



---

## **KOMPARASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2019 DI DINAS DUKCAPIL KOTA MATARAM DAN KABUPATEN LOMBOK BARAT**

Rahmad Hidayat<sup>1</sup>, M. Taufik Rachman<sup>2</sup>, M. Rahmatul Burhan<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Muhammadiyah Mataram

---

### **Info Artikel**

*Sejarah Artikel:*  
Diterima: 8 Juni 2020  
Disetujui: 10 September 2020  
Dipublikasikan: 10 September 2020

**Kata Kunci:**  
*(Pelayanan Publik, Pelayanan Kependudukan, SKM)*

---

### **Abstrak**

Pelayanan publik diharapkan semakin baik dari waktu ke waktu di setiap negara, provinsi bahkan daerah kabupaten/kota sampai ke desa-desa, namun ternyata pikiran kita masih melihat dan mengarah pada proses pelayanan publik yang ribet dan kompleks. Hal ini menunjukkan kondisi pelayanan publik di Indonesia memang masih jauh dari harapan masyarakat. Penelitian ini adalah jenis penelitian survei yang dilakukan di tahun 2019 sampai terpenuhinya jumlah responden yang sudah ditentukan. Berdasarkan hasil penelitian diketahui perbandingan/komparasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Pelayanan Publik Tahun 2019 Di Dinas Dukcapil Kabupaten Lombok Barat dan Kota Mataram didapat nilai mutu pelayanan dengan kategori "B" yang mengindikasikan kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Barat mendapatkan predikat "baik". Sedangkan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Mataram juga mendapat predikat baik tetapi dengan nilai yang lebih tinggi. Faktor penghambat dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Lombok Barat dan Kota Mataram yaitu terkait dengan variabel waktu pelayanan yang dirasakan masih cukup lama. Selain itu meskipun tarif sudah di gratiskan masih ada anggapan adanya biaya yang dikeluarkan. Begitu juga dengan maklumat pelayanan yang tidak disimpan pada posisi strategis.

---

## **COMPARISON OF PUBLIC SATISFACTION SURVEYS (SKM) TO PUBLIC SERVICES IN 2019 IN DUKCAPIL DINAS MATARAM CITY AND WEST LOMBOK DISTRICT**

---

### **Abstract**

*Public services are expected to get better from time to time in every country, province and even district / city to rural areas, but it turns out that our minds still see and lead to a complicated and complex public service process. This shows that the condition of public services in Indonesia is still far from people's expectations. As for the formulation of the problem in this research, namely: This research is a type of survey research conducted in 2019 until the predetermined number of respondents is fulfilled. Based on the*

---

*results of the study, it is known that the comparison / comparison of the Community Satisfaction Survey (SKM) on Public Services in 2019 at the Dukcapil Office of West Lombok Regency and Mataram City obtained a service quality value with the "B" category which indicates community satisfaction at the Population and Civil Registry Office of West Lombok Regency. predicate "good". Meanwhile, the Department of Population and Civil Registration of the City of Mataram also received a good predicate but with a higher score. The inhibiting factor in public services carried out by the Dukcapil Office of West Lombok Regency and Mataram City is related to the variable service time that is felt to be quite long. In addition, even though the tariff has been free, there is still an assumption that there is a cost. Likewise with service announcements that are not kept in a strategic position.*

© 2018 Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Mataram

---

✉ Alamat korespondensi:

<sup>1</sup>[rahmad\\_dayat22@yahoo.com](mailto:rahmad_dayat22@yahoo.com),

<sup>2</sup>[rachman.taufik07@gmail.com](mailto:rachman.taufik07@gmail.com),

<sup>3</sup>[rahmaehrahma@gmail.com](mailto:rahmaehrahma@gmail.com)

## PENDAHULUAN

Administrasi Publik memiliki banyak perhatian pada segala aktivitas pemerintah. Pelayanan publik dan kebijakan publik merupakan salah satu fokus utama kajian dalam program studi administrasi publik. Pelayanan publik sudah sangat berkembang, tidak lagi berpatokan pada model pelayanan yang konvensional, tetapi sudah mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Konsep pelayanan, satu atap, satu pintu, pelayanan yang serba online demi mewujudkan pelayanan prima. Bahkan presiden Joko Widodo mengatakan dengan istilahnya yaitu DILAN dengan kepanjangan digital melayani.

Proses perbaikan pelayanan publik di setiap negara bahkan di setiap daerah menjadi tuntutan dari masyarakat. Namun yang kita temukan masih terlihat pada proses pelayanan publik yang belum maksimal. Hal ini menunjukkan dimana kondisi pelayanan publik di Indonesia memang masih jauh dari harapan masyarakat. Mengutip dari Ombudsman Republik Indonesia (2016), survei yang dilakukan oleh beberapa lembaga juga menunjukkan rapor yang buruk pelayanan publik di Indonesia seperti dari World Bank, International Finance Corporation (IFC), Transparency International Indonesia (TII). Melihat itu, tentu menunjukkan bagaimana pemerintah sebagai pembuat kebijakan sekaligus penyelenggara pelayanan publik belum mampu memperbaiki persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang berkualitas, meskipun ketentuan tentang pelayanan publik telah diundangkan oleh Pemerintah RI melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (ombudsman, 2016)

Dalam penelitiannya Endarwati (2020), menandakan ada 3 (tiga) point untuk mengukur kinerja dalam indeks kepuasan masyarakat dalam pelayan publik, Pertama, unsur keamanan pelayanan memiliki skor tertinggi, kedua, prosedur penilaian pelayan, dan ketiga mutu pelayan. Jika ketiga unsur tersebut kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public dikategorikan baik (Sularsi Endartiwi 2020). Berbeda dengan Wismanu (2018) yang melakukan penelitian terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayan publik di Rumah Sakit, memberikan perhatian terhadap maklumat pelayanan, infrastruktur penunjang maklumat pelayanan, waktu antrian dan pemberian pelayan, sikap petugas pemberi pelayanan, pengaduan dan penanganan pengaduan pelayanan (Eko Wismanu 2018). (Jazuli dan Fatimah 2019), pelayanan publik dalam perspektif masyarakat desa adalah fasilitas yang mendukung kehidupan masyarakat, seperti jalan raya, air bersih dan sarana prasarana pendukung dalam menunjang kehidupan publik yang didalamnya seperti sarana pendidikan dan sarana kesehatan. Pengaruh kualitas pelayan publik terhadap pembuatan E-KTP menjadi indikator dalam kepuasan masyarakat sehingga dimensi yang perlu diperhatikan adalah dimensi pelayanan yakni bukti langsung (tangibles), kehandalan petugas, daya tanggap petugas, adanya jaminan, dan empati petugas pelayanan yang melayani publik (Durait & Vaughan, 2020).

Berbagai usaha dilakukan oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan public, salah satunya melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen PAN-RB) No 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Peraturan tersebut menuntut bahwa setiap pelayanan harus memiliki standar yang dapat diukur. Pengukuran ini memberikan klasifikasi, peringkat, semacam rapor untuk proses perbaikan hal-hal yang masih dianggap kurang.

Disisi lain, pemerintah juga menginginkan setiap pemberi layanan publik harus mempublikasikan hasil kepuasan masyarakat sesuai petunjuk Permen PAN-RB No 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Ini berarti bahwa setiap pemberi layanan publik, baik di pusat maupun daerah harus mengetahui tingkat kepuasan atas pelayanan yang mereka berikan, tidak terkecuali di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) di lingkup Pemerintah Kabupaten Lombok Barat Pemerintah dan Kota Mataram. Hal ini tidak lain untuk mengetahui survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang ada di ibu kota provinsi dengan salah satu kabupaten di sekitarnya.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan salah satu dinas yang paling sibuk memberikan pelayanan publik. Pelayanan terkait dokumen kependudukan seperti akte kelahiran, kartu keluarga (KK), kartu tanda penduduk (KTP) merupakan jenis layanan yang menjadi tanggungjawab dinas tersebut. Oleh karena itu sangat penting melihat bagaimana tingkat kepuasan masyarakat yang dilayani selama ini.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penelitian ini ingin melihat sejauh mana kepuasan masyarakat pada pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di lingkup Pemerintah Kabupaten Lombok Barat dan Pemerintah Kota Mataram. Dimana secara khusus ingin membandingkan atau komparasi kedua unit pelayanan ini terkait pelaksanaan Permen PAN-RB No 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kabupaten Lombok Barat dipilih sebagai cerminan daerah diluar Kota Mataram yang juga sebagai pusat ibu kota provinsi Nusa Tenggara Barat.

**METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan adalah metode penelitian survei, yaitu penelitian yang dilakukan pada populasi, tetapi data yang dipelajari adalah data sampel yang diambil dari populasi tersebut dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data sehingga diperoleh generalisasi dari pengamatan yang tidak mendalam. Kuesioner umum dipakai dalam metode-metode penelitian survei (Danim; 2007). Pendekatan deskriptif dengan metode evaluasi: mendeskripsikan atau menjelaskan suatu hal seperti apa adanya dan dengan membandingkan suatu kegiatan atau produk dengan standar yang telah ditetapkan (Sugiyono; 2013).

Dalam penelitian ini responden dipilih acak dari masyarakat yang datang mengurus pelayanan dalam kurung waktu yang sudah ditentukan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survei, responden terpilih ditetapkan minimal 100 orang dari jumlah populasi penerima pelayanan, dengan dasar  $(Jumlah\ Unsur + 1) \times 10 = Jumlah\ Responden$   $(9 + 1) \times 10 = 100$  responden. Jumlah populasi yang banyak membuat responden terpenuhi dalam waktu yang cukup singkat sekitar 2 bulan. Hasil dari penilaian responden akan ditabulasi dalam bentuk tabel pengolahan dataseperti dibawah ini.

No	Identitas Responden	Unsur yang dinilai								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
1										
2										
3										
N										

	Nilai SKM Setiap Unsur									
	Nilai SKM Total									

Keterangan A=4, B=3, C=2, D=1

Selanjutnya hasil tabulasi dan perhitungan akan dicocokkan dengan standar nilai yang sudah ditetapkan seperti dibawah ini. Hasil perhitungan nantinya bisa dijadikan untuk menentukan kriteria SKM Setiap unsur maupun secara keseluruhan.

<b>Penilaian Kinerja Pelayanan</b>	<b>Nilai SKM</b>
Sangat Baik	3,25-4,00
Baik	2,51-3,24
Kurang Baik	1,76-2,50
Tidak Baik	1-1,75

Pada kuesioner tersebut mencakup 9 (sembilan) unsur pelayanan sesuai Permen PAN-RB No 15 tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Adapun isinya diringkas sebagai berikut:

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

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Komparasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Pelayanan Publik Tahun 2020 Di Dinas Dukcapil Kabupaten Lombok Barat dan Kota Mataram**

#### **a. Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan**

Berdasarkan isian responden pada kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat responden di Dukcapil Kabupaten Lombok Barat dan Kota Mataram, maka dapat diperoleh Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan (UP). Jumlah tersebut merupakan hasil penjumlahan Nilai Persepsi pada masing-masing Unsur Pelayanan dari semua responden yang memberikan jawaban melalui kuesioner.

Adapun jumlah Nilai per Unsur Pelayanan (UP) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Barat dan Kota Mataram adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.**  
**Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan**  
**pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil**

No	Unsur Pelayanan (UP)	Jumlah Nilai	
		Lombok Barat	Kota Mataram
1	Persyaratan Pelayanan (UP1)	307	310
2	Prosedur Pelayanan (UP2)	309	310
3	Waktu Pelayanan (UP3)	260	306
4	Biaya Pelayanan (UP4)	270	300
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (UP5)	306	306
6	Kompetensi Pelaksana (UP6)	305	306
7	Perilaku Pelaksana (UP7)	316	316
8	Maklumat Pelayanan (UP8)	286	300
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (UP9)	293	312

Sumber: Data diolah peneliti

**b. Nilai Rata-Rata (NRR) per Unsur Pelayanan**

NRR per Unsur Pelayanan adalah hasil Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan dibagi jumlah responden (100). Adapun NRR per Unsur Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Barat dan Kota Mataram adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.**  
**Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan**  
**pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)	
		Lombok Barat	Kota Mataram
1	Persyaratan Pelayanan	3,07	3,10
2	Prosedur Pelayanan	3,09	3,10
3	Waktu Pelayanan	2,60	3,06
4	Biaya/tarif Pelayanan	2,70	3,00
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,06	3,06
6	Kompetensi Pelaksana	3,05	3,06
7	Perilaku Pelaksana	3,16	3,16
8	Maklumat Pelayanan	2,86	3,00
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,93	3,12

Sumber: Data diolah peneliti, 2019

Dengan melihat hasil nilai rata-rata dari uji pada setiap unsur pelayanan yang disajikan dalam kuesioner, maka dapat di simpulkan sebagai berikut :

1. Persyaratan pelayanan.

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari 100 responden yang mengisi kuesioner SKM untuk unsur persyaratan diperoleh nilai **3.07** dengan kriteria **baik** di Dukcapil Lombok Barat. Sedangkan di Dukcapil Kota Mataram diperoleh nilai **3,10** dengan kriteria **baik** juga.

2. Prosedur pelayanan

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan. Dari 100 responden yang mengisi kuesioner SKM untuk unsur prosedur diperoleh nilai **3.09** dengan kriteria **baik** di Dukcapil Lombok Barat. Sedangkan di Dukcapil Kota Mataram diperoleh nilai **3,10** dengan kriteria **baik** juga.

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari 100 responden yang mengisi kuesioner SKM untuk unsur waktu pelayanan diperoleh nilai **2.60** dengan kriteria **baik** di Dukcapil Lombok Barat. Sedangkan di Dukcapil Kota Mataram diperoleh nilai **3,06** dengan kriteria **baik** juga.

4. Biaya/Tarif pelayanan

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari 100 responden yang mengisi kuesioner SKM untuk unsur biaya/tarif pelayanan diperoleh nilai **2.70** dengan kriteria **baik** di Dukcapil Lombok Barat. Sedangkan di Dukcapil Kota Mataram diperoleh nilai **3,00** dengan kriteria **baik** juga.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dari 100 responden yang mengisi kuesioner SKM untuk unsur produk spesifikasi jenis pelayanan diperoleh nilai **3.06** dengan kriteria **baik** di Dukcapil Lombok Barat. Sedangkan di Dukcapil Kota Mataram diperoleh nilai **3,06** dengan kriteria **baik** juga.

#### 6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian dan keterampilan. Dari 100 responden yang mengisi kuesioner SKM untuk unsur kompetensi pelaksana diperoleh nilai **3.05** dengan kriteria **baik** di Dukcapil Lombok Barat. Sedangkan di Dukcapil Kota Mataram diperoleh nilai **3,06** dengan kriteria **baik** juga.

#### 7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari 100 responden yang mengisi kuesioner SKM untuk unsur perilaku pelaksana diperoleh nilai **3.16** dengan kriteria **baik** di Dukcapil Lombok Barat. Sedangkan di Dukcapil Kota Mataram diperoleh nilai **3,16** dengan kriteria **baik** juga.

#### 8. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari 100 responden yang mengisi kuesioner SKM untuk unsur maklumat pelayanan diperoleh nilai **2.86** dengan kriteria **baik** di Dukcapil Lombok Barat. Sedangkan di Dukcapil Kota Mataram diperoleh nilai **3,00** dengan kriteria **baik** juga.

#### 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari 100 responden yang mengisi kuesioner SKM untuk unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan diperoleh nilai **2.93** dengan kriteria **baik** di Dukcapil Lombok Barat. Sedangkan di Dukcapil Kota Mataram diperoleh nilai **3,12** dengan kriteria **baik** juga.

Berdasarkan nilai rata-rata setiap unsur pelayanan yang di survei, dapat diperoleh informasi seperti adanya nilai kepuasan masyarakat yang kurang pada Dukcapil Lombok Barat seperti pada nilai waktu pelayanan yang masih dianggap lama. Sedangkan nilai yang tinggi, diberikan pada unsur pelayanan terkait dengan perilaku pelayanan yang sudah menerapkan prinsip senyum, salam, sapa dan bersahaja. Sedangkan di Dukcapil Kota Mataram, nilai yang masih kurang terkait dengan unsur biaya/tarif. Dan unsur perilaku pelayanan juga mendapatkan nilai yang tinggi dibandingkan unsur pelayanan yang lainnya.

**c. Nilai SKM total**

Nilai SKM total diperoleh dari jumlah Nilai Rata-Rata per Unsur Pelayanan dibagi dengan jumlah Unsur Pelayanan yang diteliti. Dari setiap Unsur Pelayanan yang diukur. Nilai total (rata-rata interval) SKM berdasarkan rumus nilai survei kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Barat dan Kota Mataram dapat disajikan sebagai berikut :

**Tabel 3.**  
**Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Publik**  
**di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Barat dan Kota**  
**Mataram**

No	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan	Lokasi	
		Lombok Barat	Kota Mataram
1	UP 1	3,07	3,10
2	UP 2	3,09	3,10
3	UP 3	2,60	3,06
4	UP 4	2,70	3,00
5	UP 5	3,06	3,06
6	UP 6	3,05	3,06
7	UP 7	3,16	3,16
8	UP 8	2,86	3,00
9	UP 9	2,93	3,12
	<b>Nilai SKM Total</b>	<b>2,95</b>	<b>3,07</b>

Sumber : Diolah oleh peneliti, 2019

Dari semua unsur yang terangkum sesuai dengan PERMENPAN RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, keseluruhan unsur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Barat memperoleh nilai pada **2,95** dengan kriteria **baik** sedangkan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Mataram memperoleh nilai **3,07** dengan kriteria **baik** juga.

**Tabel 4.**  
**Konversi Nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan**  
**Catatan Sipil Kabupaten Lombok Barat dan Kota Mataram**

Nilai persepsi	Nilai interval IKM	Nilai interval konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja unit pelayanan
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26-100,00	A	Sangat baik

Berdasarkan hasil penilaian keseluruhan dari Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Barat didapat nilai mutu pelayanan dengan kategori “B” yang mengindikasikan kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Barat mendapatkan predikat “baik”. Sedangkan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Mataram juga mendapat predikat baik tetapi dengan nilai yang lebih tinggi.

### **Faktor Penghambat Terhadap Pelayanan Publik Tahun 2020 Di Dinas Dukcapil Kabupaten Lombok Barat dan Kota Mataram**

Berdasarkan hasil penilain survei kepuasan masyarakat yang memperoleh nilai yang dianggap masih kurang dan seharusnya bisa ditingkatkan lagi seperti variable waktu pelayanan. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Untuk unsur waktu pelayanan diperoleh nilai 2.60 meskipun masih dengan kriteria baik di Dukcapil Lombok Barat. Jika dibandingkan dengan variable lain tingkat nilainya di rata-rata 2,90. Sedangkan di Dukcapil Kota Mataram memperoleh nilai yang dianggap masih rendah yaitu, pada variable waktu biaya/tarif dan maklumat pelayanan yang memperoleh nilai 3,00, meski dengan kriteria baik juga. Di Kota Mataram terkait dengan variebel biaya/tarif meski sudah di gratiskan, masih mendapat nilai yang rendah dibandingkan variable lainnya. Sedangkan untuk variable maklumat pelayanan juga mendapat nilai yang sama dikarenakan maklumat pelayanan disimpan pada tempat yang kurang strategis.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Adapun kesimpulan dari hasil penelitian yang sudah dilakukan yaitu sebagai berikut:

- a. Perbandingan/komparasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Pelayanan Publik Tahun 2019 Di Dinas Dukcapil Kabupaten Lombok Barat dan Dukcapil Kota Mataram didapat nilai mutu pelayanan dengan kategori “B” yang mengindikasikan kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Barat mendapatkan predikat “baik”. Sedangkan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Mataram juga mendapat predikat baik tetapi dengan nilai yang lebih tinggi.

- b. Faktor penghambat dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Lombok Barat dan Kota Mataram yaitu terkait dengan variabel waktu pelayanan yang dirasakan masih cukup lama. Di Kota Mataram meskipun tarif sudah di gratiskan, masih mendapat nilai yang rendah, begitu juga dengan variabel maklumat pelayanan.

### **Saran**

1. Untuk variabel yang masih mendapatkan nilai yang rendah dari masyarakat diharapkan bisa segera diperbaiki, seperti variabel waktu pelayanan. Penambahan personil SDM dan sarana prasarana bisa menjadi solusi untuk mengurangi waktu pelayanan.
2. Adanya anggapan bahwa masih adanya biaya dalam pelayanan kependudukan harus segera diperhatikan dan disosialisasikan bahwa semuanya bebas biaya.
3. Maklumat pelayanan hendaklah disimpan pada lokasi yang strategis sehingga dapat dilihat dengan mudah oleh masyarakat.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Durait, Ahtu, dan Vaughan Regan. 2020. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN E-KTP TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KECAMATAN KRAMATMULYA." . *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*.
- Emerson, 1996, *Cerita Pelayanan Publik di Indonesia*, Pustaka Pelajar, Jakarta.
- Eko Wismanu, Rendra. 2018. "Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Gambiran Kota Kediri." *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*.
- Jazuli, Ahmad, dan Siti Fatimah. 2019. "SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK KANTOR DESA TATAH LAYAP KECAMATAN TATAH MAKMUR KABUPATEN BANJAR." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*.
- Ombudsman Republik Indonesia, 2016, *Pelayanan Publik di Indonesia*.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.
- Sinambela, LP, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Airlangga, Jakarta.
- Sugiono, 2013, *Memahami Penelitian Kualitatif Cetakan 8*, Alfabeta, Bandung.

Surjadi, 2009, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, PT. Refika Aditama, Bandung.

Sularsih Endartiwi, Sri. 2020. "INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP PELAYANAN RAWAT JALAN PESERTA BPJS KESEHATAN DI PUSKESMAS YOGYAKARTA." *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*.