

TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KEPENDUDUKAN DI KOTA SERANG

Level of Public Satisfaction Towards Population Services in Serang City

Listyaningsih

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
listyaningsih@untirta.ac.id

Kata Kunci:

Pelayanan Publik,
Kependudukan,
Kepuasan Masyarakat.

ABSTRAK

Kebutuhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Serang, khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, tampaknya sangat *urgent* untuk dilakukan meski ini bukanlah pekerjaan yang mudah mengingat citra pelayanan publik yang masih belum sesuai harapan, patologis, dan cenderung distortif sebagaimana menjadi ciri dari paradigma lama *traditional public administration*. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kependudukan di Kota Serang dengan menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Kuesioner disusun berdasarkan PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat yang memuat 9 dimensi pelayanan publik di tambah dengan dimensi maklumat pelayanan. Berdasarkan analisis data yang dilakukan, capaian kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang tahun 2025 secara umum telah terkategori baik dengan capaian indeks sebesar 85,19; meningkat cukup signifikan dari sebesar 83,75 pada tahun 2024. Meski demikian, kualifikasi mutu pelayanan pada tahun 2025 masih dalam kondisi *status quo*, yaitu bertahan pada kualifikasi mutu B, dengan kategori memuaskan atau baik. Dari 10 unsur yang dinilai, seluruh unsur kompositnya telah mencapai kualifikasi baik atau memuaskan dengan rentang indeks antara 80,56 (unsur sarana dan prasarana) hingga 92,42 (unsur biaya pelayanan). Terdapat 4 (empat) unsur yang kinerja kepuasannya berada di bawah indeks agregat IKM Disdukcapil Tahun 2025, yaitu unsur produk pelayanan dengan indeks sebesar 81,74; unsur kompetensi petugas pelayanan dengan indeks 82,39; unsur perilaku petugas pelayanan sebesar 83,61 dan unsur sarana dan prasarana pelayanan dengan indeks sebesar 80,56.

Keywords:

Public Service, Population,
Public Satisfaction.

Abstract

The need to improve the quality of public services in Serang City, especially in the Population and Civil Registration Service, seems very urgent to be carried out even though this is not an easy job considering the image of public services that are still not as expected, pathological, and tend to be distorted as is the characteristic of the old paradigm of traditional public administration. This study aims to measure the level of community satisfaction with population services in Serang City by using a descriptive quantitative method. The questionnaire was prepared based on PermenPANRB Number 14 of 2017 concerning Guidelines for Community Satisfaction Surveys which contains 9 dimensions of public services plus the dimensions of service announcements. Based on the data analysis conducted, the achievement of public satisfaction with the implementation of public services at the Population and Civil Registration Service of Serang City in 2025 has generally been categorized as good with an index achievement of 85.19; a significant increase from 83.75 in 2024. However, the qualification of service quality in 2025 is still in a status quo condition, namely remaining at a quality qualification of B, with a satisfactory or good category. Of the 10 elements assessed, all composite elements have achieved good or satisfactory qualifications with an index range between 80.56 (facilities and infrastructure elements) to 92.42 (service cost elements). There are 4 (four) elements whose satisfaction performance is below the aggregate index of the 2025 Disdukcapil IKM, namely the elements of service products with an index of 81.74; the element of service officer competence with an index of 82.39; the element of service officer behavior of 83.61 and the element of service facilities and infrastructure with an index of 80.56.

A. PENDAHULUAN

Secara akademis, agenda reformasi birokrasi yang diarahkan guna mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas tersebut berkaitan erat dengan perubahan paradigma tata kelola penyelenggaraan negara dalam kurun waktu dua hingga tiga dekade terakhir, yang tentu sangat dipengaruhi oleh arus deras demokratisasi yang menjadi arus utama dunia saat ini. Lahirnya paradigma *public management* misalnya, merupakan *antithesis* terhadap paradigma *traditional public administration* pada era tahun 1970an yang menggambarkan karakteristik birokrasi pemerintahan dengan beberapa stereotipe, antara lain: *red tape*, lamban, paternalistik, boros, dan lebih berorientasi proses dan prosedur ketimbang berorientasi hasil. Dengan paradigma *public management* pemerintah dituntut untuk menghadirkan pelayanan publik yang berkualitas dengan menginjeksi budaya kompetisi dan nilai-nilai “swasta” ke dalam birokrasi, di samping memberikan peran yang lebih besar bagi sektor privat dalam pemenuhan pelayanan publik tersebut. Namun demikian, pendekatannya yang ekonomistik pada akhirnya menyebabkan pelayanan publik cenderung berorientasi pada *customer* dan *constituent*, bukan *citizen*, sehingga berdampak pada tereduksinya peran negara dan pemerintah dalam

menjalankan fungsi-fungsielementernya karena pengaruh liberalisasi serta pendekatannya yang sangat ekonomistik tersebut. Akibatnya, terjadi ketimpangan dalam keberpihakan yang cukup nyata dimana negara cenderung pro pasar (*private sector*) ketimbang melindungi segenap rakyatnya. Inilah yang melatari lahirnya paradigma kontemporer *New Public Services* (NPS) yang diformulasi oleh Denhardt dan Denhardt (2007), yang merevitalisasi nilai-nilai demokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yang menempatkan rakyat sebagai *the people who own the boat*, sebagaimana idealitas *people sovereignty* dalam demokrasi.

Berangkat dari latar belakang di atas, kebutuhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Serang, khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, tampaknya sangat *urgent* untuk dilakukan meski ini bukanlah pekerjaan yang mudah mengingat citra pelayanan publik yang masih belum sesuai harapan, patologis, dan cenderung distortif sebagaimana menjadi ciri dari paradigma lama *traditional public administration* dimaksud di atas.

Pemerintah Kota Serang menjadikan Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai salah satu indikator kinerja utama penyelenggaraan pelayanan publik dalam RPJMD Kota Serang Tahun 2019-2024. Sejak tahun 2018 survei indeks kepuasan masyarakat bahkan telah mengadopsi metode *e-survey* sebagai instrumen terpercaya guna mengevaluasi kinerja pelayanan publik di Kota Serang yang hasilnya dimanfaatkan untuk meningkatkan performa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh unit-unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Serang. Hasilnya, kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dapat ditingkatkan dari waktu ke waktu, meski secara umum masih dihadapkan pada sejumlah persoalan klasik, baik pada sisi pengguna layanan maupun penyedia layanan publik.

Sebagai daerah otonom yang relatif masih baru, Kota Serang menghadapi berbagai masalah dan tantangan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah, termasuk penyelenggaraan pelayanan publik, meski berbagai upaya telah dilakukan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya, serta guna mengejar ketertinggalannya dibandingkan dengan Kabupaten/kota lain yang telah *well-established*. Kesadaran untuk dapat mengetahui dan memetakan permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, mendorong Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang menginisiasi dan memfasilitasi pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kependudukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kependudukan di Kota Serang.

B. METODE

Mengingat bahwa tujuan penelitian ini adalah mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kependudukan di Kota Serang, maka desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan tipe deskriptif. Penelitian kuantitatif pada dasarnya merupakan metode penelitian yang mendasarkan diri pada filsafat positivisme, yang menggunakan sampel dalam jumlah yang representatif terhadap populasi sebagai unit analisisnya, memanfaatkan instrumen penelitian yang bersifat baku, serta analisis data yang bersifat kuantitatif/statistik. Sedangkan dengan tipe penelitian deskriptif diharapkan dapat mengetahui secara terukur nilai suatu variabel mandiri yang diteliti (Sugiyono, 2005: 21; Nazir, 1998: 63), dengan melihat beragam ukuran pemusatan maupun ukuran persebaran data yang diperoleh di lapangan.

Instrumen pengumpulan data yang digunakan pada survei kepuasan masyarakat ini menggunakan kuesioner dengan daftar pertanyaan tertutup. Pertanyaan tertutup dimaksudkan untuk menjangkau informasi mengenai penilaian kepuasan masyarakat yang bersifat kualitatif, yang diukur berdasarkan skala likert dengan 5 (lima) opsi. Kuesioner dimaksud disusun berdasarkan PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, yang memuat 9 (sembilan) dimensi pelayanan publik di tambah dengan dimensi maklumat pelayanan sebagaimana dijelaskan pada bab sebelumnya. Adapun teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara:

- a. Wawancara terstruktur secara tatap muka (*face to face interview*), dilakukan dengan menggunakan kuesioner terhadap sejumlah responden yang dipilih secara acak dengan teknik *mall intercept interview* dalam rangka mengumpulkan data primer.
- b. Observasi, dilakukan dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap obyek penelitian. Observasi dilakukan dengan berperan serta secara terbatas pada obyek-obyek yang *observable*, dimana *observer* bertindak secara langsung sebagai *ghost shopper*.
- c. Dokumentasi, dilakukan dengan mempelajari sejumlah dokumen yang dirilis secara resmi oleh lembaga yang otoritatif, yang dimanfaatkan sebagai sumber data sekunder sebagai bahan analisis pendukung terhadap hasil analisis terhadap data primer.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengukuran kinerja pelayanan publik sering dipertukarkan dengan pengukuran kinerja pemerintah. Hal ini tidaklah terlalu mengherankan karena pada dasarnya pelayanan publik memang menjadi tanggung jawab pemerintah. Dengan demikian, ukuran kinerja pemerintah dapat dilihat dari kinerjanya dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Demikian juga dengan organisasi swasta, kinerja pelayanan organisasi swasta sering dilihat sebagai kinerja organisasi tersebut karena memang organisasi tersebut menjalankan pelayanan. Sehingga apabila organisasi tersebut menyelenggarakan pelayanan dengan baik, maka kinerja organisasinya dapat dianggap baik. Dengan demikian kinerja organisasi dan kinerja pelayanan suatu organisasi ibarat dua sisi dari satu mata uang yang sama (Ratminto dan Winarsih, 2007:173).

Pengukuran kinerja pelayanan publik dilakukan dalam rangka mengelola kepuasan terhadap pelayanan publik. Oleh karena itu, langkah pengukuran yang sistematis dan berkala terhadap kepuasan masyarakat menjadi hal yang sangat penting untuk dilakukan guna mengevaluasi kinerja pelayanan dan kepuasan pelanggan. Menurut Supranto (2001: 3), pengukuran kepuasan pelanggan itu dapat bermanfaat untuk mengetahui dengan baik bagaimana jalannya atau bekerjanya proses pelayanan, mengetahui di mana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus menerus untuk memuaskan pelanggan; dan menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah keperbaikan.

Pengukuran dan pemantauan kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang sangat penting untuk dilakukan. Melalui pengukuran terhadap kepuasan pelanggan, unit pelayanan dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan atas kinerja yang dilakukan unit pelayanan dan unit pelayanan dapat terus melakukan upaya-upaya guna memenuhi keinginan pelanggan, sekaligus dapat mengambil langkah-langkah antisipasi agar unit pelayanan tidak kehilangan pelanggan. Kottler (2000) dalam Endraswati (*Mutu Produk, Nilai dan Kepuasan Pelanggan*, <http://ern.pendis.depag.go.id>) mengemukakan bahwa terdapat 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu: 1) Sistem keluhan dan saran, yaitu metode yang memberikan

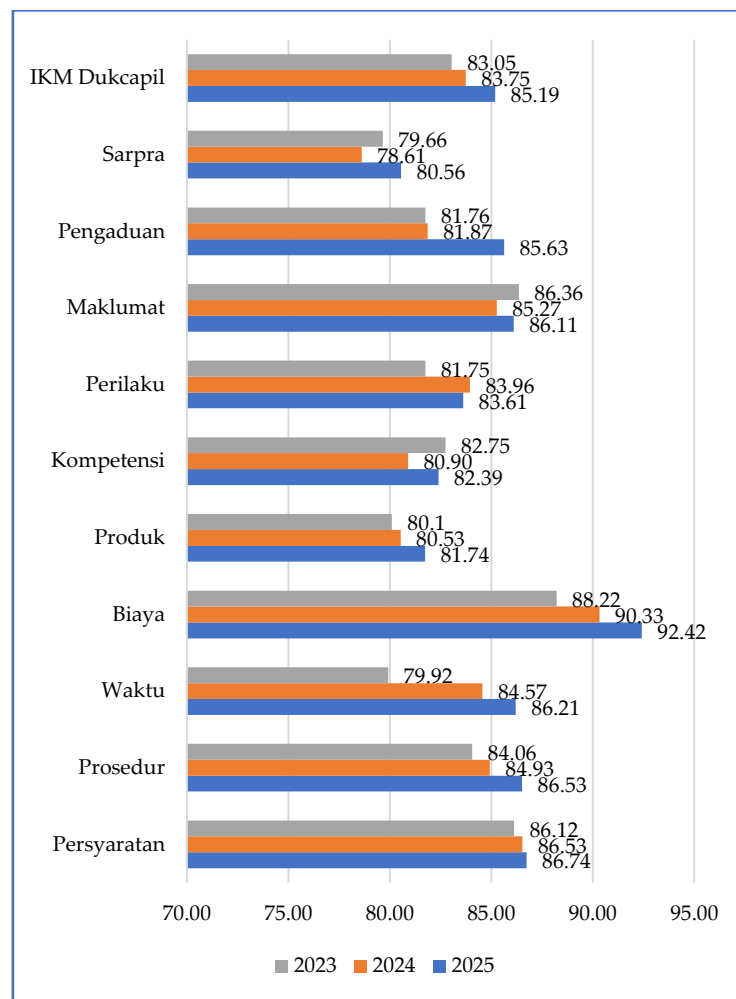
kesempatan yang seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang diletakan ditempat-tempat strategis. 2) Survei kepuasan pelanggan, yaitu metode yang dilakukan dengan cara survei. 3) *Ghost shopping*, yaitu metode yang dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu *Ghost shopper* tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Dan 4) *Lost customer analysis*, yaitu metode yang dilakukan dengan cara perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok agar memperoleh informasi tentang hal yang menjadi penyebab dan informasi tersebut bermanfaat bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Terkait dengan pengukuran kepuasan atas pelayanan publik, Mahmudi (2005: 237) merumuskan standar pelayanan publik yang menurutnya patut menjadi acuan dalam pengukuran kinerja atau kepuasan terhadap pelayanan publik, yang meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana; dan kompetensi petugas pemberian pelayanan.

Kebijakan pemerintah untuk mengembangkan indeks kepuasan masyarakat dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan diatur di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun sasaran dari pelaksanaan survei kepuasan masyarakat adalah 1) mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan, 2) mendorong penyelenggara untuk meningkatkan kualitas pelayanan, 3) mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Dibandingkan dengan capaian pada enam tahun terakhir, capaian indeks kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Serang secara umum mengalami peningkatan yang cukup signifikan dari sebesar 70,58 pada tahun 2018 menjadi sebesar 76,27 pada tahun 2019; 76,96 pada tahun 2020; 84,76 pada tahun 2021; 82,37 pada tahun 2022, 83,05 pada tahun 2023, sebesar 83,75 pada tahun 2024 dan pada tahun 2025 ini pencapaian IKM Disdukcapil Kota Serang sebesar 85,19. Meski mengalami peningkatan pada tahun 2025, capaian ini secara faktual terbilang masih "*status quo*" terutama pada postur pelayanan publiknya yang tak banyak mengalami perubahan berarti. Capaian ini secara kualitatif masih bertahan pada kategori mutu pelayanan yang sama dengan tahun 2024, yaitu dengan mutu pelayanan B (Baik) karena telah mencapai range indeks kepuasan antara 76,61 – 88,30.

Pada unsur Perbandingan capaian Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan kependudukan selama 3 tahun terakhir dapat dilihat pada grafik berikut ini:



Grafik 1
IKM Disdukcapil Berdasar Unsur Komposit Tahun 2023-2025

Sumber: Data Penelitian Diolah, 2025.

Meskipun terdapat kenaikan namun tidak cukup signifikan yaitu sebesar 1,44, namun sebanyak 10% unsur atau 1 dari 10 unsur yang dinilai dalam survei ini mengalami penurunan meski tak signifikan, dan sebanyak 40% unsur di antaranya masih memiliki indeks di bawah rerata indeks agregat internal sebesar 85,19. Unsur-unsur dimaksud yaitu: unsur sarana dan prasarana pelayanan, unsur perilaku petugas, kompetensi petugas pelayanan, dan unsur produk pelayanan. Kelima unsur dimaksud tercatat sebagai unsur yang memiliki kinerja kepuasan masyarakat paling rendah pada tahun 2025 dibandingkan enam unsur lainnya.

Grafik di atas menggambarkan bagaimana perkembangan indeks kepuasan masyarakat selaku pengguna layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang. Berdasarkan capaian IKM pada tiga tahun terakhir, kepuasan masyarakat pengguna layanan tahun 2025 menggambarkan tren yang cenderung meningkat sejak tahun 2023. Peningkatan agregat yang cukup signifikan tahun 2025

dengan indeks 85,19, meningkat dibandingkan dengan tahun 2024 dengan indeks sebesar 83,75. yang secara kualitatif sebetulnya juga menggambarkan tidak terjadi kenaikan mutu pelayanan karena masih dalam kategori yang sama yaitu menjadi B atau memuaskan karena masih berada pada rentang 76,61 – 88,30. Berikut IKM Disdukcapil Kota Serang berdasarkan indikator komposit tahun 2025:

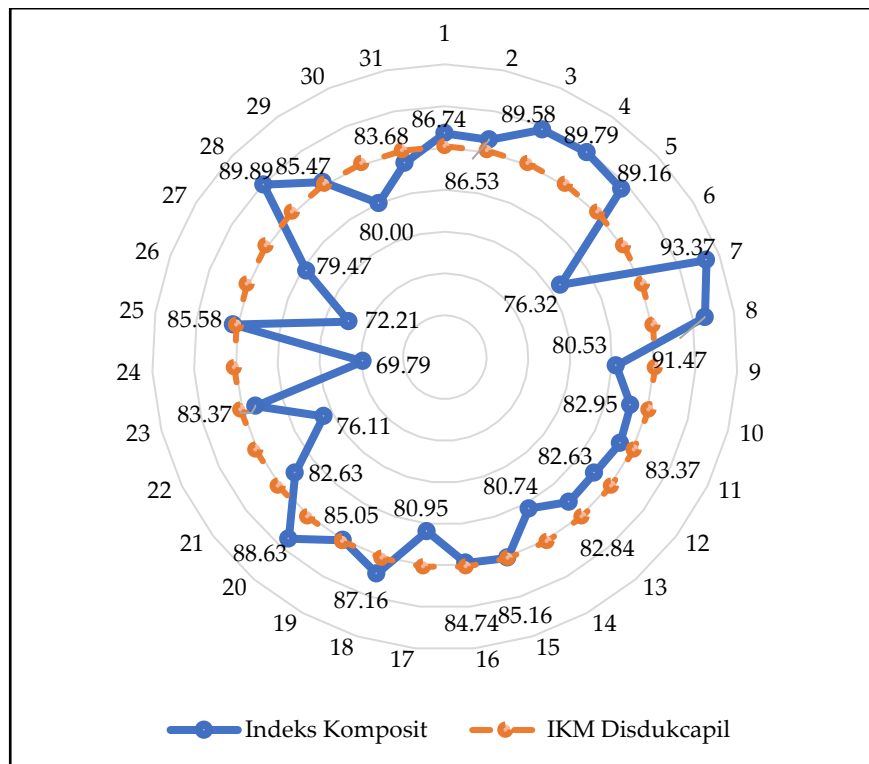
Tabel 1
IKM Disdukcapil Kota Serang Berdasarkan Indikator Komposit Tahun 2025

No.	INDIKATOR	INDEKS	MUTU	KETERANGAN
1	Kemudahan Persyaratan	86.74	B	Memuaskan
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	86.53	B	Memuaskan
3	Ketepatan Waktu Buka Pelayanan	89.58	A	Sangat Memuaskan
4	Kesesuaian Waktu Istirahat	89.79	A	Sangat Memuaskan
5	Kesesuaian Waktu Tutup Pelayanan	89.16	A	Sangat Memuaskan
6	Kewajaran Lama Waktu Tunggu	76.32	C	Kurang Memuaskan
7	Kewajaran Biaya	93.37	A	Sangat Memuaskan
8	Bebas Pungli	91.47	A	Sangat Memuaskan
9	Produk Sesuai Harapan	80.53	B	Memuaskan
10	Angka Komplain	82.95	B	Memuaskan
11	Keterampilan Petugas	83.37	B	Memuaskan
12	Kemampuan Komunikasi & Informasi	82.63	B	Memuaskan
13	Pengalaman Petugas	82.84	B	Memuaskan
14	Responsivitas Petugas	80.74	B	Memuaskan
15	Non Diskriminatif	85.16	B	Memuaskan
16	Kesantunan	84.74	B	Memuaskan
17	Keramahan	80.95	B	Memuaskan
18	Ketersediaan Maklumat Pelayanan	87.16	B	Memuaskan
19	Integritas Maklumat Pelayanan	85.05	B	Memuaskan
20	Ketersediaan Sarana Pengaduan	88.63	A	Sangat Memuaskan
21	Respon Pengaduan Sesuai Harapan	82.63	B	Memuaskan
22	Kebersihan Lingkungan	76.11	C	Kurang Memuaskan
23	Kenyamanan Ruang Pelayanan	83.37	B	Memuaskan
24	Kebersihan Toilet Umum	69.79	B	Memuaskan
25	Ketersediaan APAR	85.58	B	Memuaskan
26	Efektivitas Larangan Merokok	72.21	C	Kurang Memuaskan
27	Sarpras Tidak Membahayakan	79.47	B	Memuaskan
28	Keamanan	89.89	A	Sangat Memuaskan
29	Ketersediaan Sarpras Afiriasi	85.47	B	Memuaskan
30	Ketersediaan Rambu Mitigasi Bencana	80.00	B	Memuaskan
31	Ketersediaan Pelayanan Online	82.53	B	Memuaskan

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2025.

Berdasarkan Tabel 1, diperoleh informasi bahwa 67,74% indikator atau sebanyak 21 indikator kepuasan pelayanan di Disdukcapil Kota Serang telah berkategori B atau memuaskan, 7 indikator atau 22,58% bahkan telah mencapai kategori optimum, yaitu sangat memuaskan dengan mutu pelayanan A. Namun masih terdapat 3 atau 9,67% indikator yang terkategori C atau kurang memuaskan. Dari 31 indikator komposit yang dinilai, terdapat 19 indikator (61,29%) yang memiliki kinerja di bawah indeks agregat tahun 2025 sebesar 85,19.

Informasi pada Tabel 1, kemudian secara grafis disajikan dalam bentuk *web / radar chart* yang menggambarkan postur pelayanan publik di Disdukcapil Kota Serang pada tahun 2025. Visualisasi secara grafis dimaksudkan guna menggambarkan postur pelayanan publik di Disdukcapil berdasarkan indikator kompositnya, sehingga dapat dipetakan keunggulan dan kelemahan penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan indikator kepuasan masyarakat pengguna layanan Disdukcapil tersebut. Keunggulan diidentifikasi dari indeks komposit pada tiap indikator yang telah mencapai indeks di atas ambang batas yang digunakan, yaitu IKM Disdukcapil tahun 2025 sebesar 85,19. Sedangkan kelemahan diidentifikasi dari capaian indeks komposit yang nilainya berada di bawah indeks agregatnya, yaitu IKM Disdukcapil tahun 2025.



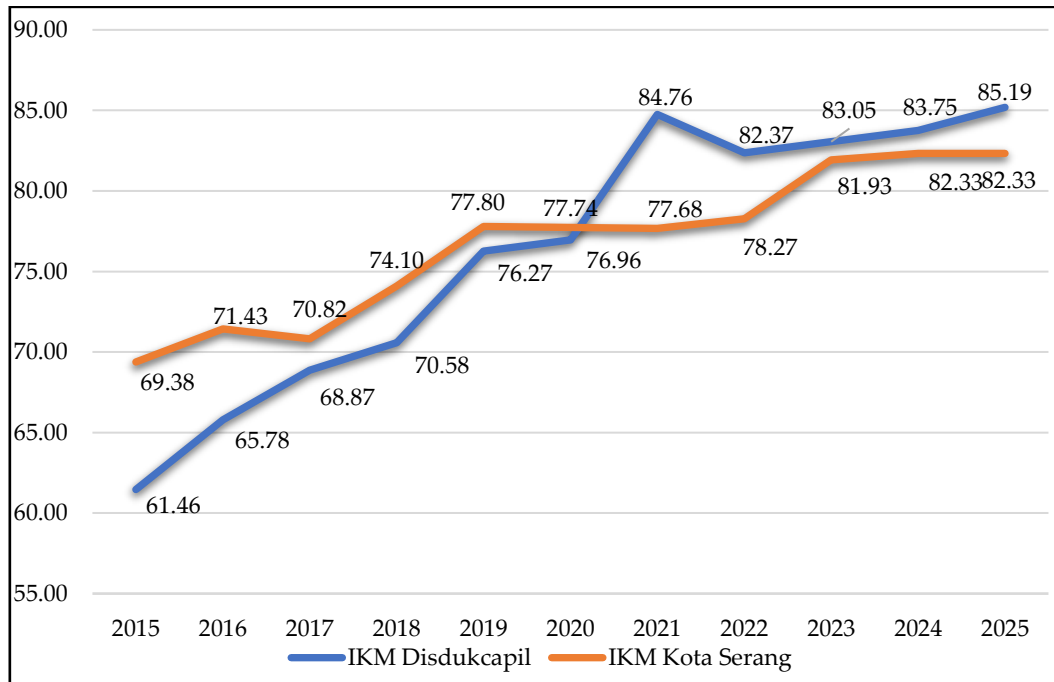
Grafik 2

Postur Pelayanan Publik Disdukcapil Kota Serang Tahun 2025

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2025.

Merujuk pada grafik 2 di atas, bentuk kurve yang terbentuk dari indeks komposit yang cenderung kurang teratur, meski dengan luasan kurve yang cenderung optimum, namun kurang

seimbang antar indikatornya, secara umum masih mencerminkan postur pelayanan publik yang kurang ideal karena masih menyisakan diskrepansi kinerja antarindikatornya. Karenanya fokus perbaikan perlu diarahkan pada upaya meningkatkan sekaligus menyeimbangkan kinerja indikator-indikator kompositnya.



Grafik 3

Timeline Capaian IKM Disdukcapil Kota Serang Tahun 2015-2025

Sumber: Hasil Penelitian Diolah, 2015-2025.

Secara umum, kinerja pelayanan publik di Disdukcapil masih mengalami trend yang positif, meski pada tahun 2021 mengalami peningkatan yang cukup signifikan, kemudian di tahun 2022 mengalami penurunan dan Kembali merangkak naik di tahun 2023 dan 2025, namun secara kualitatif masih berada pada kualifikasi mutu/kepuasan yang sama (*status quo*). Meskipun demikian patut diapresiasi bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Serang masih berada di atas agregat IKM Kota Serang.

D. SIMPULAN

Merujuk pada paragraf di atas, serta berdasarkan paparan yang telah disampaikan pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan beberapa hal, antara lain:

- a. Berdasarkan analisis data, capaian kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang tahun 2025 secara umum telah terkategori baik dengan capaian indeks sebesar 85,19; meningkat cukup signifikan dari sebesar 83,75 pada tahun 2024. Meski demikian, kualifikasi mutu pelayanan pada tahun 2025 masih dalam kondisi *status quo*, yaitu bertahan pada kualifikasi mutu B, dengan kategori memuaskan atau baik.

- b. Dari 10 unsur yang dinilai, seluruh unsur kompositnya telah mencapai kualifikasi baik atau memuaskan dengan rentang indeks antara 80,56 (unsur sarana dan prasarana) hingga 92,42 (unsur biaya pelayanan).
- c. Terdapat 4 (empat) unsur yang kinerja kepuasannya berada di bawah indeks agregat IKM Disdukcapil Tahun 2025, yaitu unsur unsur produk pelayanan dengan indeks sebesar 81,74; unsur kompetensi petugas pelayanan dengan indeks 82,39; unsur perilaku petugas pelayanan sebesar 83,61 dan unsur sarana dan prasarana pelayanan dengan indeks sebesar 80,56.
- d. Secara umum pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang masih terkendala oleh 4 (empat) permasalahan, antara lain: produk pelayanan, kompetensi petugas pelayanan, perilaku petugas pelayanan, dan unsur sarana prasarana penunjang pelayanan. Pada produk pelayanan, kecermatan atau ketelitian petugas dalam menginput data sesuai kebutuhan pengguna layanan adalah hal yang paling sering dikeluhkan. Perilaku pelaksana adalah sikap yang ditampilkan petugas pelayanan dalam menjalankan tugasnya memberikan/menyajikan pelayanan. Pada unsur ini elemen sikap yang diobservasi mencakup beberapa indikator antara lain: kemudahan menemui petugas pelayanan saat dibutuhkan; penampilan (cara berpakaian, tutur kata, gesture, perilaku) petugas pelayanan; responsifitas dalam melaksanakan tugas pelayanan; tidak diskriminatif (membeda-bedakan) pelayanan terhadap ragam latar belakang pengguna layanan; kesopanan, serta keramahan. Sedangkan pada aspek kompetensi petugas, masalah keterampilan teknis petugas, termasuk didalamnya adalah kecermatan dan ketelitian, merupakan hal-hal yang paling banyak dikeluhkan. Sementara pada unsur sarana dan prasarana, soal kebersihan lingkungan pelayanan, termasuk kebersihan toilet umum, merupakan hal-hal yang hampir selalu muncul sebagai keluhan pengguna layanan.

REFERENSI

- Bush, Alan John. (1983). *An Empirical Assessment of the Mall Intercept as a Method of Data Collection*. Dissertation, Louisiana State University and Agricultural & Mechanical College.
- Cheema, G. Shabir, and Dennis A. Rondinelli. (2007). *Decentralizing Governance, Emerging Concepts and Practices*. Ash Institute for Democratic Governance and Innovation, John F. Kennedy School of Government, Harvard University. Brookings Institution Press. Washington D.C.
- Denhardt, Janet Vinzant. Robert B. Denhardt. (2007). *The New Public Service: Serving Not Steering*. Expanded Edition. M.E. New York: Sharpe, Armonk.
- Dwiyanto, Agus. (2006). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Flint, Courtney G., et all. (2016). Public Intercept Interviews And Surveys For Gathering Place-Based Perceptions: Observations From Community Water Research in Utah. *Journal of Rural Social Sciences*, 31(3): 105–125. Southern Rural Sociological Association.
- Gasperz, Vincent. (1997). *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta: Kerjasama Yayasan Indonesia Emas-PT. Gramedia Pustaka.
- Handoko, T. Hani. (2000). *Manajemen*. Edisi 2. Yogyakarta: BPFE.
- Hornik, Jacob. Shmuel Ellis. (1988). *Strategies to Secure Compliance for a Mall Intercept Interview*. Public Opinion Quarterly Vol. 52: 539-551. American Association for Public Opinion Research. University of Chicago Press.
- Koontz, Harold. (1989). *Manajemen Jilid II*. Jakarta: Erlangga.

- Kotler, Philip. (2007). *Manajemen Pemasaran, Edisi 12*. Jakarta: PT Macanan Jaya Cemerlang.
- Nazir, Mohammad. (1998). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Osborne, David and Ted Gaebler. (1993). *Reinventing Government. How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. New York: Plume.
- Osborne, David. Peter Plastrik. (1997). *Banishing Bureaucracy: The Five Strategies for Reinventing Government*. New York: Addison-Wesley Publishing Company.
- Rahmayanty, Nina. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rangkuty, Freddy. (2003). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2007). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riduwan. (2008). *Belajar Mudah Penelitian untuk Guru, Karyawan dan Peneliti, Pemula*. Bandung: Alfabeta.
- Rondinelli, Dennis A. Cheema, G. Shabir. (2007). *Decentralizing Governance, Emerging Concepts and Practices*. Ash Institute for Democratic Governance and Innovation, John F. Kennedy School of Government, Harvard University. Brookings Institution Press. Washington, D.C.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Suryanto., Sutopo. (2003). *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Tjiptono, Fandi. (2011). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: ANDI Offset.
- Zeithaml, Valarie. A Parasuraman. Leonard Bery. (1988). Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, Vol. 64: 12-40.