail.com ;²⁾ ahmadsoleh@unived.ac.id ;³⁾ meythagayatri@unived.ac.id

How to Cite :

Dian., Soleh, A., Ayu made E G, I. (2024). An Analysis Of The Community Satisfaction Index (Ikm) Toward Public Service Delivery At The Department Of Population And Civil Registration Lebong Regency. JURNAL EMA, 2 (2).

ARTICLE HISTORY

Received [20 Oktober 2025]

Revised [01 Desember 2025]

Accepted [04 Desember 2025]

KEYWORDS

Community Satisfaction Index, Public Service, Department of Population.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menentukan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang mengacu pada sembilan unsur pelayanan publik, yaitu: persyaratan pelayanan; sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk layanan sesuai spesifikasi; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; sarana dan prasarana; serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong termasuk dalam kategori sangat baik, dengan skor Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 3,78 dan skor mutu indeks terkonversi sebesar 94,63. Temuan ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, serta pelaksanaan pelayanan publik telah berjalan efektif dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

ABSTRACT

This study aims to determine the Community Satisfaction Index (IKM) regarding public services at the Department of Population and Civil Registration of Lebong Regency. This research employs a quantitative approach referring to nine elements of public service, namely: service requirements; system, mechanism, and procedure; completion time; cost/tariff; service products according to specifications; implementer competence; implementer behavior; facilities and infrastructure; as well as handling of complaints, suggestions, and feedback. The results of the study indicate that, overall, the quality of services at the Department of Population and Civil Registration of Lebong Regency falls into the very good category, with a Community Satisfaction Index score of 3.78 and a converted index quality score of 94.63. These findings show that the public is satisfied with the services provided, and that public service implementation has been effective and in accordance with established standards.

PENDAHULUAN

Dalam konteks pelayanan publik, pemerintah memiliki tugas untuk menyediakan pelayanan ini kepada masyarakat, yang ditangani oleh organisasi baik di tingkat nasional maupun daerah, dalam bentuk pelayanan administrasi, barang, dan jasa (Moenir dalam Mustanir 2022:11). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang ini merupakan landasan hukum utama yang mengatur prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif dan efisien, serta hak dan kewajiban masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator penting dalam pembangunan sebuah negara, khususnya dalam memberikan layanan yang optimal kepada masyarakat. Di Indonesia Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong memiliki peran yang sangat strategis dalam memberikan layanan administratif yang berhubungan dengan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan alat yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Dengan melakukan analisis terhadap IKM, dapat diketahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan guna memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Analisis IKM juga dapat memberikan gambaran tentang area-area yang perlu diperbaiki dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2019 tentang pelayanan publik mengamanatkan setiap organisasi publik harus memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Oleh karena itu, standar pelayanan telah diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan yang mewajibkan setiap penyelenggara pelayanan publik menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan serta menetapkan maklumat pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan (Nugroho et al., 2020:2).

Reformasi birokrasi merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mencapai *good governance* dan melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan dan sumber daya manusia aparatur. Melalui reformasi birokrasi, dilakukan penataan terhadap sistem penyelenggaraan pemerintah yang efektif dan efisien. Reformasi birokrasi menjadi tulang punggung dalam perubahan kehidupan berbangsa dan bernegara.

Pemerintah Kabupaten Lebong sendiri telah menjalankan reformasi birokrasi nasional sejak tahun 2010. Terutama dalam peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu sasaran utama dalam pelaksanaan reformasi birokrasi. Berdasarkan Survey Kepatuhan Pelayanan Publik Ombusman RI Tahun 2021, Kabupaten Lebong mendapatkan Predikat Zona Hijau dengan Nilai Kepatuhan 97,65 yang menempatkan Lebong peringkat pertama se-Provinsi Bengkulu, kedua se-Sumatera, dan peringkat delapan se-Indonesia sehingga berhasil memperoleh Piagam penghargaan dari Ombudsman terhadap Predikat Kepatuhan Tinggi Standar Pelayanan Publik Tahun 2021 (diakses dari <https://kopranews.com>, Tanggal 13 Mei 2022).

Berdasarkan Observasi di lapangan terkait indikator Indeks Kepuasan Masyarakat yang terjadi adalah nilai IKM untuk Kartu Keluarga (KK) sebesar 91,48, Kartu Identitas Anak (KIA) sebesar 93,35 dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) sebesar 93,82. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis IKM terhadap Pelayanan Publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong. Melalui analisis ini, diharapkan dapat ditemukan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat serta rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

LANDASAN TEORI

Kepuasan Masyarakat

Menurut Supratno dalam Sulfiana (2020:102), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Menurut Kim, Rho, & Teo kepuasan masyarakat juga dipengaruhi oleh rasa percaya pada institusi publik dan seberapa cepat dan tepat pemerintah merespons kebutuhan masyarakat. (2024).

Menurut Kim, Rho, & Teo (2024) Dalam studi terbaru mereka menyebut bahwa : "Citizen satisfaction is a multidimensional construct that captures citizens' assessments of public service performance, trust in government, and perceived responsiveness." Artinya, kepuasan masyarakat juga dipengaruhi oleh rasa percaya pada institusi publik dan seberapa cepat dan tepat pemerintah merespons kebutuhan masyarakat.

Sementara itu, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2005) Mereka mengembangkan model SERVQUAL dan menyatakan bahwa kepuasan masyarakat adalah hasil dari perbandingan antara harapan dan persepsi terhadap lima dimensi layanan :

- **Tangibles (Bukti Fisik)**
Penampilan fisik fasilitas, peralatan, penampilan karyawan, dan alat komunikasi yang digunakan saat memberikan pelayanan.
- **Reliability (Keandalan)**
Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat, segera, dan memuaskan sesuai dengan janji yang diberikan.
- **Responsiveness (Daya Tanggap)**
Kemampuan untuk merespons permintaan dan kebutuhan pelanggan secara cepat dan tanggap.
- **Assurance (Jaminan)**
Pengetahuan, kesopanan, serta kemampuan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan dalam memberikan pelayanan.
- **Empathy (Kepedulian)**

Menurut Sulfiana (2020:102), pencapaian kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan sebagai berikut:

1. Memperkecil kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dengan pihak masyarakat.
2. Organisasi publik harus mampu membangun komitmen Bersama untuk menciptakan visi dalam perbaikan proses pelayanan.
3. Memberikan kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan dengan membentuk sistem saran dan kritik.
4. Mengembangkan pelayanan untuk mencapai kepuasan dan harapan masyarakat.

Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat

Menurut Lupioyadi dalam Sulfiana (2020: 103) dalam menentukan tingkat kepuasan publik, terdapat lima faktor yang harus diperhatikan oleh organisasi pelayanan yaitu :

1. Kualitas produk/jasa, publik akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk/jasa digunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan, publik akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai diharapkan.
3. Emosional, publik akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadapnya bila menggunakan produk/jasa dengan mereka tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi
4. Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama kan tetapi mempunyai harga yang lebih murah akan memberikan nilai tinggi.
5. Biaya, publik tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan barang atau jasa yang diinginkan.

Menurut pendapat Sedangkan menurut pendapat Moh. As'ad (dalam Hendrayanti, 2017: 6), faktor yang memengaruhi kepuasan kerja antara lain :

- a. Faktor Psikologis merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan pegawai yang meliputi minat, ketentrangan kerja, sikap terhadap kerja, perasaan kerja.
- b. Faktor Fisik merupakan faktor yang berhubungan dengan fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik pegawai, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja, perlengkapan kerja, sirkulasi udara, kesehatan pegawai.
- c. Faktor Finansial merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan pegawai, yang meliputi sistem penggajian, jaminan sosial, besarnya tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi dan lain-lain.
- d. Faktor Sosial merupakan merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial baik antara sesama karyawan, dengan atasannya, maupun karyawan yang berbeda jenis pekerjaannya.

Indikator Kepuasan Masyarakat

Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, yang kemudian disempurnakan melalui Permenpan-RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit kerja Penyelenggara Pelayanan Publik dengan indikator kepuasan sebagai berikut :

1. Persyaratan
2. Sistem Mekanisme dan Prosedur Pelayanan
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya / Tarif.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana.
7. Perilaku Pelaksana
8. Sarana dan Prasarana
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik menurut Pasal 21 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009:

1. Dasar hukum, yaitu peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
2. Persyaratan, yaitu pengurusan suatu jenis pelayanan, persyaratan teknis maupun administratif.
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan.
4. Jangka waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan.
5. Biaya/tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
6. Produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, yaitu peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok.
8. Kompetensi pelaksana, yaitu kemampuan dimiliki meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
1. Pengawasan internal, yaitu Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.

2. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, yaitu Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
3. Jumlah pelaksana, yaitu tersedianya pelaksana beban kerja.
4. Jaminan pelayanan yang memberikan kapasitas pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar.
5. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas bahaya.
6. Evaluasi kinerja pelaksana yaitu penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar.

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri) tanpa membuat perbandingan variabel itu sendiri dan mencari hubungan dengan variabel lain, proses ini melibatkan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan analisis materi lain, adapun skala pengukuran yang digunakan yaitu dengan Skala Likert 1 – 4,

Tabel 1. Skala Likert

Pilihan Jawaban	Skor
Tidak Baik	1
Kurang Baik	2
Baik	3
Sangat Baik	4

Sumber : Sugiyono, 2017:93

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan rumus adalah sebagai berikut:

1. Nilai Rata-rata Tertimbang

Nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,11$$

2. Indeks Kepuasan Masyarakat

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat setelah Dikonversikan
Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- Menambah unsur yang relevan
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat berpedoman pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) dan RB Republik Indonesia nomor 14 Tahun 2017, di wilayah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong data diambil sebanyak 80 responden. Hasil Survey Pelayanan pada Pengurusan Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak (KIA), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran dan Akta Kematian. dengan ciri-ciri responden sebagaimana pada tabel berikut

Tabel 2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

No	Unsur Pelayanan Administrasi Kependudukan	Nilai IKM
1	Persyaratan	0,42
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	0,42
3	Waktu penyelesaian	0,43
4	Biaya / Tarif	0,43
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,42
6	Kompetensi Pelaksana	0,42
7	Perilaku Pelaksana	0,41
8	Sarana dan Prasarana	0,42
9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	0,42
	Total	3,78
	Nilai IKM Setelah Dikonversi	94,63

Sumber : Data diolah, 2025

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat

Tabel 3. Nilai rata-rata Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur layanan	Nilai rata-rata per unsur (Nilai Unsur Layanan /80)	Kriteria Kualitas Pelayanan
1	Persyaratan	305	3,81	Sangat Baik
2	Prosedur	308	3,85	Sangat Baik
3	Waktu penyelesaian	310	3,88	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	314	3,93	Sangat Baik
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	307	3,84	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	306	3,83	Sangat Baik

7	Perilaku Pelaksana	297	3,71	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	302	3,78	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	304	3,80	Sangat Baik
	Total	2753	34,41	

Sumber : Data diolah, 2025

Berikut ini merupakan penjelasan tiap unsur dari hasil Indeks Kepuasan Masyarakat :

1. Persyaratan Pelayanan (U1)

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif. Dari hasil tabulasi data responden maka didapatkan hasil sebagai berikut bahwa rata-rata responden memberikan nilai 3,81 atau dapat dikatakan sangat baik, hal ini disebabkan jelasnya persyaratan layanan cukup jelas dan mudah dipahami. Hal ini mencerminkan bahwa informasi yang diberikan oleh Dinas Dukcapil sudah disampaikan secara transparan melalui media pengumuman, papan informasi, atau media sosial.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan dari data yang diperoleh peneliti mendapatkan nilai rata-rata dari indikator prosedur pelayanan sebesar 3,85 Prosedur pelayanan dinilai cukup baik. Alur pelayanan relatif mudah diikuti oleh masyarakat, namun ada saran agar alur tersebut ditampilkan lebih informatif di ruang pelayanan. Ini penting untuk mengurangi kebingungan pemohon, terutama yang datang pertama kali.

3. Waktu Pelayanan (U3)

Waktu pelayanan adalah merupakan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil tabulasi dan perhitungan yang peneliti lakukan maka diperoleh nilai rata-rata dari indikator waktu pelayanan bernilai 3,88. Unsur waktu pelayanan memperoleh penilaian Sangat baik dari masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa proses penyelesaian dokumen kependudukan dan pencatatan sipil telah berjalan sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan. Responden mengapresiasi kecepatan pelayanan dan ketepatan waktu penyelesaian dokumen, bahkan dalam kondisi antrean tinggi Beberapa responden menyampaikan bahwa layanan semakin cepat berkat kehadiran petugas yang tanggap dalam melayani. Selain itu, pemanfaatan layanan daring (online) juga memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor, sehingga mempercepat proses administrasi. Peningkatan ini menunjukkan bahwa Dinas Dukcapil Kabupaten Lebong telah berhasil melakukan efisiensi dalam manajemen waktu pelayanan sebagai bagian dari upaya reformasi birokrasi.

4. Biaya/Tarif (U4)

Biaya /tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari data yang diperoleh peneliti mendapatkan nilai rata-rata dari indikator biaya layanan sebesar 3,93 dengan penilaian sangat baik, hal ini tercermin dari tidak adanya pemungutan biaya yang dilakukan Unsur ini mendapatkan nilai tertinggi. Mayoritas responden menyatakan bahwa pelayanan Disdukcapil Kabupaten Lebong tidak memungut biaya (gratis), sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Transparansi ini patut diapresiasi sebagai upaya pencegahan praktik pungutan liar (pungli).

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)

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. Dari data yang telah peneliti tabulasi dan olah maka peneliti

mendapatkan nilai rata-rata dari indikator produk spesifikasi jenis pelayanan sebesar 3,84 Produk pelayanan yang diberikan, seperti KTP elektronik, KK, KIA, Surat Keterangan Pindah Datang WNI, Akta Kelahiran dan Akta Kematian secara umum sudah sesuai dengan yang dijanjikan. Namun, terdapat masukan agar petugas memberikan penjelasan lebih detail mengenai estimasi waktu pengambilan dan prosedur lanjutan jika terjadi kendala teknis.

6. Kompetensi Pelaksana (U6)

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman. Dari data yang telah peneliti olah maka peneliti mendapatkan nilai rata-rata dari indikator kompetensi pelaksana sebesar 3,83. Masyarakat menilai bahwa petugas memiliki kompetensi dan pemahaman yang cukup baik terhadap tugas dan tanggung jawabnya. Petugas dinilai mampu menjelaskan prosedur dengan bahasa yang mudah dipahami dan memberikan solusi ketika terjadi kendala.

7. Perilaku Pelaksana (U7)

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari indikator perilaku pelaksana ini peneliti mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,71, hal ini dapat dilihat dari sikap para pegawai melayani masyarakat dengan sopan dan membantu masyarakat yang kurang memahami prosedur dalam pengurusan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

8. Sarana dan Prasarana (U8)

Unsur penanganan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari data yang diperoleh peneliti mendapatkan nilai rata-rata pada indikator penanganan, pengaduan, saran dan masukan sebesar 3,78 atau sudah sangat baik, hal ini tercermin akan kenyamanan ruang tunggu, ketersediaan kursi, dan fasilitas untuk lansia atau penyandang disabilitas. Beberapa responden juga menyarankan peningkatan fasilitas toilet dan penyediaan antrian elektronik.

9. Penanganan Pengaduan Sarana dan Masukan (U9)

Unsur sarana dan prasarana merupakan sarana dan perlengkapan pelayanan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong dalam pemberian pelayanan terhadap masyarakat, unsur sarana dan prasarana mendapatkan penilaian sebesar 3,80 dengan kategori sangat baik. Unsur penanganan pengaduan memperoleh penilaian baik dari masyarakat. Responden menilai bahwa saluran pengaduan telah tersedia dengan jelas dan mudah diakses, baik melalui kotak saran di lokasi pelayanan, layanan pengaduan langsung kepada petugas, maupun melalui kanal digital seperti media sosial resmi dan nomor layanan pengaduan WhatsApp.

Untuk mencari nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur layanan dikalikan dengan 0,11 (sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 sebagai bobot rata-rata tertimbang, perhitungan tersebut dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Nilai Rata-Rata Tertimbang Perunsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata perunsur	Nilai bobot tertimbang	Nilai Rata-rata tertimbang
1	2	3	4	(3 x 4)
1	Persyaratan	3,81	0,11	0,42
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,85	0,11	0,42
3	Waktu penyelesaian	3,88	0,11	0,43
4	Biaya / Tarif	3,93	0,11	0,43
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,84	0,11	0,42

6	Kompetensi Pelaksana	3,83	0,11	0,42
7	Perilaku Pelaksana	3,71	0,11	0,41
8	Sarana dan Prasarana	3,78	0,11	0,42
9	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3,80	0,11	0,42
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat				3,78

Sumber : Data diolah, 2025

Pembahasan

Dari hasil penelitian Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong berdasarkan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 (sembilan) unsur untuk penilaian dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah Persyaratan, Prosedur, Waktu pelayanan, Biaya/tarif, Produk spesifikasi Jenis Pelayanan, kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan pengaduan, saran dan masukan, Sarana dan Prasarana dapat dikatakan sudah baik. Hasil penelitian dapat dilihat pada tabel 12.

Tabel 5 Hasil Pengolahan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total
Jumlah nilai Per unsur	305	308	310	314	307	306	297	302	304	2753
NRR per unsur	3,81	3,85	3,88	3,93	3,84	3,83	3,71	3,78	3,80	34,41
*NRR tertimbang perunsur	0,42	0,42	0,43	0,43	0,42	0,42	0,41	0,42	0,42	3,79
**I KM Unit pelayanan										94,63

Sumber : Data diolah, 2025

Tabel 6 Nilai Interval Konversi IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong pada bulan Oktober Tahun 2025 adalah keseluruhan jawaban responden memiliki total nilai sebesar 2753 dengan total nilai rata-rata perunsur sebesar 34,41. Dari nilai tersebut diperoleh nilai rata-rata tertimbang perunsur 3,79 kemudian dikalikan dengan 25 dan mendapatkan nilai IKM unit pelayanan sebesar 94,63 dengan kategori penilaian A dan penilaian kinerja unit pelayanan adalah sangat baik karena berada pada rentang nilai 81,26 - 100, hal ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong sudah sangat baik

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong dengan responden sebanyak 80 Orang diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,78 berada pada penilaian Sangat Baik, selanjutnya IKM unit pelayanan dikalikan dengan 25 sehingga IKM pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong adalah 94,63, dengan mutu pelayanan A dengan kriteria sangat baik karena berada pada interval 81,26 - 100.

Saran

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lebong, berikut beberapa saran yang dapat dijadikan bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan ke depan:

1. Meningkatkan Kompetensi dan Etika Pelayanan
Meningkatkan unsur perilaku pelaksana memperoleh nilai terendah, disarankan agar dilakukan pelatihan rutin terkait pelayanan prima, komunikasi publik, dan etika kerja kepada seluruh petugas layanan, menjadi budaya kerja yang konsisten.
2. Penguatan Pengawasan dan Evaluasi Kinerja
Perlu diterapkan sistem pengawasan internal yang lebih aktif, serta evaluasi berkala terhadap kinerja petugas pelayanan, termasuk pemberian apresiasi bagi petugas yang menunjukkan kinerja baik dan pembinaan terhadap yang masih kurang.
3. Meningkatkan Saluran Pengaduan dan Masukan Masyarakat Memperkuat mekanisme penerimaan masukan atau pengaduan masyarakat secara langsung maupun daring (online), untuk memastikan setiap keluhan ditindaklanjuti dengan cepat dan menjadi dasar perbaikan layanan.
4. Mempertahankan Kualitas pada Unsur Biaya/Tarif
Unsur Biaya/Tarif yang telah memperoleh nilai tertinggi perlu dijaga konsistensinya, dengan terus memastikan bahwa seluruh jenis layanan bersifat transparan, terjangkau, dan tidak membebani masyarakat.
5. Mendorong Budaya Pelayanan Publik yang Humanis dan Inklusif
Mewujudkan pelayanan yang tidak hanya cepat dan tepat, tetapi juga menghargai keberagaman masyarakat serta memperhatikan kenyamanan pemohon layanan dalam setiap proses pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arisman. (2016). Manajemen Pelayanan Publik. Yogyakarta: Deepublish.
- Arikunto, S. (2020). Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan (Edisi Revisi). Jakarta: Bumi Aksara.
- Adrima. (2020). Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zainoel Abidin [Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh].
- Adhari, A. (2021). Manajemen Kepuasan Pelanggan: Teori dan Praktik. Jakarta: Penerbit Gramedia.
- Bambang, A., dkk. (2020). Manajemen Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasinya. Yogyakarta: Deepublish.
- Fandy Tjiptono. (2015). Manajemen Pemasaran Jasa (hal. 25).
- Fadhil, M., & Lestari, A. (2025). Kinerja Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat. Jakarta: Literasi Nusantara.
- Gobel, A., Saleh, M., & Laapo, A. (2019). Manajemen Pelayanan Publik. Gorontalo: Ideas Publishing.
- Hendrayanti. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Organisasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- ardiyansyah. (2017). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). Marketing Management (16th ed.). Pearson.
- Kim, Rho, & Teo. (2024). Citizen satisfaction as a multidimensional construct: Assessing public service performance and trust in government. *Journal of Public Administration*, XX(X), xx-xx.
- Limasrit, R. F. (2025). Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Publik di Balai Penyuluhan Pertanian (BPP) Nanggalo Kota Padang, Sumatera Barat [Skripsi, Universitas Andalas].
- Nurhayati, D., & Santoso, A. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Primer dan Kepuasan Pasien. Bandung: CV Medika Publika.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sulfiana. (2020). Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik (hlm. 102).
- Sulfiana. (2020). Manajemen Pelayanan Publik: Teori dan Aplikasi. Yogyakarta : Deepublish.
- Tarmizi. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Lebong Sakti Kabupaten Lebong [Skripsi, Universitas Dehasen Bengkulu].
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). New York: McGraw-Hill Education.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta: Kementerian PAN-RB.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2023). Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat. Jakarta: PPID KemenPANRB.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Kerja Penyelenggara Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. Jakarta: Sekretariat Negara.