

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PEMBUATAN SURAT PINDAH DATANG ANTAR KABUPATEN/KOTA ATAU ANTAR PROVINSI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIDOARJO

Sindy Yulia Rosalinda

12040674209 (S-1 Administrasi Negara, FISH, UNESA) sindyrosalinda@gmail.com

Dra. Meirinawati, M.AP.

0021056804 (Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA) meirinawati91@yahoo.co.id

Abstrak

Pindah datang penduduk adalah perubahan lokasi tempat tinggal untuk menetap karena perpindahan dari tempat yang lama ke tempat yang baru. Berdasarkan Pasal 10 Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 1 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Kabupaten Sidoarjo, setiap penduduk yang bermaksud pindah datang dalam wilayah Kabupaten Sidoarjo wajib melaporkan diri ke Satuan Kerja Urusan Administrasi Kependudukan. Surat Pindah Datang ini akan dijadikan dasar dalam pembuatan KTP baru dan KK (Kartu Keluarga). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dituntut untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat untuk mewujudkan kepuasan masyarakat. Dalam hal ini pemerintah mengatur aspek penilaian kepuasan melalui Survei Kepuasan Masyarakat yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatu Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 yang memuat 9 aspek penelitian yakni Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Maklumat Pelayanan, dan Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Penelitian ini mengambil sampel sebanyak 93 orang pemohon. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, wawancara, dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan surat pindah datang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara garis besar dapat dikatakan baik karena perolehan nilai dalam masing-masing indikator yakni pada Persyaratan Pelayanan 77,96%, Prosedur pelayanan 79,64%, Waktu Pelayanan 78,12%, Biaya/Tarif 83,76%, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 82,8%, Kompetensi Pelaksana 81,67%, Perilaku Pelaksana 83%, Maklumat Pelayanan 81,07%, Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan 80,86%. Secara keseluruhan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan sebesar 81,05% atau dinyatakan "Puas".

Kata Kunci: *Surat Pindah Datang, Pelayanan Publik, Survei Kepuasan Masyarakat, Kepuasan Masyarakat.*

Abstract

Moving come population is the change in location of a place to live because of the displacement of the old place to the new place . Under Article 10 Sidoarjo District Regulation No. 1 Year 2008 on the Implementation of the Population Administration Sidoarjo, every resident who intends to move comes in the district of Sidoarjo obliged to report to the Population Administration Affairs Unit . Moving Letters Coming this will be the basis in making new KTP and KK (family card). Department of Population and Civil Registration required to provide the best possible service to the community to realize the people's satisfaction. In this case the government set the aspect of satisfaction assessment through Satisfaction Survey Community contained in the Minister for Administrative Apparatus and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 16 Year 2014 includes nine aspects of the research that requirement, procedure, Hours of Service, Cost / Rates, Product Specifications Type Services , Competence Implementing, Managing Behavior, Notices Service and Complaints Handling Suggestions and Feedback. The method used is descriptive quantitative. This study took a sample of 93 applicants. Data collection techniques used were questionnaires, interviews, documentation. Data analysis techniques in this research is descriptive statistical analysis. The results showed that the services of a of move comes letter Population and Civil Registry Office in general can be said to be good because of the acquisition value in each of the indicators that the conditions of service of 77.96%, 79.64% service procedure, 78.12 Operating Hours %, Cost / Rate 83.76%, Product Specifications Type Services 82.8%, 81.67% Competence

Implementing, Managing Behavior 83%, 81.07% Service Notices, Complaints, Suggestions and Feedback 80.86%. Overall public satisfaction with the services provided amounted to 81.05% or declared "Satisfied".

Keywords: *Moving Letters, Public Services, Public Satisfaction Survey, Public Satisfaction.*

PENDAHULUAN

Manusia merupakan makhluk yang memiliki berbagai kebutuhan didalam menjalankan kehidupannya. Salah satu kebutuhan manusia adalah kebutuhan terhadap pelayanan. Hal tersebut juga disampaikan oleh Sinambela dkk (2007:3) yakni "Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia". Pemerintah merupakan suatu lembaga negara yang salah satu kewajibannya adalah memenuhi kebutuhan masyarakatnya. Pernyataan tersebut juga didukung oleh Istianto (2011:22), "Pemerintah merupakan suatu bentuk organisasi dasar dalam suatu negara pemenuhan kebutuhan masyarakat dapat dilakukan dengan memberikan pelayanan publik". Menurut Moenir (2006:10)

Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negaranya dan penduduk dalam pemenuhan hak dan kebutuhan dasarnya. Pemerintah memberikan pelayanan administratif bagi masyarakat, selain pelayanan berupa barang dan jasa. Pada Pasal 5 Ayat 7 Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 "Pelayanan administratif oleh pemerintah yakni tindakan administratif oleh pemerintah yang wajib dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda warga negara".

Salah satu instansi pemerintahan yang memberikan pelayanan administratif bagi masyarakat adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006, dijelaskan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan dinas yang memiliki tugas untuk memberikan pelayanan administratif berupa pencatatan sipil dan kependudukan. Pencatatan sipil yakni terdiri dari pencatatan akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, pengangkatan anak, pengakuan anak, pengesahan anak, perubahan nama, dan perubahan status kewarganegaraan. Sedangkan pada kependudukan memberikan pelayanan pembuatan KK baru, perubahan KK, KTP, pengurusan pindah datang dan pindah keluar antar

kabupaten/kota, ijin tinggal terbatas dan ijin tinggal tetap oleh warga negara asing.

Salah satu dinas kependudukan pencatatan sipil yang berada pada tingkat kabupaten/kota adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Berdasarkan hasil perhitungan Badan Pusat Statistik (BPS) Jawa Timur pada tabel diatas, tentang laju pertumbuhan penduduk hasil proyeksi 2011-2015 menurut kabupaten/kota menunjukan bahwa, laju pertumbuhan Kabupaten Sidoarjo merupakan yang tertinggi pada tahun 2015 jika dibandingkan dengan kabupaten/kota lainnya di Provinsi Jawa Timur yakni sebesar 1,60.

Menurut hasil observasi awal (*pra-survei*) dengan beberapa pemohon di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, menunjukan adanya ketidakjelasan dalam prosedur pembuatan surat pindah datang. Seperti yang telah di uraikan sebelumnya mengenai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo yang memberikan beberapa persyaratan untuk dipenuhi dalam mengurus permohonan pembuatan surat pindah datang. Salah satu syarat dokumen yang harus dilampirkan untuk mengurus surat pindah datang antar kabupaten/kota atau provinsi bagi WNI adalah Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Persyaratan SKCK tersebut tercantum pada Pasal 22 Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 69 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk. Persyaratan mengenai SKCK sudah dihapuskan sesuai dengan Peraturan Daerah Sidoarjo No 2 Tahun 2015, namun Peraturan Daerah yang baru tersebut belum disosialisasikan. Namun adanya penambahan syarat SKCK masih menjadi pertanyaan bagi masyarakat. Berikut adalah pertanyaan oleh salah satu pemohon pindah datang yang diajukan pada website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

Pada website milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sidoarjo, hari Rabu tanggal 24 Juni 2015, masuk pertanyaan dari masyarakat terkait Surat Pindah Datang dengan kode pertanyaan 20150600007, yang berisi mengenai seseorang yang menanyakan tentang persyaratan SKCK dalam mengurus KK baru. Penanya masih memiliki KTP Provinsi Lampung dan sudah melakukan pemecahan dengan orang tua sebelumnya. Penanya melihat tidak

ada peraturan adanya syarat SKCK dalam mengurus KK baru, hanya surat pindah saja, namun pada tingkat kelurahan dijelaskan adanya permintaan syarat SKCK.

Pertanyaan yang diberikan oleh masyarakat melalui website tersebut kemudian mendapatkan balasan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo memberikan pengarahannya untuk membawa surat pindah keluar dari Dispendukcapil Lampung, selanjutnya saudara membawa surat pindah tersebut ke tempat tujuan pindah yaitu Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo dan tidak perlu membawa SKCK, namun harus datang sendiri dengan membawa persyaratan pindah yang lengkap. Setelah dari Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo akan dibuatkan surat pengantar ke Desa/Kelurahan dan Kecamatan untuk penerbitan KK dan KTP Sidoarjo. Berdasarkan Hal tersebut, dapat diketahui adanya ketidaksesuaian mengenai syarat yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dengan tanggapan yang diberikan kepada pemohon untuk tidak perlu membawa SKCK.

Hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, menunjukkan bahwa ada pemohon yang memberikan masukan mengenai pelayanan pembuatan Surat Pindah Datang, berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Hamim yang mengatakan “Jangka waktu permohonannya pindah datang terlalu lama”. Penyelesaian Berkas dilakukan selama 14 hari kerja. Pemohon merasa bahwa jangka waktu penyelesaian tersebut terlalu lama. Selain itu berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Al, selaku *Customer services* pada bidang kependudukan masih ada beberapa pemohon yang harus kembali berulang kali untuk melengkapi berkas – berkas yang masih dirasa kurang untuk melakukan permohonan pindah datang, padahal sudah dijelaskan syarat-syarat yang harus dipenuhi. Berikut adalah hasil wawancara

“Ada pemohon yang berkasnya kurang lengkap, disuruh melengkapi mau, ada yang tidak. Ada yang datang berkali-kali padahal sudah dijelaskan persyaratannya, kalau masih ada yang bingung, saya arahkan ke belakang menemui seksi administrasi kependudukan”

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo sebagai salah satu penyedia layanan administratif perlu memperhatikan kualitas pelayanan yang baik untuk diberikan kepada

pemohonnya. Kualitas pelayanan yang baik maka akan diikuti dengan kepuasan pemohon terhadap layanan yang diberikan. Salah satu upaya yang bisa dilakukan untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan yakni dengan melakukan tolak ukur terhadap kinerja pelayanan publik.

Dari hasil uraian di atas serta didukung dari hasil observasi dan data awal (pra-survei), perlu dilakukan penelitian terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan permohonan surat pindah datang antar kabupaten/kota atau antar provinsi, untuk itu peneliti ingin mengadakan sebuah penelitian dengan mengambil judul **“Survei Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Pembuatan Surat Pindah Datang antar Kabupaten/Kota atau antar Provinsi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo”** adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Pembuatan Surat Pindah Datang antar Kabupaten/Kota atau antar Provinsi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo?”.

Penelitian ini menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Republik Indonesia untuk melihat kepuasan pemohon pembuatan surat pindah datang antar Kabupaten/Kota atau antar Provinsi. Di dalamnya memiliki 9 indikator, yaitu:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/ atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini jika dilihat dari tingkat eksplanasi adalah penelitian deskriptif, sedangkan dilihat dari jenis data dan analisis adalah penelitian kuantitatif. **Lokasi Penelitiannya adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo**, karena Sidoarjo memiliki laju pertumbuhan penduduk yang paling tinggi di Jawa Timur jika dibandingkan dengan kabupaten/kota lainnya.

“Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. (Sugiyono, 2012:90). Populasi dalam penelitian ini adalah semua Pemohon Pembuatan Surat Pindah Datang antar Kabupaten/Kota atau antar Provinsi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Dalam satu bulan rata-rata jumlah pemohon sebanyak 1546 pemohon.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *incidental sampling*.

Teknik ini digunakan karena jumlah pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tiap harinya tidak bisa ditentukan dan tidak ada kepastian jumlah, maka pengambilan sampel dilakukan tiap ada pelanggan yang datang dan

dianggap sesuai dengan atau cocok dengan sumber data.

Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah pemohon surat pindah datang antar Kabupaten/Kota atau antar Provinsi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Jumlah Populasi dalam penelitian ini adalah 1316 orang pemohon. dari jumlah populasi tersebut, kemudian ditentukan jumlah sampel. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus *Slovin* dengan prosentase tingkat kesalahan menggunakan 10%.

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

Keterangan: n = Ukuran Sampel

N= Ukuran Populasi

e =Tingkat kesalahan dalam memilih anggota sampel yang diteliti (Tingkat Kesalahan yang diambil dalam Sampling ini adalah sebesar 10%)

Jadi, dapat diketahui dari hasil perhitungan penentuan jumlah sampel menurut rumus Slovin dengan margin error mencapai 10%, yakni sebesar 92,95 , dan kemudian dibulatkan menjadi 93 sampel.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dari data primer dan data sekunder. Data primer penelitian ini berupa angket yang akan dibagikan kepada pemohon surat pindah datang sejumlah 93 orang; wawancara beberapa pegawai/staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, serta beberapa pemohon surat pindah datang untuk memberikan keterangan pada hasil perhitungan; dan observasi yang dilakukan oleh peneliti secara langsung terhadap fenomena sosial yang terjadi di lokasi penelitian untuk mendapat data yang bersifat tindakan atau perilaku manusia. Sedangkan data sekunder didapat melalui dokumentasi berupa data kependudukan pada saat melakukan penelitian ataupun dokumen yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

Uji instrumen penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Kedua uji ini menggunakan aplikasi SPSS 16 dengan taraf signifikansi 5%. Aplikasi SPSS 16 merupakan aplikasi yang berfungsi untuk menguji berbagai macam uji yang digunakan untuk penelitian kuantitatif. Metode analisis data kuantitatif penelitian ini dibagi menjadi 3 tahap, Pengolahan data, Pengorganisasian, dan Penemuan Hasil. 1) Pada proses pengolahan data, data yang telah dikelompokkan secara sistematis ke dalam sub-sub yang telah ditentukan akan dimasukkan ke dalam tabel frekuensi untuk memperjelas klarifikasi.

Klarifikasi data hasil kuisioner berdasarkan 5 (lima) kategori yang telah ditentukan sebagaimana terdapat dalam tabel berikut:

Tabel 1. Kriteria Penilaian

No	Skor	Kriteria Penilaian
1	10%-28%	Sangat Tidak Memuaskan
2	29%-46%	Tidak Memuaskan
3	47%-64%	Cukup Memuaskan
4	65%-82%	Memuaskan
5	83%-100%	Sangat Memuaskan

Sumber : Sugiyono, 2012.

2) tahap pengorganisasian yakni mengelompokkan data-data yang telah dimasukkan ke dalam tabel frekuensi. Tahap pengorganisasian ini dibagi lagi menjadi 3 tahap yaitu tahap penghitungan jumlah skor item kuisioner dengan menggunakan rumus :

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Hasil akhir dalam prosentase

f = Skor total yang diperoleh dari hasil angket

N = Skor maksimal

Lalu tahap pembuatan kelas interval, dan tahap penghitungan skor jawaban dari responden dengan menggunakan rumus :

$$\text{Skor Jawaban} = \frac{\text{jumlah skor yang diperoleh}}{\text{jumlah skor ideal}} \times 100\%$$

dan 3) tahap penemuan hasil dimana Hasil dari penghitungan skor setiap indikator yang digunakan akan disajikan dalam bentuk prosentase yang kemudian dikategorikan sesuai dengan prosentase

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Deskripsi Karakteristik Responden

Penyajian data pada penelitian ini berupa klasifikasi responden berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan jenis pekerjaan. Data yang diperoleh menunjukkan usia responden penelitian ini didominasi dengan jenis kelamin laki – laki sebesar 62,37%, sedangkan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 37,64%. Karakteristik responden berdasarkan usia di dominasi oleh responden dengan rentan usia antara 31-40 tahun yakni sebanyak

pada kelas interval. Setelah ditemukan hasil dari penghitungan tersebut maka hasil yang berbentuk angka akan dideskripsikan dalam bentuk kalimat agar mudah dimengerti.. Untuk keperluan analisis data kuantitatif, peneliti menggunakan metode skala *likert*. Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.

Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala *likert* mempunyai gradasi nilai dari sangat positif sampai sangat negatif. Sebagai pertimbangan untuk mengukur kepuasan pemohon surat pindah datang antar Kabupaten/Kota atau antar Provinsi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, maka jawaban yang diberikan responden dari setiap item instrument akan diberikan skor menggunakan skala *likert* sebagai berikut:

Tabel 2. Skoring Skala Likert

Jawaban	Skor Pernyataan / Pertanyaan
Sangat Puas (SP)	5
Puas (P)	4
Ragu-Ragu (RG)	3
Tidak Puas (TP)	2
Sangat Tidak Puas (STP)	1

Sumber : Sugiyono (2012:94)

Dari tabel diatas dijelaskan bahwa jawaban yang diberikan dari setiap item instrumen mulai dari yang positif sampai yang negatif telah memiliki skor masing-masing. Sangat Puas (SP) diberikan skor 5, Puas (P) diberikan skor 4, Ragu-Ragu (RG) diberikan skor 3, Tidak Puas (TP) diberikan skor 2, dan Sangat Tidak Puas (STP) diberikan skor 1.

pegawai swasta sebanyak 51,61% dan yang terendah adalah 7,53% sebagai PNS/TNI/POLRI.

b. Hasil dan Pembahasan

Tabel 3. Hasil Presentasi Indikator

No	Indikator	Prosentase	Keterangan
1	Persyaratan	77,96%	Puas
2	Prosedur	79,64%	Puas
3	Waktu	78,12%	Puas
4	Biaya / tarif	83,76%	Sangat Puas
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	82,8%	Sangat Puas
6	Kompetensi Pelaksana	81,67%	Puas
7	Perilaku Pelaksana	83%	Sangat Puas
8	Maklumat Pelayanan	81,07%	Puas
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	80,86%	Puas

Sumber : data primer yang diolah, 2016

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa indikator persyaratan memiliki 2 item pertanyaan dan mendapat prosentase sebesar 77,96% dan indikator prosedur pelayanan memiliki 3 item pertanyaan mendapatkan prosentase sebesar 79,64%. Indikator persyaratan merupakan indikator dengan prosentase terendah, dikarenakan pemahaman pemohon yang masih kurang terhadap persyaratan yang berlaku. Namun secara keseluruhan baik dari kemudahan pemenuhan persyaratan yang diberikan sudah mendapatkan penilaian Puas. Untuk prosedur pelayanan mendapatkan penilaian puas, terkait kemudahan prosedur, keterbukaan prosedur, baik pelayanan maupun pengaduan sudah memuaskan pemohon surat pindah datang. Pada indikator waktu pelayanan yang terdiri dari 2 item pertanyaan mendapatkan prosentase tertinggi yakni sebanyak 83,76% dan mendapatkan nilai sangat puas. Selain indikator biaya/tarif, indikator lainnya yang mendapatkan nilai sangat puas adalah produk spesifikasi pelayanan sebesar 82,8%

dan indikator perilaku pelaksana sebesar 83%. Indikator Kompetensi Pelaksanayang terdiri dari 4 item pertanyaan mendapatkan prosentase sebesar, 81,67% atau memperoleh nilai Puas, sedangkan indikator maklumat pelayanan yang terdiri dari 2 item pertanyaan mendapatkan 81,07% atau memperoleh nilai puas. Dan indikator terakhir yakni penanganan pengaduan saran, dan masukan yang terdiri dari 2 item pertanyaan memperoleh prosentase sebesar 80,86% dan mendapatkan nilai puas.

Setelah didapat jumlah skor masing-masing indikator maka dijumlah secara keseluruhan dan didapat jumlah sebesar 8291. Tahap selanjutnya mencari skor maksimal dari seluruh indikator dengan perhitungan nilai skor tertinggi tiap pertanyaan dikalikan jumlah pertanyaan dikalikan jumlah responden. Skor maksimal penelitian ini yaitu $5 \times 22 \times 93 = 10230$. Setelah didapat jumlah skor keseluruhan indikator dan jumlah skor maksimal, maka untuk mengukur kepuasan pemohon surat pindah datang selaku penerima pelayanan publik dapat dilakukan menggunakan rumus:

$$\text{Skor Jawaban} = \frac{\text{jumlah skor yang diperoleh}}{\text{jumlah skor ideal}} \times 100\%$$

$$\text{Skor Jawaban} = \frac{8291}{10230} \times 100\%$$

$$\text{Skor Jawaban} = 81,05\%$$

Dari perhitungan diatas dapat diketahui bahwa kepuasan pemohon surat pindah datang antar Kabupaten/Kota atau antar Provinsi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo sebesar 81,05% dimana angka 81,05% berada diantara interval 65%-82% dengan indikator **Puas**.

Dari perhitungan data penelitian diatas dapat dilihat perolehan hasil kepuasan pemohon surat pindah datang antar Kabupaten/Kota atau antar Provinsi memperoleh nilai puas dengan prosentase sebesar 81,05%. Pembahasan dari masing-masing indikator akan disajikan sebagai berikut:

1. Persyaratan

Indikator persyaratan dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan surat pindah datang antar Kabupaten/ Kota atau antar Provinsi di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. memiliki prosentase sebesar 77,96%, dengan kriteria penilaian puas. Sebanyak 38 orang dari 73 orang yang memberikan jawaban puas terhadap kemudahan melengkapi persyaratan administratif adalah responden yang memiliki tingkat pendidikan terakhir sekolah menengah keatas (SLTA).

Persyaratan pembuatan surat pindah datang secara administrative sudah dapat digolongkan mudah, terutama bagi pendidikan terakhir pemohon yang berada pada tingkat SLTA. Sedangkan untuk sub indikator tingkat kemudahan pemenuhan persyaratan teknis terdapat 6 orang yang menjawab tidak puas. Jawaban tidak puas diberikan oleh pemohon dengan pendidikan terakhir pada tingkat SLTP. Dapat disimpulkan bahwa persyaratan teknis yang ada mudah dipenuhi oleh pemohon dengan pendidikan terakhir pada tingkat SLTA keatas. Prosentase sebesar 77,96% tersebut menandakan penilaian pemohon yang telah selesai di berikan surat pindah datang yang dimaksudkan di layani oleh petugas dengan baik. Berdasarkan hasil penggalan data melalui hasil perhitungan terhadap kuesioner. Pemohon merasa persyaratan yang ada mudah, baik persyatan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Indikator prosedur pelayanan dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan surat pindah datang antar Kabupaten/ Kota atau antar Provinsi di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo memiliki prosentase sebesar 79,64%, dengan kriteria penilaian puas. Kriteria puas terhadap prosedur pelayanan menandakan penilaian pemohon yang telah selesai di berikan surat pindah datang, mendapatkan pelayanan oleh petugas dengan baik. Berdasarkan hasil penggalan data melalui hasil perhitungan terhadap kuesioner, pemohon merasa prosedur yang ada terkait prosedur pelayanan mupun pengaduan, sudah baik dan jelas. Terkait dengan sub indikator kemudahan prosedur pelayanan, terdapat 6 orang pemohon yang merasa sangat puas dan berada pada tingkat pendidikan terakhir SLTA dan D1-D3 sedangkan yang menjawab tidak puas terdapat 6 orang pemohon dan berasal dari pendidikan terakhir pada tingkat SLTP. Sehingga dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan sudah mampu dipahami dan dirasa mudah oleh pemohon dengan pendidikan terakhir SLTA keatas.

3. Waktu

Indikator biaya/tarif dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan surat pindah datang antar Kabupaten/ Kota atau antar Provinsi di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. memiliki prosentase sebesar

79,64%, dengan kriteria penilaian puas. Pada indikator ini terdapat 13 orang yang merasa tidak puas dengan kecepatan pelayanan yang jawabannya di dominasi oleh responden dengan pekerjaan utama sebagai pegawai swasta. Pemohon dengan pekerjaan utama sebagai pegawai swasta memiliki waktu yang terbatas untuk mengurus surat, sehingga pemohon tersebut membutuhkan proses pembuatan surat dalam waktu yang cepat. Waktu pemrosesan surat pindah datang sudah sesuai standart, namun masih ada responden yang merasa waktu yang ditentukan tersebut terlalu lama. Secara keseluruhan penilaian pemohon yang telah selesai di berikan surat pindah datang mendapatkan pelayanan oleh petugas dengan baik. Berdasarkan hasil penggalan data melalui hasil perhitungan terhadap kuesioner, pemohon merasa surat yang dibuat diberikan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.

4. Biaya/ Tarif

Indikator biaya/tarif dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan surat pindah datang antar Kabupaten/ Kota atau antar Provinsi di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. memiliki prosentase sebesar 83,76%, dengan kriteria penilaian sangat puas. Wajar apabila hasil keseluruhan terkait indikator biaya/tarif mendapatkan katagori sangat puas. Pemohon merasa biaya/tarif yang dikeluarkan terjangkau dan wajar, mengingat bahwa dalam pembuatan surat ini, tidak dikenakan biaya atau gratis oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.

5. Spesifikasi produk jenis pelayanan

Indikator produk spesifikasi jenis pelayanan dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan surat pindah datang antar Kabupaten/ Kota atau antar Provinsi di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. memiliki prosentase sebesar 82,8%, dengan kriteria penilaian sangat puas berdasarkan hasil kuesioner yang disebarkan dan kemudian diolah. Hal tersebut menandakan penilaian pemohon yang terdiri dari 62,37% responden berjenis kelamin laki –laki dan 37,64% responden berjenis kelamin perempuan yang telah selesai di berikan surat pindah datang yang dimaksudkan di layani oleh petugas dengan sangat baik. Berdasarkan hasil penggalan data melalui hasil perhitungan terhadap kuesioner. Pemohon merasa bahwa

surat pindah yang diberikan sudah sesuai dengan yang dimaksudkan. Semua produk sudah sesuai karena dalam pembuatan surat pindah datang sudah terintegrasi dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan secara online dengan database yang ada. Sehingga data pemohon sudah sesuai dengan yang dimaksudkan.

6. Kompetensi pelaksana

Indikator kompetensi pelaksana dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan surat pindah datang antar Kabupaten/ Kota atau antar Provinsi di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo memiliki prosentase sebesar 81,67%, dengan kriteria penilaian puas. Hal tersebut menandakan penilaian pemohon yang dominan terdiri dari 35,48% responden dengan tingkatan usia 31-40 tahun, di layani oleh petugas dengan baik. Berdasarkan hasil penggalan data melalui hasil perhitungan terhadap kuesioner. Pemohon merasa petugas memiliki kompetensi yang baik terkait dengan pengetahuan, keterampilan, maupun keahlian dan pengalaman. Apabila terdapat pemohon yang merasa kurang jelas, dan customer service memiliki keterbatasan informasi, maka pemohon akan diarahkan menuju kepala bidang terkait untuk memperoleh saran maupun solusi.

7. Perilaku pelaksana

Indikator perilaku pelaksana dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan surat pindah datang antar Kabupaten/ Kota atau antar Provinsi di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo memiliki prosentase sebesar 83%, dengan kriteria penilaian sangat puas. Hal tersebut menandakan penilaian oleh responden yang terdiri dari 62,37% responden berjenis kelamin laki –laki dan 37,64% responden berjenis kelamin perempuan di layani oleh petugas dengan sangat baik. Berdasarkan hasil penggalan data melalui hasil perhitungan terhadap kuesioner. Pemohon merasa petugas memiliki perilaku yang baik meliputi kesopanan petugas, keadilan petugas, maupun keramahan petugas dalam memberikan pelayanan. Petugas *customer service* memberikan arahan serta mengingatkan apabila pemohon tidak membawa berkas yang diperlukan sesuai persyaratan teknis yang berlaku, untuk melengkapi berkas – berkas yang kurang.

8. Maklumat pelayanan

Indikator perilaku pelaksana dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan surat pindah datang antar Kabupaten/ Kota atau antar Provinsi di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo memiliki prosentase sebesar 81,07%, dengan kriteria penilaian puas. Penilaian tersebut diperoleh dari hasil kuesioner yang disebarkan pada pemohon pembuatan surat pindah datang, yang setelah di coding terdiri dari responden dengan pekerjaan utama sebagai pegawai swasta adalah yang dominan yakni sebanyak 51,61%. Hal tersebut menandakan penilaian pemohon yang telah selesai di berikan surat pindah datang yang dimaksudkan di layani oleh petugas dengan baik. Berdasarkan hasil penggalan data melalui hasil perhitungan terhadap kuesioner. Pemohon merasa petugas memiliki tanggung jawab terhadap tugasnya dan melaksanakan pelayanan sesuai dengan standart yang ada. Khususnya pemohon dengan tingkat pekerjaan sebagai pegawai swasta merasa bahwa tanggung jawab sudah dimiliki oleh petugas pemberi pelayanan surat pindah datang.

9. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

Indikator Pengaduan saran dan masukan dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan surat pindah datang antar Kabupaten/ Kota atau antar Provinsi di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo memiliki prosentase sebesar 80,86%, dengan kriteria penilaian puas. Hal tersebut menandakan penilaian oleh responden yang terdiri dari 62,37% responden berjenis kelamin laki –laki dan 37,64% responden berjenis kelamin perempuan di layani oleh petugas dengan baik dalam pembuatan surat pindah datang oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Berdasarkan hasil penggalan data melalui hasil perhitungan terhadap kuesioner. Pemohon merasa petugas terbuka terhadap saran, masukan, maupun pengaduan yang masuk serta mampu menanggapi pengaduan maupun saran/masukan yang diberikan oleh pihak pemohon. saran maupun masukan oleh pemohon dapat disampaikan secara lisan melalui telepon maupun tertulis melalui website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo pada kolom pertanyaan dan pengaduan.

PENUTUP

Simpulan

Survey Kepuasan Masyarakat pada pelayanan pembuatan surat pindah datang antar Kabupaten/Kota di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo mendapatkan nilai 81,05% atau puas pada keseluruhan pelayanan yang dinilai berdasarkan 9 indikator yang terdapat di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, antara lain: persyaratan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 93 orang, dengan jumlah populasi sebanyak 1319 orang. 6 Indikator mendapatkan nilai Puas, yakni indikator persyaratan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, kompetensi pelaksana, maklumat pelayanan, serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Terdapat tiga indikator yang memiliki penilaian sangat puas, yakni biaya/tarif. Produk spesifikasi, dan perilaku pelaksana.

Saran

Dinas kependudukan perlu mempertahankan hal-hal terkait indikator yang sudah mendapatkan nilai sangat puas, dan perlu memperhatikan kembali beberapa indikator yang masih mendapatkan nilai puas. Selain hal tersebut, perlu dilakukan sosialisasi ulang tentang persyaratan agar pemohon tidak kembali lagi untuk melengkapi berkas yang kurang.

Terkait dengan waktu pelayanan, standart waktu yang di tetapkan sudah sesuai dengan standart yang ada, tidak ada surat yang terlambat melebihi janji waktu penyelesaian yang diberikan, namun perlu dilakukan inovasi untuk memberikan janji waktu penyelesaian lebih cepat lagi dibandingkan janji waktu penyelesaian yang ada sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

Dwiyanto, Agus, 2008, **Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik**, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Kotler, Philip (2000), **Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian**. Jakarta: Salemba empat.

Hardiyansyah, 2011, **Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya)**, Yogyakarta: Gava Media

Istianto, Bambang. 2011. **Manajemen Pemerintah Dalam Perspektif Pelayanan Publik**. Jakarta: Mitra wacana Media.

Laksana, Fajar, **Manajemen Pemasaran**, Edisi Pertama, Graham Ilmu, Yogyakarta, 2008

Moenir. 2006. **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia**. Jakarta : Bumi Aksara

Ratminto & Atik SW. 2005. **Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter & SPM**. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Sinambela, Lijan Poltak (2007). **Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)**. Jakarta : Bumi Aksara.

Sinambela, Lijan Poltak (2011). **Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)**. Jakarta : Bumi Aksara.

Sugiyono. 2006. **Metode penelitian Administrasi**. Bandung : Alfabeta

_____, 2011. **Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D**. Bandung: Alfabeta

_____, 2012. **Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D**. Bandung: Alfabeta

Surjadi, 2012. **Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik**. Bandung: Refika Aditama

Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006

Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006

Undang- Undang Dasar Negara Republik Indonesia Pasal 28D Ayat 1

Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 1 Tahun 2008

tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Kabupaten Sidoarjo.

Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 69 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk Kabupaten Sidoarjo .

Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang

Pedoman Umum Penyelenggaraan
Aparatur Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
dan Reformasi Birokrasi Nomor 25
Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum
Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
dan Reformasi Birokrasi Nomor 16
Tahun 2014

http://disdukcapil.sidoarjokab.go.id/?go=cp_aduan/frm2&kdaduan=2015060007&tx=cGVuZ2FkdWFu (diakses pada tanggal 10 Oktober)

<http://jatim.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/322>
(diakses tanggal 5 Oktober 6:45 pm)

<http://disdukcapil.sidoarjokab.go.id>