

## **Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat**

### ***Public Services Quality Improvement in The Population and Civil Registration Agency of Bandung City Government Based on Public Satisfaction Survey***

Sarah Asrina Rangkuti<sup>1</sup> dan Iwan Kurniawan<sup>2</sup>

<sup>12</sup>Politeknik STIA LAN Bandung  
Jalan Hayam Wuruk No.34-38, Citarum, Kota Bandung, Jawa Barat 40115  
Telp. dan Fax. 022-4237375

(Diterima 06/07/22; Disetujui 05/10/22)

#### **Abstract**

*Improving the quality of public services is the responsibility of the government toward stakeholders to create an effective, efficient, and accountable service product. The purpose of this study was to determine the implementation of public services in The Population and Civil Registration Agency (Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil – Disdukcapil) of Bandung City, measure the level of public satisfaction with the quality of public services and provide suggestions to improve the quality of public services in the Disdukcapil Bandung. The research method used is a mixed approach/methods with questionnaires, interviews, and documentation studies as data collection techniques and accidental sampling as sampling technique. Data was analysed using Structural Equation Modeling (SEM) based on Partial Least Square (PLS) for quantitative approach, and qualitatively using Miles and Huberman. The results showed that the quality of public services on public satisfaction in Disdukcapil Bandung was good. This study gave suggestion to improve three aspects, i.e. service time, human resource competency, and the management of complaint handling. The study proposed Disdukcapil to create an integrated one-stop service to overcome the massive queues, that often occur and gave intensive training to improve human resources quality, especially in the service department.*

**Keywords:** *public service, quality of public service, public satisfaction.*

#### **Abstrak**

Meningkatkan kualitas pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah, beserta aparatur pemangku kepentingan, untuk terciptanya produk layanan yang efektif, efisien, dan akuntabel. Tujuan penelitian untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung, mengukur tingkat kepuasan masyarakat, dan memberikan saran perbaikan terhadap kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kota Bandung. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan campuran (*mixed methods*) dengan teknik

---

<sup>2</sup> Email: [iwan.kurniawan@poltek.stialanbandung.ac.id](mailto:iwan.kurniawan@poltek.stialanbandung.ac.id)

pengumpulan data kuesioner, wawancara, dan studi dokumentasi, serta teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental* sampling. Teknik analisis data kuantitatif menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS) dan kualitatif menggunakan Miles and Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada Disdukcapil Kota Bandung sudah baik. Namun, terdapat beberapa aspek prioritas untuk diperbaiki. Pada penelitian ini diberikan beberapa masukan terhadap tiga indikator, yaitu waktu pelayanan; kompetensi pelaksana; penanganan pengaduan; saran; serta masukan. Hal yang harus dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik pada Disdukcapil Kota Bandung, yaitu membuat pelayanan terpadu satu pintu guna mengatasi penumpukan antrean yang kerap kali terjadi dan menyelenggarakan pelatihan guna meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), khususnya pada bagian pelayanan.

**Kata Kunci:** pelayanan publik, kualitas pelayanan publik, kepuasan masyarakat.

## 1. PENDAHULUAN

Kota merupakan wilayah dengan mobilitas tinggi dan pertumbuhan penduduk yang signifikan. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik pada tahun 2020, Kota Bandung merupakan salah satu kota yang padat penduduk, yaitu sebesar 2.510.103 jiwa. Tingginya jumlah penduduk di Kota Bandung, berdampak pada kebutuhan administrasi, seperti kebutuhan untuk membuat Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan dan Perceraian, Kartu Keluarga dan Perubahan Data, Mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau Kartu Keluarga yang berguna sebagai identitas, data, serta arsip yang tercatat oleh negara melalui Dinas Kependudukan. Hal ini membuat masyarakat yang datang ke Disdukcapil Kota Bandung semakin banyak dan menimbulkan antrean untuk mendapatkan pelayanan. Data rekapitulasi jumlah antrean pada tahun 2021 dapat dilihat pada tabel 1 berikut:

Tabel 1. Rekapitulasi Jumlah Antrean Tahun 2021

No.	Jenis Layanan	Jumlah
1.	Kartu Identitas Anak (KIA)	1.009
2.	Pengambilan	33.001
3.	Perbaikan Data	1.425
4.	Perekaman	7.528
5.	Informasi	7.814
6.	Legalisasi	12.695
7.	Akta Kelahiran	3.253
8.	Akta Kematian	1998
9.	Kelahiran	3.484
10.	Kematian	1.243
11.	Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS)	33
12.	Perbaikan Akta	3
13.	Perubahan Akta	180
14.	Layanan Warga Negara Asing (WNA)	4
15.	Pindah Keluar	883

Sumber: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung, 2021.

Berdasarkan data pada Tabel 1, menunjukkan jumlah masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik di Disdukcapil Kota Bandung, total mencapai 74.275 orang. Banyaknya masyarakat Kota Bandung sebanding dengan kebutuhan administrasi di Kota Bandung. Hal ini membuat Disdukcapil Kota Bandung menjadi tempat yang ramai dikunjungi masyarakat. Pelayanan publik Disdukcapil harus memberikan pelayanan terbaik guna pemenuhan kebutuhan masyarakat. Hal ini telah dijelaskan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyebutkan, "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."

Sistem untuk memperoleh pelayanan di Disdukcapil Kota Bandung dikategorisasikan sesuai dengan fungsi masing-masing pos pelayanan. Artinya masyarakat yang akan melakukan kegiatan di Disdukcapil Kota Bandung harus mengantre pada pos pelayanan yang tersedia sesuai dengan kebutuhan sebagaimana digambarkan pada Tabel 2. Hal ini membuat penumpukan antrean di beberapa pos pelayanan sehingga masyarakat harus mengantre panjang di pos pelayanan yang banyak dibutuhkan masyarakat. Sementara itu, banyak juga pos pelayanan yang tidak memiliki antrean panjang. Hal ini merupakan beberapa permasalahan yang harus diatasi karena lamanya waktu pelayanan dapat memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kota Bandung.

Tabel 2. Pos Pelayanan di Disdukcapil Kota Bandung

No.	Nama Pos Pelayanan	Fungsi Pos Pelayanan
1.	A	Perbaikan Data
2.	B	Surat Pindah Keluar Kota
3.	C	Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS)
4.	D	Legalisasi
5.	E	Kutipan ke-2 kali atau Akta Hilang
6.	F	Akta Kematian
7.	G	Akta Kelahiran
8.	H	Pencatatan Sipil
9.	Informasi	Semua Informasi Mengenai Pelayanan dapat Diperoleh di Pos Ini

Sumber: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung, 2021.

Fandy Tjiptono dalam Septiadi (2019) menyebutkan bahwa terdapat 5 (lima) unsur yang dapat mengukur kualitas pelayanan publik, di antaranya: *Tangibles* (wujud nyata), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (kesigapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Kualitas pelayanan publik yang baik akan meningkatkan kepuasan masyarakat. Masyarakat akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan apabila pelayanan tersebut telah dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Suandi, 2019).

Dengan melihat permasalahan yang telah dijelaskan tersebut, maka peneliti ingin melakukan evaluasi mengenai bagaimana pelayanan publik yang ada di Disdukcapil Kota Bandung, bagaimana pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat, serta bagaimana solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kota

Bandung. Berdasarkan hal tersebut, penulis memilih judul, "Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat."

## 2. TINJAUAN TEORETIS DAN PENELITIAN SEBELUMNYA

### 2.1 Pengertian Pelayanan Publik

De Vyre dalam Mulyadi (2016) memandang bahwa pelayanan memiliki dua pengertian atau makna yang terkandung dalam kualitas pelayanan publik, di antaranya "... *the attendance of an inferior upon superior*" atau "*to be useful*" yang dapat diartikan sebagai keikutsertaan atau kehadiran karyawan pada atasannya. Kurniawan *et al.*, (2019) mengemukakan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh orang atau lembaga yang bertanggung jawab untuk memberikan layanan, yang bertujuan untuk memberikan kepuasan dan kesan yang baik terhadap pengguna layanan. Berdasarkan beberapa pengertian pelayanan dapat digambarkan, bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh orang yang bersedia bertanggung jawab dan menerapkan nilai-nilai pelayanan, agar manfaatnya dapat dirasakan oleh pelanggan.

Menurut Wyckof dalam Anggorowati *et al.* (2019) mengatakan kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai keunggulan dari harapan yang telah ditetapkan dan kontrol terhadap tingkat keunggulan tersebut, untuk memenuhi permintaan atau keinginan pelanggan. Lindawaty *et al.* (2018) mengungkapkan bahwa pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian jasa yang dilakukan oleh suatu organisasi yang menyediakan serta bertanggung jawab (perusahaan, pemerintah swasta) dengan pembayaran atau tanpa pembayaran untuk memenuhi kebutuhan, serta kepentingan masyarakat. Mulyadi *et al* (2018) menyatakan pelayanan publik pada hakikatnya berupa pemberian layanan kepada masyarakat sebagai kewajiban Aparatur Sipil Negara atau Aparatur Negara sebagai abdi masyarakat, serta abdi negara. Harapannya, pelayanan publik yang diberikan dapat selalu mengalami peningkatan mutu, serta perkembangan dari hari ke hari.

Beberapa pengertian pelayanan publik yang telah dijelaskan di atas, dapat menggambarkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh birokrasi-birokrasi melalui pegawai yang bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik, berdasarkan aturan-aturan dan kewajiban seseorang sebagai pelayan publik kepada pelanggan, masyarakat, atau organisasi.

### 2.2 Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Valarie A. Alan dkk. dalam Ok & Hengsadeekul (2018) menyebutkan, "*Customer satisfaction was characterized as the customer's evaluation a product or service as far as whether that product or service has the customer's needs and expectations,*" yang dapat diartikan sebagai kepuasan pelanggan merupakan penilaian pelanggan terhadap suatu produk atau jasa, sejauh apakah produk atau jasa tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan ini memiliki konsep yang berhubungan dengan suatu aset berwujud yang disediakan oleh pemberi layanan kepada penerima layanan (Ibrahim, 2018).

Tjiptono dalam (Ibrahim, 2018) menyebutkan kualitas pelayanan publik memiliki konsep penilaian dari sebuah kebaikan produk atau jasa yang terdiri dari kualitas desain serta

kesesuaiannya. Menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2017), kualitas pelayanan publik adalah suatu kondisi dinamis yang selalu terhubung dengan beberapa hal, seperti produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan di tempat penilaian kualitas ditentukan, ketika terjadi penerapan atau pemberian pelayanan publik itu. Kualitas pelayanan adalah kualitas yang bersifat relatif karena bersifat dinamis, bergantung pada standar kepuasan dari masing-masing penerima layanan (E. Wirijadinata & Afriany, 2017).

Dari beberapa pengertian menurut para ahli tersebut, maka dapat digambarkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah suatu aspek dan nilai yang diberikan sebagai layanan, baik nilai-nilai yang berwujud seperti aset serta fasilitas penunjang, maupun tidak berwujud, seperti keramahan dari pemberi layanan terhadap penerima layanan. Kemudian hal tersebut dapat diukur melalui nilai-nilai yang diberikan oleh penerima layanan.

Kualitas pelayanan publik terbaik adalah hal yang diharapkan oleh masyarakat. Zeithaml dalam Hardiyansyah (2017) menyebutkan bahwa terdapat lima dimensi kualitas pelayanan publik yang merupakan hasil penyederhanaan dari sepuluh dimensi kualitas pelayanan publik sebelumnya. Lima dimensi kualitas pelayanan publik tersebut dinamakan *SERVQUAL* (kualitas pelayanan), di antaranya: (1) *Tangibles*. Meliputi benda yang berwujud, seperti penampilan fasilitas fisik, kerapian, peralatan, personel, dan bahan komunikasi yang digunakan; (2) *Reliability*. Faktor kompetensi karyawan untuk melakukan layanan terbaik dengan andal dan akurat; (3) *Responsiveness*. Kesiediaan karyawan untuk membantu pelanggan serta memberikan pelayanan yang sigap dan cepat; (4) *Assurance*. Dalam hal ini karyawan harus memiliki pengetahuan, kesopanan, dan kompetensi untuk menjelaskan, demi membangun kepercayaan dan keyakinan pelanggan; (5) *Empathy*. Karyawan harus dapat berempati, dalam arti menunjukkan kepedulian dan perhatian secara individual kepada para pelanggan. Pada penelitian kali ini, peneliti akan menggunakan dimensi kualitas pelayanan *SERVQUAL* sebagai indikator yang akan diteliti.

## 2.3 Kepuasan Masyarakat

Oliver dan Swan dalam Ok & Hengsaddeekul (2018) menyebutkan “*The definition and specified that customer satisfaction is an effective term and they distinguish five unique sorts of satisfaction, which is pleasure, relief, novelty and surprise.*” Kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai istilah yang efektif dan mereka membedakan lima jenis kepuasan yang unik, yaitu kesenangan, kelegaan, kebaruan, dan kejutan. Cronin dalam Ok & Hengsaddeekul (2018) menyatakan “*Customer satisfaction has likewise turned into a noteworthy benefactor for improving a service company, for example, long-term gratefulness, customer dependability customer maintenance. Numerous analysts additionally contend that customer satisfaction has a big effects customer expectation for repurchase.*” Kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai faktor penting untuk meningkatkan perusahaan jasa, seperti rasa terima kasih dalam jangka panjang, kepercayaan pelanggan, dan pemeliharaan pelanggan.

Banyak analisis juga berpendapat bahwa kepuasan pelanggan memiliki pengaruh besar terhadap harapan pelanggan untuk pembelian kembali. Erwin dan Karmini (2012) menyatakan kepuasan pelanggan, yaitu timbulnya perasaan kecewa atau senang terhadap seseorang dalam membandingkan hasil pemikiran dan hasil di lapangan. Kemudian yang paling utama adalah membuat pelanggan menjadi puas terhadap layanan yang kita berikan.

Berdasarkan penelitian ini akan diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Menurut KEMENPAN RB dalam Izmayana & Purnamasari (2021) menjelaskan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan data mengenai informasi kepuasan masyarakat yang diperoleh melalui hasil pengukuran data secara kuantitatif dan kualitatif berdasarkan

pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik, dengan membandingkan antara harapan, kenyataan, serta kebutuhan. Dalam penelitian ini, data IKM diperlukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada birokrasi pemerintah. Penelitian yang berjudul peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung ini berdasarkan survei kepuasan masyarakat, menggunakan metode deskriptif untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap birokrasi pemerintah.

## **2.4 Indikator Kepuasan Masyarakat**

Dalam Keputusan MENPAN No. 25 tahun 2004, terdapat 14 aspek yang relevan sebagai unsur minimal dan harus ada dalam dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, di antaranya:

### **1. Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan dalam tahapan ketika menerima pelayanan. Pada prosedur ini, apakah aturan yang ada dapat memudahkan masyarakat atau justru membuat masyarakat pusing serta bingung.

### **2. Persyaratan Pelayanan**

Persyaratan pelayanan yang dimaksud berhubungan dengan aspek administrasi sebagai syarat yang harus dipenuhi ketika melakukan pelayanan. Syarat yang diberikan berbeda sesuai dengan jenis kebutuhan pelayanan yang dilakukan.

### **3. Kejelasan Petugas**

Kejelasan petugas, yaitu bagaimana cara petugas memberikan informasi kepada penerima layanan. Dalam hal ini petugas harus dapat menjelaskan sesederhana mungkin serta menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh masyarakat atau penerima layanan.

### **4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan**

Ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan akan berkaitan dengan konsisten waktu pelayanan, sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.

### **5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan**

Kejelasan wewenang serta tanggung jawab petugas pelayanan dalam penyelenggaraan serta penyelesaian pelayanan.

### **6. Kemampuan Petugas Pelayanan**

Kemampuan petugas pelayanan, yaitu keahlian serta penguasaan petugas pelayanan dalam menjalankan tanggung jawabnya, serta memiliki keterampilan dalam menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

### **7. Kecepatan Pelayanan**

Kecepatan pelayanan, yaitu durasi waktu yang digunakan dalam melakukan pelayanan, kesesuaian dengan waktu penyelesaian yang telah ditentukan.

### **8. Keadilan dalam Mendapatkan Pelayanan**

Melakukan pelayanan dengan sama rata kepada seluruh masyarakat, tanpa membedakan status sosial maupun organisasi.

### **9. Kesopanan serta Keramahan Petugas**

Petugas pelayanan melakukan dengan tertib etika pelayanan yang ada. Melakukan komunikasi dengan masyarakat secara baik, serta menggunakan pakaian yang sopan.

10. Kewajaran Biaya Pelayanan  
Jumlah biaya yang telah ditetapkan oleh unit pelayanan dalam melakukan pelayanan, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat.
11. Kepastian Biaya Pelayanan  
Kesesuaian antara biaya yang telah ditetapkan dalam unit pelayanan dengan biaya yang dikeluarkan saat melakukan pelayanan.
12. Kepastian Jadwal Pelayanan  
Kepastian jadwal pelayanan, yaitu waktu pelaksanaan pelayanan dimulai hingga berakhir, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam unit pelayanan.
13. Kenyamanan Lingkungan  
Kenyamanan lingkungan berkaitan dengan kualitas fasilitas pada unit pelayanan, seperti kebersihan, kerapian, dan kenyamanan saat melaksanakan antre pelayanan.
14. Keamanan Pelayanan  
Terjaminnya keamanan saat melakukan atau menerima pelayanan. Unit pelayanan memiliki petugas keamanan yang bertanggung jawab menangani masalah keamanan, apabila terjadi hal yang mengganggu keamanan di unit pelayanan tersebut.

Dalam Keputusan MENPAN Nomor 25 tahun 2004, terdapat 14 unsur dalam kepuasan masyarakat, kemudian diperbaharui oleh PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 menjadi 9 (sembilan) unsur dalam survei kepuasan masyarakat, di antaranya:

1. Persyaratan  
Unsur persyaratan, yaitu berkaitan dengan hal-hal yang harus dipenuhi oleh masyarakat dalam melakukan atau memperoleh pelayanan. Apakah hal tersebut menyulitkan masyarakat (terbilang ribet) atau masyarakat merasa dimudahkan.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur  
Pada unsur ini berkaitan dengan tata cara pelaksanaan pelayanan yang diberlakukan bagi pemberi pelayanan serta penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian  
Merupakan lama waktu yang diperlukan dalam melakukan keperluan, waktu penyelesaian ini tergantung pada jenis pelayanan yang dilakukan oleh penerima layanan.
4. Biaya/Tarif  
Merupakan ongkos yang diperlukan oleh penerima pelayanan saat melakukan pelayanan berdasarkan jenis pelayanan yang dilakukan.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan  
Merupakan hasil pelayanan yang diberikan oleh para petugas pelayanan dan yang diterima oleh penerima pelayanan sesuai oleh ketentuan yang telah ditentukan oleh masing-masing unit.
6. Kompetensi Pelaksana  
Kompetensi pelaksana, yaitu berkaitan dengan kemampuan atau keahlian, pengetahuan, keterampilan, serta pengalaman yang dimiliki oleh para petugas pelayanan.
7. Perilaku Pelaksana  
Perilaku pelaksana, yaitu sikap yang dilakukan oleh para petugas pelayanan saat memberikan pelayanan pada masyarakat.
8. Penanganan Pengaduan, Saran, serta Masukan  
Pada unsur ini berkaitan dengan tindak lanjut atau penanganan pengaduan.
9. Sarana dan Prasarana  
Sarana merupakan hal yang bisa digunakan dalam mencapai maksud serta tujuan. Prasarana merupakan seluruh hal penunjang utama terselenggaranya sebuah proses.

## 2.5 Kerangka Berpikir

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat, termasuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan pada kantor Disdukcapil Kota Bandung merupakan sentral dari kegiatan pelayanan kepada masyarakat, dengan aktivitas yang berfokus pada hubungan antara pelanggan atau masyarakat, dengan penyedia jasa atau kantor Disdukcapil. Guna meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Disdukcapil Kota Bandung, maka perlu diketahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Disdukcapil Kota Bandung menggunakan dimensi kualitas pelayanan publik sesuai dengan teori *SERVQUAL* (kualitas pelayanan). Teori *SERVQUAL* ini berfungsi untuk mengukur kualitas pelayanan publik, yang terdiri dari: *Tangibles* (wujud fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (kesigapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati).

Selanjutnya, untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Disdukcapil Kota Bandung, akan diukur berdasarkan PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 yang terdiri atas 9 (sembilan) unsur dalam survei kepuasan masyarakat, di antaranya: Persyaratan; Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; Waktu Penyelesaian; Biaya/Tarif; Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; Kompetensi Pelaksana; Perilaku Pelaksana; Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan; serta Sarana dan Prasarana. Semakin tinggi nilai indeks kepuasan masyarakat pada Disdukcapil Kota Bandung, maka semakin tinggi pula kualitas kerjanya dan begitu pula sebaliknya.

Skema kerangka pikir penelitian yang telah disampaikan dapat digambarkan seperti pada Gambar 1 berikut ini.

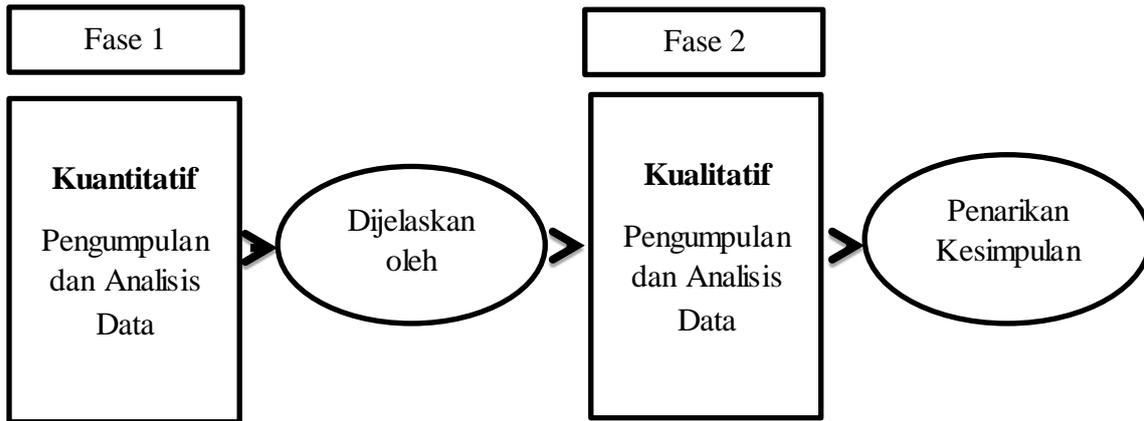


Gambar 1. Skema Kerangka Berpikir Penelitian

Sumber: Hasil olahan data peneliti, 2022

## 3. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kombinasi (*mix methods*), yaitu penelitian yang menggabungkan dua metode antara kuantitatif dan kualitatif. Metode *mix methods* dalam penelitian ini menggunakan desain *Eksplanatori Sekuensial*. Sebagaimana digambarkan pada Gambar 2 berikut:



Gambar 2. Desain Eksplanasi Sekuensial  
 Sumber: Hasil olahan data peneliti, 2022

### 3.1. Metode Kuantitatif

#### 3.1.1 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang telah melakukan pelayanan di Disdukcapil Kota Bandung. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling*, yaitu teknik menentukan sampel secara kebetulan. Hal ini berarti, siapa saja yang bertemu dengan peneliti, maka orang tersebut dapat dijadikan sampel. Penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling* karena membuat peneliti dapat menentukan sampel yang paling memenuhi syarat. Syarat dijadikan sampel atau responden adalah masyarakat yang telah menerima pelayanan dari petugas pelayanan di Disdukcapil Kota Bandung. Kemudian akan diambil beberapa sampel untuk mewakili populasi tersebut. Besarnya sampel yang digunakan dalam penelitian ini diukur menggunakan rumus Slovin, yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran besar sampel yang akan dicari.

N = Ukuran Populasi.

e = Nilai Kritis atau *margin of error*, merupakan besaran kesalahan yang diharapkan atau ditetapkan. Pada penelitian ini, digunakan 10% sebagai batas kesalahan pengambilan sampel.

#### 3.1.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Metode pengumpulan data menggunakan survei. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner dengan ukuran skala yang telah ditentukan, seperti Sangat Setuju, Setuju, Ragu-Ragu, Tidak Setuju, dan Sangat Tidak Setuju.
2. Studi dokumentasi dilakukan dengan meneliti dokumen-dokumen serta bahan tulisan dari Disdukcapil Kota Bandung, data dari buku-buku yang ada, jurnal, internet, dan sumber data lain, yang berhubungan dengan masalah yang sedang diteliti.

### 3.1.3 Teknik dan Model Analisis yang Dipakai

Penelitian ini menggunakan teknik *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS). *Structural Equation Modeling* (SEM) merupakan salah satu teknik analisis multivarian yang dapat menggabungkan dua faktor, yaitu faktor analisis dan faktor regresi (Ginting, 2009).

Sugiyono dalam Anuraga *et al.*, (2017) menjelaskan *Structural Equation Modeling* (SEM) merupakan analisis multivariat yang merupakan gabungan dari analisis regresi, analisis faktor, serta analisis jalur. Teori ini memberikan cara menampilkan suatu seri atau deret hubungan kausal (*causal relationship*) dalam suatu diagram jalur (*path diagram*). Analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) sekaligus dilakukan dengan tiga macam kegiatan secara bersamaan, di antaranya pengecekan validitas dan reliabilitas instrumen (analisis faktor konfirmatori), pengujian model hubungan antar variabel (analisis jalur), dan kegiatan untuk memperoleh suatu model yang cocok untuk prediksi, berkaitan dengan analisis regresi atau analisis model struktural.

## 3.2 Metode Kualitatif

### 3.2.1 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam metode penelitian ini adalah wawancara semi-terstruktur. Tujuan wawancara semi-terstruktur ini untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka dan komprehensif, terhadap masyarakat yang dimintai pendapat mengenai pelayanan di Disdukcapil Kota Bandung. Peneliti mewawancarai langsung masyarakat yang telah menerima pelayanan di Disdukcapil Kota Bandung. Untuk pengambilan sampel pada metode ini, peneliti memilih menggunakan teknik *accidental sampling*. Sampel pada penelitian ini berjumlah 5 orang informan, yaitu masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan di Disdukcapil Kota Bandung.

### 3.2.2 Analisis Data

Analisis data yang digunakan adalah analisis data model *Miles and Huberman*, yaitu aktivitas dalam melakukan analisis data kualitatif dilaksanakan secara interaktif, serta berlangsung terus-menerus sampai tuntas, hingga datanya jenuh. Aktivitas yang dilakukan dalam menganalisis data dalam penelitian ini, yaitu, *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.

## 3.3 Analisis Data Hasil Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif

Analisis data kuantitatif dan kualitatif dilakukan dengan cara membandingkan data kuantitatif, hasil penelitian kuantitatif yang dilakukan pada tahap pertama, dan data kualitatif, hasil penelitian kualitatif pada tahap kedua. Dengan analisis data ini, dapat diperoleh informasi apakah kedua data saling melengkapi, memperluas, memperdalam, atau malah bertentangan. Bila ditemukan kedua kelompok data yang bertentangan, maka data hasil penelitian kualitatif, dilakukan uji kredibilitas lagi, sampai ditemukan kebenaran data dengan cara memperpanjang pengamatan, meningkatkan ketekunan, melakukan triangulasi, analisis kasus negatif, dan *member check*. Selanjutnya, hasil penelitian yang digunakan adalah hasil penelitian kualitatif yang telah benar/pasti dan telah diuji kredibilitasnya. Analisis data

kuantitatif dan kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini meliputi analisis data kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Hasil Penelitian Kuantitatif

#### 4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian

Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Disdukcapil Kota Bandung. Sedangkan sampel pada penelitian ini adalah 80 orang pengguna layanan di Disdukcapil Kota Bandung. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner yang diberikan secara langsung kepada responden di tempat penelitian. Kuesioner diedarkan dari tanggal 23 Mei - 27 Juni 2022. Total kuesioner yang disebar dalam penelitian ini berjumlah 80 kuesioner. Sebanyak 80 (100%) kuesioner yang disebar, semua (100%) kuesioner diterima kembali dan dapat diolah.

Dari hasil olahan data kuesioner, terdapat profil responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini, ditunjukkan pada Tabel 3 berikut:

Tabel 3. Statistik Deskripsi Sampel

Uraian	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin:		
• Pria	32	40,00%
• Wanita	48	60,00%
Total	80	100%
Usia:		
• 17-25	29	36,25%
• 26-35	25	31,25%
• 36-45	16	20,00%
• 46-55	9	11,25%
• >55	1	1,25%
Total	80	100%
Pendidikan Terakhir		
• SD	1	1,25%
• SMP	4	5,00%
• SMA	50	62,50%
• Diploma	6	7,50%
• Sarjana	19	23,75%
Total	80	100%

Uraian	Frekuensi	Persentase
Jenis Pelayanan yang Dilakukan		
• Perbaikan Data	14	17,50%
• Surat Pindah Keluar Kota	11	13,75%
• Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS)	6	7,50%
• Legalisasi	10	12,5%
• Kutipan ke-2 kali atau Akta Hilang	5	6,25%
• Akta Kematian	8	10%
• Akta Kelahiran	18	22,5%
• Pencatatan Sipil	4	5,00%
• Informasi Mengenai Pelayanan	4	5,00%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>
Jumlah pelayanan yang pernah dilakukan:		
• 1 Kali	40	50,00%
• 2 Kali	26	32,50%
• 3 Kali	6	7,50%
• >3 Kali	8	10,00%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data hasil olahan peneliti, 2022.

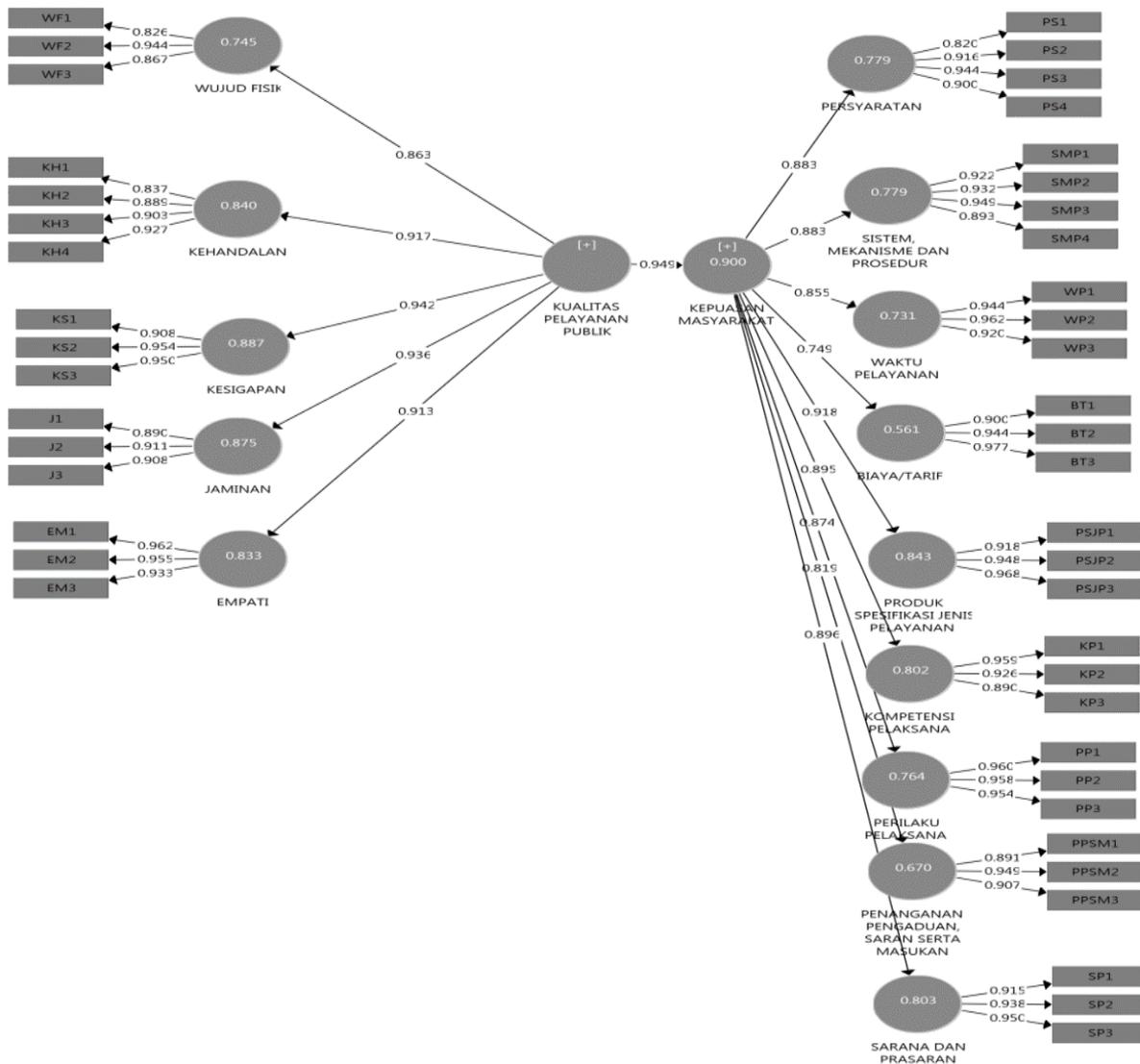
Dari Tabel 3 dapat dilihat gambaran mengenai jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, jenis pelayanan yang dilakukan, dan jumlah pelayanan yang pernah dilakukan. Jika dilihat dari jenis kelamin, responden wanita berjumlah lebih banyak, yaitu 48 orang (60,00%). Dari tingkat usia, mayoritas responden berusia 17-25, yaitu sebanyak 29 orang (36,25%). Mayoritas responden memiliki pendidikan terakhir tamatan SMA, yaitu sebanyak 50 orang (62,50%). Dari sisi jenis pelayanan yang dilakukan, paling banyak responden melakukan pelayanan jenis akta kelahiran, yaitu sebanyak 18 orang (22,5%). Dari sisi jumlah pelayanan yang pernah dilakukan, kebanyakan responden pernah melakukan pelayanan sebanyak satu kali, yakni sebanyak 40 orang (50,00%).

#### 4.1.2 Analisis Statistik Deskriptif

Data yang telah terkumpul dari kuesioner kemudian ditabulasi dengan tujuan sebagai alat analisis data. Hal ini menghasilkan deskripsi statistik variabel penelitian dengan nilai *mean* tertinggi adalah Wujud Fisik (WF1) sebesar 4,29, kemudian yang memiliki nilai *median* tertinggi yaitu 4,00. Nilai minimum sebesar 2,00, kemudian nilai maksimum, yaitu 5,00, dan *standard deviation* terbesar, yaitu Waktu Penyelesaian (WP2) sebesar 1,17. *Excess Kurtosis* terbesar, yaitu Kompetensi Pelaksana (KP1) sebesar 5,67 dan yang terakhir, yaitu *Skewness* dengan nilai tertinggi -1,01 yakni Jaminan (J1).

#### 4.1.3 Uji Pengukuran (*Outer Model*)

Langkah pertama yang dilakukan sebelum mengevaluasi model adalah memodelkan SEM-PLS dengan membuat diagram jalur. Diagram dapat diamati pada Gambar 3 berikut.

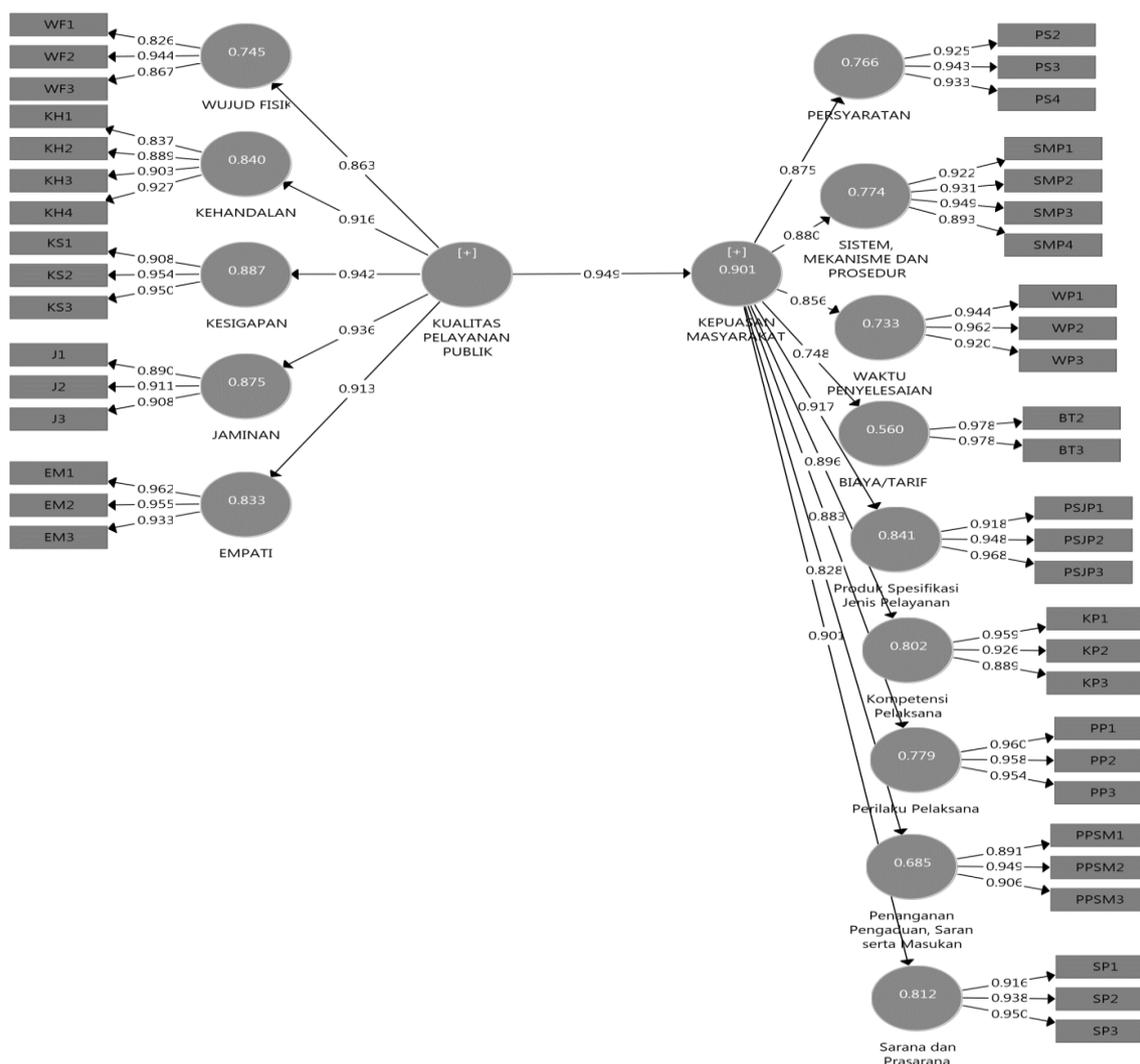


Gambar 3. Outer Model  
 Sumber: Hasil olahan data peneliti, 2022

Hasil evaluasi *outer model* adalah sebagai berikut:

1. *Convergent Validity*

Model *outer* dapat diamati pada Gambar 3. Hasil uji nilai *outer loadings* terdapat indikator yang memiliki nilai di bawah 0,7 yaitu Biaya/Tarif 1 (BT1) dan Persyaratan 1 (PS1) yang menyebabkan tidak memenuhi syarat *convergent validity*, sehingga indikator-indikator BT1 dan PS1 harus dikeluarkan dari model. Selanjutnya, membuat diagram jalur baru. Hasil diagram jalur baru dapat diamati pada Gambar 4.



Gambar 4. Outer Model Baru  
 Sumber: Hasil olahan data peneliti, 2022

Dapat diamati pada Gambar 4, bahwa peubah laten Kualitas Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat tidak terdapat indikator yang memiliki nilai *loading factor* < 0,7. Hal ini mengindikasikan bahwa peubah laten Kepuasan Masyarakat sudah memenuhi syarat *convergent validity* sehingga dapat disimpulkan bahwa masing-masing peubah laten dapat merefleksikan setiap indikatornya > 70%. Hal ini membuktikan bahwa alat pengukuran yang dibangun sudah mengukur peubah laten dengan baik sehingga alat pengukuran dianggap sudah tepat.

## 2. Discriminant validity

Nilai *loading factor* yang didapatkan pada setiap indikator terhadap peubah latennya sudah lebih besar dari nilai *loading factor* setiap indikator terhadap peubah laten lain. Sehingga setiap indikator dapat menjelaskan masing-masing peubah laten dengan baik dan juga antar indikator dengan peubah laten lain tidak memiliki korelasi tinggi.

### 3. Average Variance Extracted (AVE)

Validitas diskriminan dapat dilihat dari nilai AVE. Dapat diamati pada Tabel 4 bahwa nilai AVE pada masing-masing peubah laten sudah lebih besar dari 0,5. Artinya, peubah laten dapat merefleksikan indikator yang dituju dengan baik atau dapat dilihat dengan nilai AVE < akar AVE atau nilai AVE lebih kecil dari nilai akar AVE. Hal ini membuktikan atau menunjukkan bahwa alat pengukuran yang dibangun sudah mengukur peubah laten dengan baik, sehingga alat pengukuran dianggap sudah tepat.

Tabel 4. Nilai Average Variance Extracted (AVE)

No.	Peubah Laten	AVE	AKAR AVE
1.	Biaya/ Tarif	0.956	0.977753
2.	Empati	0.903	0.950263
3.	Jaminan	0.815	0.902774
4.	Keandalan	0.791	0.889382
5.	Kepuasan Masyarakat	0.665	0.815475
6.	Kesigapan	0.879	0.93755
7.	Kompetensi Pelaksana	0.695	0.833667
8.	Kualitas Pelayanan Publik	0.856	0.925203
9.	Penanganan Pengaduan, Saran Masukan	0.872	0.933809
10.	Perilaku Pelaksana	0.839	0.915969
11.	Persyaratan	0.916	0.957079
12.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0.893	0.944987
13.	Sarana dan Prasarana	0.854	0.924121
14.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	0.874	0.93488
15.	Waktu Penyelesaian	0.887	0.941807
16.	Wujud Fisik	0.775	0.880341

Sumber: Hasil olahan data peneliti, 2022

### 4. Composite Reliability

Pada Tabel 5, nilai *composite reliability* masing-masing peubah laten sudah memiliki nilai lebih dari 0,9 yang artinya lebih besar dari 0,7. Hal ini menunjukkan bahwa alat pengukuran yang dibangun sudah reliabel atau konsisten dalam mengukur peubah laten yang dituju.

Tabel 5. Composite Reliability

No.	Peubah Laten	Composite Reliability
1.	Biaya/ Tarif	0.977
2.	Empati	0.965
3.	Jaminan	0.93
4.	Keandalan	0.938
5.	Kepuasan Masyarakat	0.982
6.	Kesigapan	0.956
7.	Kompetensi Pelaksana	0.973
8.	Kualitas Pelayanan Publik	0.947

No.	Peubah Laten	Composite Reliability
9.	Penanganan Pengaduan, Saran Masukan	0.953
10.	Perilaku Pelaksana	0.94
11.	Persyaratan	0.97
12.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0.962
13.	Sarana dan Prasarana	0.959
14.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	0.954
15.	Waktu Penyelesaian	0.959
16.	Wujud Fisik	0.912

Sumber: Hasil olahan data peneliti, 2022

### 5. Cronbach Alpha

Dapat diperhatikan Tabel 6, bahwa nilai *Cronbach alpha* pada masing-masing peubah laten sudah lebih besar dari 0,6. Hal ini menunjukkan bahwa alat pengukuran yang dibangun sudah reliabel atau konsisten dalam mengukur peubah laten yang dituju.

Tabel 6. Nilai *Cronbach Alpha*

No.	Peubah Laten	Cronbach Alpha
1.	Biaya/ Tarif	0.954
2.	Empati	0.946
3.	Jaminan	0.887
4.	Keandalan	0.912
5.	Kepuasan Masyarakat	0.98
6.	Kesigapan	0.931
7.	Kompetensi Pelaksana	0.97
8.	Kualitas Pelayanan Publik	0.916
9.	Penanganan Pengaduan, Saran Masukan	0.926
10.	Perilaku Pelaksana	0.904
11.	Persyaratan	0.954
12.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0.94
13.	Sarana dan Prasarana	0.943
14.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	0.928
15.	Waktu Penyelesaian	0.936
16.	Wujud Fisik	0.853

Sumber: Hasil olahan data peneliti, 2022

Dari hasil evaluasi analisis *outer* model, dapat disimpulkan bahwa model pengukuran yang dibangun sudah baik. Hal ini ditunjukkan dengan alat pengukuran yang sudah valid dan reliabel. Valid, berarti alat yang dipakai sudah tepat dan mampu mengukur peubah laten yang dituju. Sementara reliabel, yakni alat pengukuran yang dipakai memiliki tingkat konsistensi yang tinggi.

#### 4.1.4 Uji Model Struktural (*Inner Model*)

##### 1. *R Square*

Tabel 7. Nilai *R Square*

Peubah Laten	RSQUARE
Kepuasan Masyarakat	0,901

Sumber: Hasil olahan data peneliti, 2022

Nilai *R square* peubah laten eksogen semuanya tinggi karena seluruh *R square* memiliki nilai di atas 0,50 dan nilai Kepuasan Masyarakat sebesar 0,901 atau 90%.

##### 2. *Predictive Relevance* $Q^2$

Seluruh nilai  $Q^2$  memiliki nilai di atas 0, yang artinya menunjukkan model mempunyai *predictive relevance*.

#### 4.1.5 Uji Hipotesis

Setelah model yang dibangun memenuhi kriteria pengujian *outer model* dan *inner model*, selanjutnya akan ke tahap melakukan pengujian hipotesis. Pengujian signifikan yang digunakan adalah tingkat kesalahan  $\alpha = 5\%$  dengan kriteria signifikan, ketika nilai t-statistik  $>1,96$  atau *p-value*  $<0,05$ . Melihat signifikansi untuk mengetahui pengaruh antar peubah laten, dilakukan melalui prosedur *bootstrapping*.

Tabel 8. Hasil Perhitungan Nilai T-Statistik dan *P-Value*

No.		T Statistics ( O/STDEV )	P Values
1.	Kepuasan Masyarakat -> Biaya/Tarif	8.607	0
2.	Kepuasan Masyarakat -> Kompetensi Pelaksana	24.677	0
3.	Kepuasan Masyarakat -> Persyaratan	16.465	0
4.	Kepuasan Masyarakat -> Penanganan Pengaduan, Saran, serta Masukan	16.627	0
5.	Kepuasan Masyarakat -> Perilaku Pelaksana	22.09	0
6.	Kepuasan Masyarakat -> Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	25.628	0
7.	Kepuasan Masyarakat -> Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	26.112	
8.	Kepuasan Masyarakat -> Sarana dan Prasarana	26.209	0
9.	Kepuasan Masyarakat -> Waktu Penyelesaian	32.113	0
10.	Kualitas Pelayanan Publik -> Empati	37.361	0
11.	Kualitas Pelayanan Publik -> Jaminan	46.957	0
12.	Kualitas Pelayanan Publik -> Keandalan	23.129	0
13.	Kualitas Pelayanan Publik -> Kepuasan Masyarakat	75.107	0
14.	Kualitas Pelayanan Publik -> Kesigapan	62.485	0
15.	Kualitas Pelayanan Publik -> Wujud Fisik	16.168	0

Sumber: Hasil olahan data peneliti, 2022

Dari Tabel 8, hasil perhitungan nilai *t*-statistik dan *p-value* dapat dikatakan nilai *p-value* sudah dikatakan signifikan karena nilai *p-value* lebih kecil dari 0,05.

## **4.2 Hasil Penelitian Kualitatif**

Metode kualitatif ini digunakan untuk mendapatkan data kualitatif yang berguna untuk menguji, memperluas, memperdalam hasil penelitian kuantitatif. Titik tolak pengumpulan data dengan metode kualitatif ini adalah data yang terkumpul pada penelitian tahap pertama, yang menggunakan metode kuantitatif.

### **4.2.1 Kualitas Pelayanan Publik**

#### **1. Wujud Fisik**

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan pada hari Rabu, 15 Juni 2022 dengan dua orang informan yang sudah melakukan pelayanan di Disdukcapil Kota Bandung, menyatakan bahwa beliau sangat setuju jika para petugas pelayanan di Disdukcapil berpenampilan bersih dan rapi. Namun, yang perlu diperhatikan, yakni mengenai fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, serta fasilitas kamar mandi yang becek.

Tiga informan lain mengungkapkan bahwa penampilan para petugas pelayanan saat melakukan pelayanan sudah bersih serta rapi, perlengkapan serta fasilitas juga telah memadai, terbukti dengan adanya jalur khusus yang disediakan untuk masyarakat berkebutuhan khusus.

#### **2. Keandalan**

Empat informan menyatakan bahwa, "Petugas pelayanan sudah andal dalam melakukan tugasnya, pengurusan Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS) dapat selesai dengan baik. Namun, ketepatan waktu dalam melakukan proses pelayanan masih belum maksimal." Seorang informan lain menyampaikan hal yang dapat menjadi bahan evaluasi oleh pihak Disdukcapil, yakni ketepatan waktu dalam pelayanan.

#### **3. Kesigapan**

Para petugas pelayanan mampu melakukan komunikasi dengan baik, pengaturan antrean juga sudah teratur dengan baik. Namun, para petugas pelayanan masih belum maksimal dalam menanggapi dan merespons keluhan masyarakat.

#### **4. Jaminan**

Empat orang informan selaku masyarakat yang telah melakukan pelayanan di Disdukcapil Kota Bandung, menyampaikan bahwa beliau merasa nyaman saat melakukan komunikasi dengan petugas pelayanan, serta tidak mendapati pungutan liar saat sedang menerima layanan. Namun, menurutnya petugas pengamanan masih terlalu sedikit. Jika melihat kondisi Disdukcapil Kota Bandung yang penuh, sebaiknya Disdukcapil Kota Bandung menyediakan petugas pengamanan tambahan.

Hal ini cukup berbeda dengan yang disampaikan oleh seorang informan lainnya, beliau menyampaikan saat melakukan komunikasi dengan petugas pelayanan merasa kurang nyaman. Namun, beliau merasa cukup aman saat melakukan transaksi dengan petugas pelayanan di Disdukcapil Kota Bandung.

## 5. Empati

Para petugas melakukan pelayanan dengan sepenuh hati, begitu juga saat memberikan pelayanan para petugas bersungguh-sungguh, serta berlaku sama tanpa memandang status sosial. Hal yang sama juga diungkapkan oleh empat informan lainnya.

### 4.2.2 Kepuasan Masyarakat

#### 1. Persyaratan

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan pada hari Rabu, 15 Juni 2022 dengan lima informan. Mereka mengatakan bahwa persyaratan yang harus dipenuhi sesuai dengan jenis pelayanan yang dilakukan. Persyaratan dalam menerima pelayanan atau melakukan pengurusan sudah jelas. Keterbukaan informasi mengenai persyaratan pelayanan sudah sesuai dengan jenis pelayanan yang diperlukan.

#### 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Dua informan menyampaikan bahwa sistem, mekanisme, dan prosedur di Disdukcapil Kota Bandung cukup jelas. Kemudian tata cara pelaksanaan pelayanan termasuk sistem, mekanisme, dan prosedur yang diberlakukan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat.

Sementara itu, tiga informan menyampaikan bahwa masih susah untuk memahami sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan yang berlaku di Disdukcapil Kota Bandung. Pendapat berbeda diungkapkan oleh dua informan lainnya yang menyatakan bahwa sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan yang berlaku di Disdukcapil Kota Bandung mudah dipahami. Lima informan mengungkapkan bahwa sistem, mekanisme, dan prosedur yang berlaku pada Disdukcapil Kota Bandung tidak sederhana.

#### 3. Waktu Penyelesaian

Lima informan selaku masyarakat yang telah melakukan pelayanan di Disdukcapil Kota Bandung, menyampaikan bahwa waktu penyelesaian layanan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Waktu penyelesaian proses pelayanan pada Disdukcapil Kota Bandung terhitung cukup lama.

#### 4. Biaya/Tarif

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan pada hari Rabu, 15 Juni 2022 dengan lima orang informan, selaku masyarakat yang telah menerima layanan di Disdukcapil Kota Bandung menyampaikan, bahwa perincian biaya pelayanan pada Disdukcapil Kota Bandung sudah tertera dengan jelas. Dan, biaya pelayanan dengan hasil pelayanan pada Disdukcapil Kota Bandung sudah sesuai atau sebanding.

#### 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Informan sudah puas dengan pelayanan yang diperoleh di Disdukcapil Kota Bandung, serta mendapat perlakuan adil dari petugas pelayanan. Selain itu, urutan waktu pelayanan juga sudah sesuai dengan nomor antrean.

## 6. Kompetensi Pelaksana

Empat informan menyampaikan bahwa petugas pelayanan memiliki kemampuan intelektual yang cukup. Namun, petugas pelayanan masih kurang maksimal dalam menanggapi pertanyaan yang diajukan oleh penerima layanan.

Hal lain diungkapkan oleh empat informan bahwa petugas pelayanan berkompeten dalam mengurus keperluan administrasi yang dibutuhkan. Sedangkan hal berbeda disampaikan oleh seorang informan lain yang mengungkapkan, bahwa petugas pelayanan kurang berkompeten dalam mengurus keperluan administrasi yang dibutuhkan.

## 7. Perilaku Pelaksana

Petugas pelayanan ramah dalam memberikan pelayanan. Petugas pelayanan juga sabar saat melaksanakan pelayanan. Namun, ada juga petugas pelayanan yang masih kurang sopan saat melakukan pelayanan.

## 8. Penanganan Pengaduan, Saran serta Masukan

Tindak lanjut pengaduan yang diberikan telah diproses dengan cukup cepat. Selain itu, terdapat kotak saran di Disdukcapil Kota Bandung yang mudah diketahui pengunjung sehingga setiap saran dan masukan yang diberikan dapat diterima.

## 9. Sarana dan Prasarana

Dua informan menyampaikan bahwa lingkungan tempat pelayanan di Disdukcapil Kota Bandung cukup bersih dan sarana pelayanan di Disdukcapil Kota Bandung juga lengkap. Namun, lingkungan tempat pelayanan di Disdukcapil Kota Bandung masih terkesan kurang rapi.

Seorang informan selaku masyarakat yang telah melakukan pelayanan di Disdukcapil Kota Bandung menyampaikan, bahwa lingkungan tempat pelayanan Disdukcapil Kota Bandung kurang bersih dan kurang rapi, meski sarana pelayanan yang ada di Disdukcapil Kota Bandung sudah lengkap.

Ungkapan yang tidak jauh berbeda juga disampaikan oleh dua informan lainnya yang menyatakan bahwa lingkungan tempat pelayanan yang terdapat di Disdukcapil Kota Bandung masih kurang rapi dan bersih, serta sarana pelayanan pada Disdukcapil Kota Bandung sudah cukup lengkap.

## 5. PENUTUP

Setelah melakukan penelitian, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung sudah baik dan berjalan sebagaimana mestinya. Hal ini selaras dengan banyaknya inovasi yang telah dilakukan oleh Disdukcapil Kota Bandung, mulai dari tahun 2016-2022 sebanyak 17 inovasi dan banyak prestasi yang telah dicapai oleh pihak Disdukcapil Kota Bandung, yakni penghargaan kategori Disdukcapil BISA pada tahun 2021 dari Kementerian Dalam Negeri, piagam penghargaan Penyelenggara Pelayanan Publik Kategori "Pelayanan Prima" Tahun 2021 dari Kementerian PANRB. Berdasarkan hasil analisis data, diperoleh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada Disdukcapil Kota Bandung memiliki pengaruh yang signifikan. Hal ini ditandai dengan semua komponen yang ada pada kualitas pelayanan publik, yaitu *Tangibles* (wujud nyata), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (kesigapan),

*Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (empati). Kelima komponen ini masing-masing memiliki kontribusi besar terhadap kepuasan masyarakat, yang terdiri dari komponen: Persyaratan; Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; Waktu Penyelesaian; Biaya/Tarif; Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; Kompetensi Pelaksana; Perilaku Pelaksana; Penanganan Pengaduan; Sarana dan Prasarana.

Berdasarkan simpulan dari hasil penelitian tentang peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung, pada survei kepuasan masyarakat terdapat poin yang menjadi prioritas, yaitu sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, dan penanganan pengaduan, saran, serta masukan. Diharapkan Dinas/Instansi dapat mengimplementasikan rekomendasi perbaikan SOP yang telah dirumuskan oleh peneliti sebagai masukan yang dapat dipertimbangkan untuk memperbaiki pelaksanaan pelayanan pada Disdukcapil Kota Bandung.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggorowati, Y., Jubaedah, E., & Susanto, S. (2019). Implikasi Kualitas Pelayanan dan Produk di Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 16(1). <https://doi.org/10.31113/jia.v16i1.204>
- Anuraga, G., Sulistiyawan, E., & Munadhiroh, S. (2017). *Structural Equation Modeling – Partial Least Square* untuk Pemodelan Indeks Pembangunan Kesehatan Masyarakat (IPKM) di Jawa Timur. *Seminar Nasional Matematika dan Aplikasinya*.
- E. Wirijadinata, J., & Afriany, D. (2017). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Izin Usaha Perdagangan dengan Menggunakan *Causal Loop Diagram* (CLD). *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 14(2). <https://doi.org/10.31113/jia.v14i2.110>
- Erwin, P. & Karmini, N. (2012). Pengaruh Pendapatan, Jumlah Anggota Keluarga, dan Pendidikan Terhadap Pola Konsumsi Rumah Tangga Miskin di Kecamatan Gianyar. *E-Jurnal Ekonomi Pembangunan Universitas Udayana*, 1(1).
- Ginting, D. B. (2009). *Structural Equation Model Latent*. Pdf. *Media Informatika*, 8(3).
- Hardiyansyah, H. (2017). *Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Organisasi Publik*. Gava Media.
- Ibrahim, I. (2018). Implementasi Kebijakan DIKLATPIM IV Pola Baru dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Pemerintah Provinsi Gorontalo. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 15(2). <https://doi.org/10.31113/jia.v15i2.175>
- Izmaya, H., & Purnamasari, D. (2021). Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan dan Kualitas Data Penginderaan Jauh. *Jurnal Informatika*, 6(2), 93–98. <https://media.neliti.com/media/publications/467694-none-0060a6e1.pdf>
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Nomor 63/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Nomor KEP/ 25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Kurniawan, I., Setiawan, B., & Choerunnisa, R. R. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Penyelenggaraan Bimbingan Teknis Analisis Jabatan dan Beban Kerja Kabupaten Musi Rawas. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 16(2). <https://doi.org/10.31113/jia.v16i2.529>

- Mulyadi, D. (2016). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik : Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti untuk Pelayanan Publik*. Alfabeta
- Mulyadi, D., Gedeona, H.T., & Afandi, M. N. (2018). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik : Konsep dan Praktik Administrasi dalam Penyusunan SOP, Standar Pelayanan, Etika Pelayanan, Inovasi untuk Kinerja Organisasi* (E. Y. Edah Jubaedah (ed.)). Alfabeta.
- Ok, S., & Hengsadeeikul, T. (2018). *Customer Satisfaction on Service Quality of Bus Transport: A Survey of Passengers from Phnom Penh to Poipet in Cambodia*. *Journal of Social Science Studies*, 5(2). <https://doi.org/10.5296/jsss.v5i2.13020>
- Lindawaty, D. S., Dharmaningtias, D. S., Ardiyanti, H., & Katharina, R. (2018). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia* (M. Alfisyahrin (ed.); Cetakan 2). Yayasan Pustaka Obor Indonesia
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Nilai Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Septiadi, M. A. (2019). Strategi Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung. *Politicon: Jurnal Ilmu Politik*, 1(1). <https://doi.org/10.15575/politicon.v1i1.5366>
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Journal PPS UNISTI*, 1(2). <https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.