

Kepuasan Masyarakat dalam Layanan Adminduk Desaku Tuntas di Desa Wonosari Kecamatan Wonosari Kabupaten Malang

Okky Natpala Adirama¹, Suyeno², Langgeng Rachmatullah Putra³

Universitas Islam Malang¹²³

22001091134@unisma.ac.id¹

ABSTRACT

This research aims to determine level of public satisfaction in Adminduk 'Desaku Tuntas' service in Wonosari Village. This research uses quantitative descriptive approach carried out using survey method. This data is calculated in accordance with the provisions for calculating IKM based on PERMENPAN-RB No. 14 of 2017 which consists of 14 indicators. The data collection technique uses questionnaire. The population is people of Wonosari Village who are using Adminduk 'Desaku Tuntas' services at Wonosari Village Government office during the observation period (April 2024). The sampling technique uses accidental sampling which refers to PERMENPAN-RB No. 14 of 2017 so that the sample is 150 respondents. The data analysis technique refers to IKM analysis based on PERMENPAN-RB No. 14 of 2017. The result of this research showed that public satisfaction in Adminduk 'Desaku Tuntas' service at Wonosari Village Government office is measured based on IKM in terms of administrative services in total from 14 service indicators in the IKM value range of 2.51 to 3.25 with an IKM conversion value between 62.51 to 81.25 which is in 'good' quality and service performance category, meaning that public is satisfied with the quality and performance of the service.

Keywords: Public satisfaction; Servic; Adminduk.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dalam layanan Adminduk 'Desaku Tuntas' di Desa Wonosari Kecamatan Wonosari Kabupaten Malang. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif yang dilaksanakan dengan metode survei. Data penelitian ini dihitung sesuai dengan ketentuan perhitungan IKM berdasarkan PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 yang terdiri dari 14 indikator. Teknik pengumpulan datanya menggunakan kuesioner. Populasinya adalah masyarakat Desa Wonosari yang sedang menggunakan layanan Adminduk di kantor Pemerintah Desa Wonosari selama periode pengamatan (April 2024). Teknik *sampling* menggunakan *accidental sampling* yang mengacu pada PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 sehingga sampel penelitian ini berjumlah 150 responden. Teknik analisis data mengacu pada analisis IKM berdasarkan PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017. Kepuasan masyarakat terhadap ayanan data Adminduk 'Desaku Tuntas' di kantor Pemerintah Desa Wonosari diukur berdasarkan IKM ditinjau dari pelayanan administratif secara total dari 14 indikator pelayanan berada pada rentang nilai IKM 2,51-3,25 dengan nilai konversi IKM antara 62,51-81,25 yang berada pada kategori mutu dan kinerja pelayanan yang baik, artinya masyarakat puas terhadap mutu dan kinerja pelayanan.

Kata Kunci: Kepuasan masyarakat; layanan; Adminduk.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan bentuk pelayanan yang wajib diselenggarakan oleh setiap negara guna memenuhi tuntutan dan kebutuhan dasar, serta hak setiap warga negara. Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa 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 (Amalia, et al., 2023). Penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Hal ini teratur dalam Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa membangun *public trust* atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan warga negara tentang peningkatan pelayanan publik (Rifai dan Salahuddin, 2021). Salah satu bentuk pelayanan publik yang mendasar adalah pelayanan bidang administrasi kependudukan, sebab kepemilikan dokumen kependudukan, seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta kematian, dan dokumen terkait lainnya, menjadi bukti keabsahan identitas seseorang diakui secara hukum terhadap penentuan status pribadi setiap penduduk (Tobing, 2021). Pelayanan administrasi publik bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus berbagai keperluan administratif mereka. Hal ini termasuk memastikan bahwa proses-proses administratif tersebut dilakukan dengan cepat, tepat, dan efisien, serta memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pemohon. Peningkatan dalam pelayanan administrasi publik seringkali melibatkan upaya untuk menyederhanakan prosedur, memperkenalkan teknologi informasi untuk mempercepat proses, meningkatkan transparansi, dan memberikan pelatihan kepada petugas administrasi agar lebih profesional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu instansi pemerintahan yang bergerak di bidang pelayanan publik terutama Administrasi Kependudukan (Adminduk) adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil). Demikian pula Kabupaten Malang telah memiliki Dispendukcapil yang bertanggung jawab menyelenggarakan urusan pemerintahan yang dilimpahkan kepada aparat pemerintah di wilayah Kabupaten Malang. Eksistensi Dispendukcapil Kabupaten Malang bersesuaian dengan salah satu misi pemerintah pusat untuk merealisasikan amanah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Administrasi Kependudukan seperti dijelaskan di atas. Meskipun demikian, seiring berjalannya waktu dalam prakteknya bentuk pelayanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan oleh Dispendukcapil Kabupaten Malang belum tentu bisa memuaskan hati seluruh warga atau masyarakat yang tinggal di wilayah Kabupaten Malang.

Tentunya ada beberapa kendala yang dihadapi masyarakat saat hendak atau sedang mengurus Adminduk di Dispendukcapil Kabupaten Malang. Permasalahan yang seringkali dialami misalnya jarak tempat tinggal masyarakat yang jauh dari lokasi kantor Dispendukcapil Kabupaten Malang sehingga sulit untuk menjangkau

akses layanan tersebut. Belum lagi ketika sudah sampai di lokasi, fakta bahwa masyarakat yang meminta dilayani tidak sedikit, tentu membutuhkan proses dan antrian panjang, ditambah oleh jumlah petugas pelayanan yang terbatas. Hal ini berakibat proses pelayanan Adminduk sering tidak terselesaikan dalam satu hari atau satu kali kunjungan, kadang memakan waktu berhari-hari atau berminggu-minggu, bahkan hingga berbulan-bulan (Carep, 2021). Masih banyak keluhan dan pengaduan dari masyarakat, baik secara langsung ataupun melalui media massa, seperti prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, besarnya biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif, dan lain-lain sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah (Mukarom dan Laksana, 2020).

Beragam keluhan yang timbul atau muncul dari pengalaman masyarakat ketika sedang menggunakan layanan administrasi kependudukan di kantor Dispendukcapil Kabupaten Malang tentu menimbulkan kekecewaan bagi mereka. Padahal, tujuan utama dari pelayanan publik oleh pemerintah adalah untuk memberikan kemudahan kepada seluruh masyarakat sehingga masyarakat mencapai kepuasan dalam dirinya. Kepuasan masyarakat itulah yang bisa meningkatkan *public trust* kepada aparat pemerintah (Sonani dan Yulia, 2021). Kepuasan sendiri diartikan sebagai suatu respon positif dari pelanggan (masyarakat), dimana ditunjukkan dengan hal-hal, seperti perasaan senang, terpenuhi harapan atas suatu kinerja dan pelayanan (Panjaitan dan Ginting, 2022). Hal ini sejalan dengan pendapat Riauwati dan Dwiyanti (2023) yang mengemukakan bahwa kepuasan konsumen atau masyarakat sebagai respon masyarakat pada evaluasi persepsi terhadap perbedaan antara ekspektasi awal atau standar kinerja tertentu dan kinerja aktual suatu produk atau layanan sebagaimana dipersepsikan setelah konsumsi produk atau layanan tersebut.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Malang sejauh ini terus berupaya memberikan pelayanan publik yang maksimal dengan mengadakan berbagai inovasi terhadap program-program pelayanan publiknya, antara lain program Jebol Anduk (Jemput Bola Adminduk), Ketan Ireng (Kependudukan dan Kesehatan Mari Bareng), Plat N (Pelayanan Kilat Dokumen Adminduk), DUPATARI (Dukcapil dan Pengadilan Agama Tanpa Ribet), SIPLAYBOYS (Sistem Pelayanan Adminduk Berbasis Android Play Store), SIPADUKA (Sistem Pelayanan Adminduk Jalur Khusus Chatting), e-Adminduk, KAKIKU BARU (KK, KTP, dan Identitasku Baru), SIPEDULI (Sistem Pelayanan Adminduk Online), serta Desaku Tuntas (Dispendukcapil Kabupaten Malang, 2023). Dari berbagai inovasi program pelayanan publik tersebut, peneliti memandang bahwa Desaku Tuntas adalah salah satu program yang efektif dalam menjangkau pelayanan publik hingga ke level dasar. Hal ini karena kewenangan untuk menyelenggarakan program Desaku Tuntas tersebut langsung diberikan kepada pemerintah desa setempat di seluruh wilayah Kabupaten Malang.

Desaku Tuntas merupakan inovasi terbaru dari berbagai program pelayanan publik dari Dispendukcapil Kabupaten Malang. Seperti dilansir oleh laman berita harian *online* yakni beritajatim.com bahwa program Desaku Tuntas telah resmi diluncurkan oleh Bupati Malang pada 9 Maret 2021, yang berfokus pada bidang

pelayanan administrasi kependudukan. Adapun *leading* sektor dari program ini adalah Dipendukcapil Kabupaten Malang (Kiswara, 2021). Laman berita harian *online* lainnya yakni malangposcomedia.id melaporkan bahwa Kepala Dispendukcapil Kabupaten Malang, Harry Setia Budi, menuturkan jika sekitar 243 desa dan kelurahan sudah menerapkan layanan Desaku Tuntas itu. Melalui program Desaku Tuntas itu, warga desa di Kabupaten Malang setidaknya bisa mengurus enam surat administrasi kependudukan yakni KTP, KK, kartu kematian, akta kelahiran, dan surat kepindahan domisili. Harry Setia Budi juga menjelaskan bahwa melalui Desaku Tuntas maka Dispendukcapil dapat memberi kepastian jadinya dokumen paling lama lima hari kerja sejak dokumen dinyatakan lengkap/ valid (Nugroho, 2022). Selain itu, menurut laporan yang dilansir oleh suarajatimpost.com bahwa proses pelayanan administrasi kependudukan dalam program Desaku Tuntas di Kabupaten Malang tidak dipungut biaya (gratis), sehingga diharapkan berdampak kepada meningkatnya *public trust* dalam hal mengurus kebutuhan dokumen Adminduknya (Senopati, 2021).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang peneliti lakukan melalui observasi awal pada 4-5 Februari 2024 di kantor Pemerintah Desa Wonosari Kecamatan Wonosari Kabupaten Malang diperoleh informasi mengenai implementasi pelayanan program Desaku Tuntas di sana. Informasi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan program Desaku Tuntas telah dilaksanakan sejak program itu pertama kali diresmikan oleh Bupati Malang pada Maret 2021. Pelayanan Adminduk Desaku Tuntas oleh Pemerintah Desa Wonosari meliputi pengurusan pembuatan dokumen baru ataupun perubahan pada Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Identitas Anak (KIA), akta kelahiran, surat kematian, akta kematian, surat kepindahan domisili/ mutasi penduduk, dan lain-lain.

Tabel 1. Pelayanan Data Adminduk 'Desaku Tuntas' Desa Wonosari Kecamatan Wonosari Kabupaten Malang Tahun 2023

No	Jenis Pelayanan	Total Pengajuan	Selesai	Tidak Selesai
1	Pembuatan akta kelahiran	39 data	28 data (72%)	9 diproses, 2 ditolak
2	Pembuatan e-KTP	62 data	51 data (82%)	11 diproses
3	Perubahan data e-KTP	7 data	7 data (100%)	-
4	Pembuatan KK	47 data	32 data (68%)	15 diproses
5	Perubahan data KK	4 data	3 data (75%)	1 diproses
6	Surat mutasi penduduk	6 data	6 data (100%)	-
7	Pembuatan surat kematian	1 data	0 data (0%)	1 diproses
8	Pembuatan akta kematian	3 data	2 data (67%)	1 ditolak
9	Surat keterangan WNI	1 data	1 data (100%)	-
10	Pembuatan KIA	9 data	6 data (67%)	3 diproses
-	Total	179 data	136 data (76%)	43 data (24%)

(Sumber: Dokumen Pemdes. Wonosari bulan Oktober-Desember, 2023)

Mencermati data tercantum dalam Tabel 1 di atas dapat peneliti jelaskan bahwa masyarakat Desa Wonosari yang selama ini mengurus data atau dokumen administrasi kependudukan melalui Pemerintah Desa Wonosari cukup banyak, yang menunjukkan bahwa layanan Adminduk program Desaku Tuntas terlaksana di Desa Wonosari. Meski begitu, dari total 179 data yang diajukan oleh masyarakat, baru 136 data (76%) yang berhasil dilayani dan diselesaikan oleh Pemerintah Desa Wonosari. Sedangkan 43 data lainnya (24%) belum diselesaikan oleh Pemerintah Desa Wonosari dengan alasan masih dalam proses penyelesaian ataupun ditolak dengan alasan persyaratan administrasi tidak lengkap. Peneliti juga sempat mewawancarai beberapa warga yang saat itu sedang mengurus KTP baru untuk anaknya. Warga yang tidak berkenan disebutkan identitasnya itu mengaku bahwa proses pelayanannya cukup mudah, hanya berbekal KK, akta kelahiran, bukti pelunasan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), lalu melakukan perekaman (foto) di kantor kecamatan, untuk kemudian tinggal menunggu KTP yang diinginkan jadi. Namun, hal yang membuat mereka kurang puas adalah rentang waktu selesainya bervariasi, antara satu hingga dua bulan. Hal tersebut tentunya tidak sesuai dengan pernyataan Kepala Dispendukcapil Kabupaten Malang, Harry Setia Budi dalam Nugroho (2022) bahwa “melalui program Desaku Tuntas maka Dispendukcapil dapat memberikan kepastian jadinya dokumen paling lama lima hari kerja sejak dokumen dinyatakan lengkap/valid”.

Riset terdahulu Sulistyono dan Ediwidjojo (2020) tentang analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen menggunakan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 yang fokus pada 9 indikator dengan 97 responden. Hasil riset tersebut diketahui dari 9 indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah biaya dan tarif pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 3,50 dengan nilai konversi IKM sebesar 87,50. Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM terendah ialah penyelesaian waktu pelayanan mendapatkan nilai IKM 2,66 dan nilai konversi IKM sebesar 66,50. Secara keseluruhan IKM pada Kantor Kecamatan Ayah pada tahun 2018 sebesar 82,25 yang berarti kualitas layanan publik berada pada kategori ‘baik’.

Riset terdahulu Tuhatelu, Sampe dan Kimbal (2022) mengenai analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kecamatan Matuari Kota Bitung menggunakan perhitungan IKM berdasarkan PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 yang mencakup 14 indikator dengan 150 responden. Hasil riset itu menunjukkan: (a) Prosedur pelayanan nilai IKM sebesar 92,5 dengan kategori sangat baik, (b) Persyaratan pelayanan nilai IKM sebesar 91,25 dengan kategori sangat baik, (c) Kejelasan Petugas Pelayanan nilai IKM sebesar 90 dengan kategori sangat baik, (d) Kedisiplinan petugas pelayanan nilai IKM sebesar 92,5 dengan kategori sangat baik, (e) Tanggung jawab petugas pelayanan nilai IKM sebesar 93,25 dengan kategori sangat baik, (f) Kemampuan petugas pelayanan nilai IKM sebesar 93,75 dengan kategori sangat baik, (g) Kecepatan pelayanan nilai IKM sebesar 87 dengan kategori sangat baik, (h) Keadilan mendapatkan pelayanan nilai IKM sebesar 90,25 dengan kategori sangat baik, (i) Kesopanan dan Keramahan petugas nilai IKM sebesar 80,25 dengan kategori baik, (j) Kewajaran biaya pelayanan nilai IKM sebesar 90,25 dengan

kategori sangat baik, (k) Kepastian biaya pelayanan nilai IKM sebesar 87,75 dengan kategori sangat baik, (l) Kepastian jadwal pelayanan nilai IKM sebesar 90,75 dengan kategori sangat baik, (m) Kenyamanan lingkungan nilai IKM sebesar 94,5 dengan kategori sangat baik, (n) Keamanan pelayanan nilai IKM sebesar 92 dengan kategori sangat baik.

Riset terdahulu Supawanhar, et al. (2023) perihal analisis indeks kepuasan masyarakat dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu menggunakan perhitungan IKM berdasarkan PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 yang mencakup 14 indikator dengan 200 responden. Hasil riset itu menunjukkan nilai IKM sebesar 80,250/0 yang artinya kinerja pelayanan pembuatan e-KTP *online* di Dukcapil Kota Bengkulu dikategorikan baik.

Berbekal hasil studi pendahuluan di atas maka peneliti memandang sangat perlunya pengkajian lebih lanjut melalui penelitian ilmiah untuk menyurvei kepuasan masyarakat penerima pelayanan data administrasi kependudukan. Oleh karena itu, maka peneliti sangat tertarik melakukan penelitian yang berjudul: **“Kepuasan Masyarakat dalam Layanan Adminduk ‘Desaku Tuntas’ Di Desa Wonosari Kecamatan Wonosari Kabupaten Malang”**. Hasil penelitian ini diekspektasikan bisa memberi gambaran dan informasi ke Pemerintah Kabupaten Malang khususnya yang berwenang menyelenggarakan pelayanan publik program Desaku Tuntas di tingkat desa perihal kinerja aparat desa dan respon kepuasan publik, sehingga aparat yang berwenang bisa memperbaiki kekurangan yang ada dalam rangka untuk semakin meningkatkan kepuasan masyarakat.

Menindaklanjuti latar belakang yang diuraikan di atas maka permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah “bagaimana tingkat kepuasan masyarakat dalam layanan Adminduk ‘Desaku Tuntas’ di Desa Wonosari Kecamatan Wonosari Kabupaten Malang?” Dengan demikian, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui (menyurvei) tingkat kepuasan masyarakat dalam layanan Adminduk ‘Desaku Tuntas’ di Desa Wonosari Kecamatan Wonosari Kabupaten Malang.

KAJIAN TEORITIK

a. Pelayanan Publik

Konsep Pelayanan Publik

Terkait dengan penelitian ini, maka konsep awal yang akan menjadi perhatian adalah konsep dari pelayanan itu sendiri. Definisi Pelayanan yang sangat sederhana diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby yaitu “Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatannya” (Ratminto dan Winarsih, 2008). Definisi lain tentang pelayanan disampaikan oleh Gronroos sebagaimana dikutip dibawah ini:

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau

hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan” Ratminto dan Winarsih, 2008)

Dari definisi tersebut dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata atau tidak dapat diraba dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan. Sementara itu pelayanan Publik adalah “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan” (Mahmudi, 2005).

Menurut Lewis ruang lingkup pelayanan publik dapat dilihat dari pernyataan berikut:

“Public Service refers to agencies and activities tending toward the public side of the continuum. In actuality there is no clear division between public and private. Public service includes quasi governmental agencies and the many non profit organization devoted to community services and to the public interest”.

Pelayanan publik mengacu pada agen dan serangkaian aktivitas yang diarahkan pada sisi publik. Sesungguhnya tidaklah jelas pembagian antara publik (umum) dan *private*. Pelayanan publik meliputi agen semi pemerintah dan banyak organisasi non profit yang mencurahkan perhatiannya pada pelayanan masyarakat dan kepentingan umum.

Prinsip Pelayanan Publik

Dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/MPAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, terdapat 10 prinsip pelayanan umum, yaitu sebagai berikut:

- a) Kesederhanaan. Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b) Kejelasan. Mencakup :persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c) Kepastian Waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d) Akurasi. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- e) Keamanan. Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f) Tanggung jawab. Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan.
- g) Kelengkapan sarana dan prasarana kerja. Peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai.

- h) Kemudahan akses .Tempat dan lokasi sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat.
- i) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j) Kenyamanan Disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

Standar Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut pasal 21 UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan komponen standar pelayanan sekurang kurangnya meliputi:

- a) Dasar hukum.
- b) Persyaratan.
- c) Sistem, mekanisme, dan prosedur.
- d) Jangka waktu penyelesaian.
- e) Biaya/tarif.
- f) Produk pelayanan.
- g) Sarana, prasarana, dan fasilitas.
- h) Kompetensi pelaksana pengawasan internal.
- i) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan.
- j) Jumlah pelaksanaan.
- k) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
- l) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.
- m) Evaluasi kinerja pelaksana.

b. Tinjauan Kepuasan Masyarakat

Kebijakan Pengembangan Indeks Kepuasan Masyarakat

Kebijakan pemerintah untuk mengembangkan indeks kepuasan masyarakat dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan diatur di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Oleh Karena keputusan tersebut sudah sangat lengkap dan sangat operasional, maka di bawah ini akan dikutip lampiran Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah secara lengkap

Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

- a) Prosedur Pelayanan, adalah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- b) Persyaratan Pelayanan, adalah persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- c) Kejelasan Pelayanan, adalah keberadaan dan kepastian petugas dalam memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawab).
- d) Kedisiplinan Petugas Pelayanan, adalah kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- e) Tanggung jawab Petugas Pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- f) Kemampuan Petugas Pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- g) Kecepatan Pelayanan, adalah target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- h) Keadilan Mendapatkan Pelayanan, adalah pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- i) Kesopanan dan Keramahan Petugas, merupakan sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- j) Kewajaran Biaya Pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- k) Kepastian Biaya Pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- l) Kepastian Jadwal Pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- m) Kenyamanan Lingkungan, merupakan kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima layanan.
- n) Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif yang dilaksanakan dengan metode survei. Hal ini sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai dalam kegiatan penelitian ini yakni untuk mengetahui (menyurvei) tingkat kepuasan masyarakat dalam layanan Adminduk 'Desaku Tuntas' di Desa Wonosari Kecamatan Wonosari Kabupaten Malang. Data yang terkumpul dalam bentuk angka-angka kemudian akan dihitung sesuai dengan ketentuan perhitungan IKM berdasarkan PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 yang terdiri dari 14 indikator, meliputi prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas, kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, keadilan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, serta keamanan pelayanan (Sulistyo dan Ediwidjojo, 2020).

Teknik pengumpulan datanya menggunakan kuesioner. Populasi penelitian ini adalah seluruh masyarakat Desa Wonosari yang sedang menggunakan layanan Adminduk di kantor Pemerintah Desa Wonosari Kecamatan Wonosari Kabupaten Malang selama periode pengamatan (April 2024). Teknik *sampling* yang digunakan adalah *non-probability sampling*, dan teknik penentuan sampelnya menggunakan *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas (Silalahi, 2017), artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan ciri-cirinya yaitu masyarakat Desa Wonosari yang menjadi pelanggan pelayanan Adminduk di kantor Pemerintah Desa Wonosari Kecamatan Wonosari Kabupaten Malang selama periode pengamatan. Sesuai dengan PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 maka sampel penelitian ditetapkan sejumlah 150 responden mengacu pada jumlah minimal responden dalam penyusunan IKM yang dipilih secara tidak sengaja.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data IKM yang mengacu pada PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017. Pengelolaan data penelitian ditempuh dengan langkah, sebagai berikut: (1) *Editing*, yakni setelah kuesioner diisi oleh responden, peneliti mengecek kelengkapan hasil pengisiannya, sehingga hanya kuesioner yang terisi dengan lengkap dan benar yang diolah dan digunakan, (2) *Tabulasi*, yakni setelah data terkumpul, maka diberikan skor terhadap jawaban 14 indikator IKM dan disusun menggunakan *main table*, (3) Analisis IKM dan interpretasi, yakni berdasarkan PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 ada 14 unsur atau indikator yang dikaji dalam penghitungan IKM. Menurut Sulistyo dan Ediwidjojo (2020), setiap indikator IKM punya penimbang yang sama, yang dihitung dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah indikator}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Selanjutnya, menurut Supawanhar, et al. (2023) guna memperoleh nilai IKM digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total nilai kepuasan per indikator}}{\text{Total indikator yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Guna mempermudah interpretasi nilai IKM yang berkisar 25-100, sesuai dengan ketentuan dalam PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 maka hasil penilaian di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \text{Nilai IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Hasil perhitungan tersebut kemudian dikategorikan sesuai dengan interval nilai IKM, sebagai berikut:

Tabel 2. Kategori Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Interval IKM	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak baik
1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

(Sumber: PERMENPAN-RB No. 14 Tahun 2017)

Langkah terakhir dari teknik analisis data dalam penelitian ini adalah menarik kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan. Data-data yang berupa angka dari hasil kuesioner yang telah dijawab oleh seluruh responden akan dijelaskan dalam bentuk kalimat, sehingga diperoleh deskripsi hasil penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Desa Wonosari

Wonosari merupakan sebuah desa yang secara administratif termasuk ke dalam wilayah Kecamatan Wonosari Kabupaten Malang Provinsi Jawa Timur. Desa Wonosari terletak di lereng Gunung Kawi sebelah selatan dengan ketinggian \pm 800 mdpl. Luas wilayah Desa Wonosari mencapai 553,03 Ha. Batas-batas wilayah Desa Wonosari yakni sebelah utara berbatasan dengan hutan milik Perhutani, sebelah selatan berbatasan dengan Desa Kebobang dan Desa Sumbertempur, sebelah timur berbatasan dengan Desa Balesari, serta sebelah barat berbatasan dengan Desa Sumberdem. Pembagian wilayah Desa Wonosari meliputi empat dusun, yakni Dusun Wonosari, Dusun Sumpersari, Dusun Pijiombo, dan Dusun Kampung Baru. Sebagian besar penduduk Desa Wonosari bermata pencaharian sebagai petani dan wiraswasta. Desa Wonosari memiliki ikon wisata spiritual yang sangat populer, yakni Pesarean Gunung Kawi, yang setiap hari ramai dikunjungi oleh wisatawan domestik maupun manca negara.

Profil Responden

Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat Desa Wonosari yang sedang menggunakan layanan Adminduk program 'Desaku Tuntas' di kantor Pemerintah Desa Wonosari Kecamatan Wonosari Kabupaten Malang selama periode pengamatan (April 2024), yang berjumlah 150 orang. Responden memiliki karakteristik yang beragam berdasarkan jenis kelamin, rentang usia, pendidikan, dan pekerjaan mereka. Berkaitan dengan keragaman karakteristik responden itu maka peneliti cantumkan dalam Tabel 3 di bawah ini.

Tabel 3. Profil Responden

Jenis Kelamin	Rentang Usia	Pendidikan	Pekerjaan
Laki-laki (72%)	18-25 tahun (4%)	Tidak sekolah (1.3%)	Tidak bekerja (7.3%)
Perempuan (28%)	26-35 tahun (21.3%)	SD (10.7%)	Wiraswasta (32%)
	36-45 tahun (39.3%)	SMP (13.3%)	Petani (38.7%)
	46-55 tahun (22%)	SMA (63.3%)	Karyawan (11.3%)
	56-65 tahun (9.3%)	Diploma (3.3%)	Perawat (1.3%)
	> 65 tahun (4%)	Sarjana (8%)	Guru (3.3%) ASN (4.7%) TNI (1.3%)

Mayoritas responden penelitian ini laki-laki (72%) dengan rentang usia antara 36-45 tahun (39,3%). Pendidikan terakhir yang dicapai oleh mayoritas responden adalah SMA yang mencapai 63,3%, serta mayoritas responden berprofesi sebagai petani yang mencapai 38,7%.

Kepuasan Masyarakat pada Layanan Adminduk 'Desaku Tuntas'

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada 150 responden perihal kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Adminduk program Desaku Tuntas di Kantor Pemerintah Desa Wonosari Kecamatan Wonosari Kabupaten Malang yang diukur menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mengacu pada PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 maka diperoleh hasil IKM per indikator. Nilai IKM dari indikator pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap indikator pelayanan tersebut. Hasil penelitian dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Per Indikator

No.	Indikator Pelayanan	Jumlah Rata-rata	Nilai IKM	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Prosedur pelayanan	482	3.21	80.25	B	Baik
2	Persyaratan pelayanan	479	3.19	79.75	B	Baik
3	Kejelasan petugas	464	3.09	77.25	B	Baik
4	Kedisiplinan petugas	461.3	3.07	76.75	B	Baik
5	Tanggung jawab petugas	461	3.07	76.75	B	Baik
6	Kemampuan petugas	455.5	3.04	76	B	Baik
7	Kecepatan pelayanan	452.5	3.02	75.50	B	Baik
8	Keadilan pelayanan	446.5	2.98	74.50	B	Baik
9	Kesopanan dan keramahan	460.6	3.07	76.75	B	Baik
10	Kewajaran biaya pelayanan	457.5	3.05	76.25	B	Baik
11	Kepastian biaya pelayanan	484.5	3.23	80.75	B	Baik
12	Kepastian jadwal pelayanan	456	3.04	76	B	Baik

13	Kenyamanan lingkungan	458	3.05	76.25	B	Baik
14	Keamanan pelayanan	446.3	2.97	74.25	B	Baik

Mencermati data pada Tabel 3 perihal kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Adminduk program Desaku Tuntas di Kantor Pemerintah Desa Wonosari Kecamatan Wonosari Kabupaten Malang yang diukur menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017, secara total dari 14 indikator pelayanan menunjukkan masyarakat puas terhadap pelayanan yang diberikan dengan adanya mutu pelayanan dan kinerja pelayanan yang baik. Untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kantor Pemerintah Desa Wonosari pada setiap indikator akan dibahas, sebagai berikut: (1) Indikator prosedur pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 3,21 serta konversi IKM 80,25 yang berada pada kategori mutu dan kinerja pelayanan yang baik, artinya masyarakat puas terhadap pelayanan Adminduk program Desaku Tuntas oleh kantor Pemerintah Desa Wonosari, sebab prosedur pelayanan yang mudah dipahami; (2) Indikator persyaratan pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 3,19 serta konversi IKM 79,75 yang berada pada kategori mutu dan kinerja pelayanan yang baik, artinya masyarakat puas terhadap pelayanan Adminduk program Desaku Tuntas oleh kantor Pemerintah Desa Wonosari, sebab persyaratan yang dibutuhkan (dokumen pendukung) tidak rumit; (3) Indikator kejelasan petugas pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 3,09 serta konversi IKM 77,25 yang berada pada kategori mutu dan kinerja pelayanan yang baik, artinya masyarakat puas terhadap pelayanan Adminduk program Desaku Tuntas oleh kantor Pemerintah Desa Wonosari, sebab petugas pelayanan mengenakan *name tag* dengan tulisan yang jelas; (4) Indikator kedisiplinan petugas pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 3,07 serta konversi IKM 76,75 yang berada pada kategori mutu dan kinerja pelayanan yang baik, artinya masyarakat puas terhadap pelayanan Adminduk program Desaku Tuntas oleh kantor Pemerintah Desa Wonosari, sebab petugas berada di kantor pelayanan selama jam kerja; (5) Indikator tanggung jawab petugas pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 3,07 serta konversi IKM 76,75 yang berada pada kategori mutu dan kinerja pelayanan yang baik, artinya masyarakat puas terhadap pelayanan Adminduk program Desaku Tuntas oleh kantor Pemerintah Desa Wonosari, sebab petugas membantu menyelesaikan pengurusan data Adminduk mereka hingga selesai; (6) Indikator kemampuan petugas pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 3,04 serta konversi IKM 76 yang berada pada kategori mutu dan kinerja pelayanan yang baik, artinya masyarakat puas terhadap pelayanan Adminduk program Desaku Tuntas oleh kantor Pemerintah Desa Wonosari, sebab petugas mampu menjawab setiap pertanyaan/ keluhan masyarakat; (7) Indikator kecepatan pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 3,02 serta konversi IKM 75,50 yang berada pada kategori mutu dan kinerja pelayanan yang baik, artinya masyarakat puas terhadap pelayanan Adminduk program Desaku Tuntas oleh kantor Pemerintah Desa Wonosari, sebab kecepatan waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan harapan mereka; (8) Indikator keadilan mendapatkan pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 2,98 serta konversi IKM 74,50 yang berada pada kategori mutu dan kinerja pelayanan yang baik, artinya masyarakat puas terhadap pelayanan Adminduk program Desaku Tuntas oleh kantor Pemerintah Desa Wonosari dengan adanya kesamaan perlakuan

bagi setiap pengguna dalam mendapatkan pelayanan; (9) Indikator kesopanan dan keramahan petugas memiliki nilai IKM sebesar 3,07 serta konversi IKM 76,75 yang berada pada kategori mutu dan kinerja pelayanan yang baik, artinya masyarakat puas terhadap pelayanan Adminduk program Desaku Tuntas oleh kantor Pemerintah Desa Wonosari, sebab petugas menunjukkan sikap yang sopan dan ramah ketika melakukan pelayanan; (10) Indikator kewajaran biaya pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 3,05 serta konversi IKM 76,25 yang berada pada kategori mutu dan kinerja pelayanan yang baik, artinya masyarakat puas terhadap pelayanan Adminduk program Desaku Tuntas oleh kantor Pemerintah Desa Wonosari, sebab tidak ada pungutan biaya untuk pelayanan data Adminduk; (11) Indikator kepastian biaya pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 3,23 serta konversi IKM 80,75 yang berada pada kategori mutu dan kinerja pelayanan yang baik, artinya masyarakat puas terhadap pelayanan Adminduk program Desaku Tuntas oleh kantor Pemerintah Desa Wonosari, sebab informasi pelayanan data Adminduk 'gratis' tertulis jelas di kantor pelayanan; (12) Indikator kepastian jadwal pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 3,04 serta konversi IKM 76 yang berada pada kategori mutu dan kinerja pelayanan yang baik, artinya masyarakat puas terhadap pelayanan Adminduk program Desaku Tuntas oleh kantor Pemerintah Desa Wonosari, sebab pelayanan dilakukan setiap hari kerja, dimana informasi jam kerja tertulis jelas di kantor pelayanan; (13) Indikator kenyamanan lingkungan memiliki nilai IKM sebesar 3,05 serta konversi IKM 76,25 yang berada pada kategori mutu dan kinerja pelayanan yang baik, artinya masyarakat puas terhadap pelayanan Adminduk program Desaku Tuntas oleh kantor Pemerintah Desa Wonosari, sebab kondisi ruang tunggu pengunjung bersih, rapi, dan nyaman; (14) Indikator keamanan pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 2,97 serta konversi IKM 74,25 yang berada pada kategori mutu dan kinerja pelayanan yang baik, artinya masyarakat puas terhadap pelayanan Adminduk program Desaku Tuntas oleh kantor Pemerintah Desa Wonosari, sebab petugas menjamin sepenuhnya keamanan bagi pengunjung saat mengurus data Adminduk di sana.

Uraian di atas menjelaskan bahwa masyarakat Desa Wonosari merasa puas dengan pelayanan Adminduk 'Desaku Tuntas' yang diselenggarakan oleh Dukcapil Kabupaten Malang melalui Pemerintah Desa Wonosari. Perasaan puas tersebut muncul sebagai respons setelah responden mengalami pelayanan Adminduk 'Desaku Tuntas'. Hal ini sejalan dengan pendapat Riauwati dan Dwiyanti (2023) bahwa kepuasan konsumen atau masyarakat sebagai respons masyarakat pada evaluasi persepsi terhadap perbedaan antara ekspektasi awal atau standar kinerja tertentu dan kinerja aktual suatu produk atau layanan sebagaimana dipersepsikan setelah konsumsi produk atau layanan tersebut.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan data Adminduk program Desaku Tuntas di kantor Pemerintah Desa Wonosari Kecamatan Wonosari Kabupaten Malang diukur berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ditinjau dari pelayanan administratif secara total dari 14 indikator pelayanan berada pada rentang nilai IKM 2,51-3,25 dengan nilai konversi IKM antara 62,51-81,25 yang berada pada kategori

mutu dan kinerja pelayanan yang baik. Hal itu menunjukkan masyarakat puas terhadap pelayanan yang diberikan dengan adanya mutu dan kinerja pelayanan yang baik.

Mengacu pada simpulan di atas, peneliti merekomendasikan kepada Pemerintah Desa Wonosari untuk menyediakan fasilitas pengaduan seperti kotak saran dan kritik sehingga jika ada masyarakat yang memiliki keluhan tentang pelayanan yang kurang atau tidak memuaskan, yang tidak bisa secara langsung menyampaikan keluhannya kepada petugas bisa menyampaikan melalui kotak saran tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, L. R; Budi, R. S. & Azzahra, K. N. (2023). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Aparat Desa dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Girirejo Kecamatan Ngablak Kabupaten Magelang. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 13(1), 95-107.
- Carep. (2021). *Desaku Tuntas, Program Pengurusan Administrasi Lewat Pemerintah Desa*. Pemerintahan, 9 Maret 2021. (Online), (<https://www.google.com/amp/s/kabarmalang.com/19594/desaku-tuntas-program-pengurusan-administrasi-lewat-pemerintah-desa/amp?espv=1>), diakses 20 April 2024.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Malang. (2023). *Desaku Tuntas*. (Online), (<https://dispendukcapil.malangkab.go.id/pd/detail?title=dispendukcapil-opd-desaku-tuntas>), diakses 20 April 2024.
- Kiswara, B. Y. (2021). *Desaku Tuntas, Program Bupati Malang di Bidang Pelayanan Administrasi Penduduk*. Politik Pemerintahan, 9 Maret 2021. (Online), (<https://beritajatim.com/politik-pemerintahan/desaku-tuntas-program-bupati-malang-di-bidang-pelayanan-administrasi-penduduk/>), diakses 20 April 2024.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. UPP AMP YKPN, Yogyakarta
- Mukarom, Z. & Laksana, M. W. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. Cetakan ke-3. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Nugroho, T. (2022). *Adminduk 243 Desa Sudah Dilayani 'Desaku Tuntas'*. 14 Agustus 2022. (Online), (<https://malangposcomedia.id/adminduk-243-desa-sudah-dilayani-desaku-tuntas/>), diakses 20 April 2024.
- Panjaitan, F. O. & Ginting, G. L. (2022). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kecamatan (SIK) dengan Menggunakan Metode TAM. *JIFOTECH (Journal of Information Technology)*, 2(2), 5-10.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. (2017).

Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia. (Online), (<https://peraturan.bpk.go.id/Download/123520/PERMENPAN%20NOMOR%2016%20TAHUN%202014.pdf>), diakses 18 April 2024.

- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. (2008). *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Riauwati, J. & Dwiyanti, N. T. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat: Studi Kasus di Kantor Kecamatan Cikalongwetan Bandung Barat. *Remik: Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 7(1), 784-794.
- Rifai & Salahuddin. (2021). Kepuasan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bima. *Journal of Governance and Local Politics (JGLP)*, 5(2), 91-97.
- Senopati. (2021). *Luncurkan Sistem Desa Tuntas buat Masyarakat Mudahkan Urusi Adminduk*. Pemerintahan, 9 Maret 2021. (Online), (<https://suarajatimpost.com/pemerintahan/luncurkan-sistem-desa-tuntas-buat-masyarakat-mudahkan-urusi-adminduk>), diakses 20 April 2024.
- Silalahi, U. (2017). *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Cetakan ke-5. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sonani, N. & Yulia, I. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Jurnal Visionida*, 7(1), 14-21.
- Sulistyo, I. N. & Ediwidjojo, S. P. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 4(2), 276-286.
- Supawanhar, Ditasman, Amrullah, Hartono, R. & Silvana, R. J. (2023). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 11(2), 1539-1548.
- Tobing, A. L. (2021). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan KTP-Elektronik di Kecamatan Aek Natas. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 5(1), 137-147.
- Tuhatelu, G. V; Sampe, S. & Kimbal, A. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Matuari Kota Bitung. *Jurnal Governance*, 1(3), 1-10.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. (2009). Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia. (Online), (<https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>), diakses 18 April 2024.
- Undang-undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.(2009) diakses 29 Mei 2024.