

**Analisis Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Survei
Kepuasan Masyarakat: Studi Kasus Kios Pelanduk Kelurahan Jatiluhur
dan Desa Jatipurus, Kabupaten Kebumen**

***Analysis of Civil Registration Service Through Community Satisfaction
Survey: Case Study Kios Pelanduk of Jatiluhur and Jatipurus Village,
Kebumen Regency***

Dinda Aulia Maulidyah
Universitas Tidar, Magelang
Jl. Kapten Suparman 39, Potrobangsari, Magelang
Email: dindaaulia@students.untidar.ac.id

Naskah diterima tanggal 17 Juli 2024. Naskah direvisi tanggal 1 November 2024.
Naskah disetujui tanggal 25 November 2024.

Abstrak

Inovasi diperlukan guna perbaikan pelayanan publik serta dalam menjawab tuntutan masyarakat. Dispendukcapil Kebumen mencetuskan inovasi pelayanan kependudukan (pelanduk) dengan sejumlah tempat layanan (Kios) di sejumlah desa sehingga disebut Kios Pelanduk. Inovasi pelayanan jemput bola ini cukup berhasil meningkatkan prevalensi kepemilikan dokumen kependudukan di Kebumen. Penelitian penulis bertujuan untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan Kios Pelanduk di Kelurahan Jatiluhur dan Desa Jatipurus berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan kuesioner model skala likert. Ketentuan penilaian atau skor IKM sesuai PermenPAN RB Nomor 14 Tahun 2017. Hasil perhitungan IKM diperoleh nilai IKM setiap indikator dan rekapitulasi IKM. Kios Pelanduk Jatiluhur dan Jatipurus mendapatkan skor IKM 84,69 dengan kualitas pelayanan yang tergolong baik dan memuaskan. Indikator pelayanan dengan nilai IKM tertinggi diperoleh indikator biaya atau tarif sebesar 89,75 dengan kualitas pelayanan baik. Indikator dengan perolehan IKM terendah adalah indikator penanganan aduan dan saran sebesar 74,81 dengan kualitas pelayanan cukup.

Kata Kunci: Kios Pelanduk; Kualitas Pelayanan; IKM

Abstract

Innovation is needed to improve public services and to respond to the demands of society. The Dispendukcapil Kebumen has created an innovative civil registration service (Pelanduk) with a number of service points (Kios) in a number of villages, called Kios Pelanduk. This 'jemput bola' service innovation has been quite successful in increasing the prevalence of population document ownership in Kebumen. The author's research aims to identify the quality of service of Kios Pelanduk in Jatiluhur and Jatipurus Village based on

Community Satisfaction Index (SMI). The research method used is a quantitative method with a likert scale model questionnaire. Provisions for the score of SMI according to PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017. The results of the SMI calculation obtained the SMI value of each indicator and the SMI recapitulation. The Kios Pelanduk Jatiluhur and Jatipurus get an SMI score of 84.69 with service quality that is classified as good and satisfying. The service indicator with the highest SMI value is obtained by the cost or tariff indicator of 89.75 with good service quality. The indicator with the lowest SMI is the indicator of handling complaints and suggestions of 74.81 with sufficient service quality.

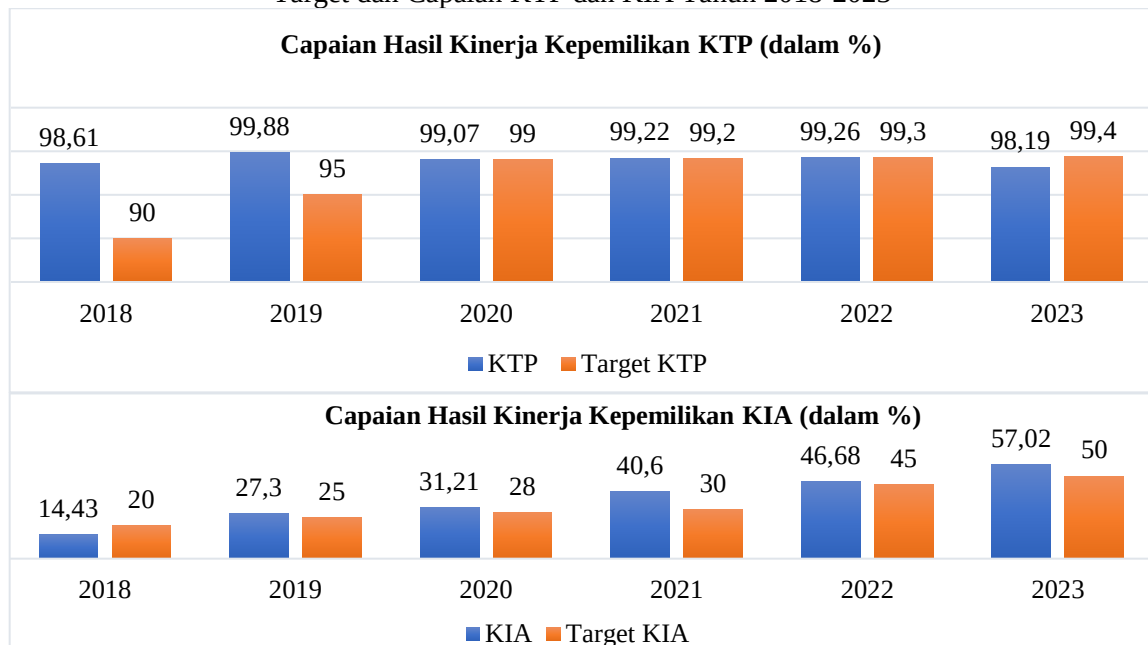
Keywords: Kios Pelanduk; Service Quality; SMI

PENDAHULUAN

Hadi Prabowo dkk. (2022) mengemukakan perbaikan pelayanan publik dalam menjawab tuntutan masyarakat memerlukan inovasi. Salah satu inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Kebumen untuk menciptakan pelayanan publik yang baik adalah melalui pelayanan kependudukan (pelanduk) dengan sistem jemput bola. Sejumlah tempat layanan (Kios) didirikan di sejumlah desa sehingga inovasinya disebut Kios Pelanduk. Inovasi ini didirikan pada 1 Mei 2019 sebagai bagian dari *quick wins* prioritas inovasi *smart city* Kebumen pada bidang pelayanan publik. Kios Pelanduk merupakan penerapan [Surat Keputusan Bupati Kebumen Nomor 21/KOMINFO/HK.03.02/05/2019](#) tentang Implementasi Gerakan Menuju 100 Smart City Kabupaten Kebumen.

Jumlah penduduk Kebumen sebanyak 1.434.023 jiwa dan daerah terpadat berada di ibu kota kabupaten yaitu Kecamatan Kebumen. Kabupaten Kebumen mempunyai luas wilayah 1.281 km², terdiri dari 26 kecamatan, 11 kelurahan, dan 449 desa yang membentang dari Kecamatan Ayah hingga Prembun. Topografi wilayah Kebumen terdiri dari wilayah pegunungan, pesisir pantai, lembah, dan perkotaan. Hal ini menyebabkan kesenjangan pembangunan antar wilayah serta terdapat beberapa wilayah terpencil yang sulit dijangkau. Berdasarkan RPJMD Tahun 2021-2026 Kabupaten Kebumen, Kebumen masih terdapat desa tertinggal sebanyak 10 desa. Oleh karena keadaan geografi tersebut, masyarakat Kebumen yang tinggal desa terpencil merasa enggan mengurus dokumen administrasi kependudukan (adminduk). Lebih lanjut, kesadaran masyarakat Kebumen masih rendah mengenai tertib dokumen administrasi kependudukan. Kondisi tersebut menyebabkan kepemilikan dokumen kependudukan rendah, khususnya dokumen Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan KIA (Kartu Identitas Anak). Hal ini ditunjukkan oleh capaian tahun 2018 hingga 2023 seperti grafik di bawah ini.

Diagram 1.
Target dan Capaian KTP dan KIA Tahun 2018-2023



Sumber: Dispendukcapil Kabupaten Kebumen (2024)

Berdasarkan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKJIP) Dispendukcapil Kebumen, hasil kinerja capaian kepemilikan KIA tahun 2018 sebesar 14,43% masih jauh dari target nasional sebesar 20%. Misalnya jarak tempuh dari Kecamatan Ayah ke ibukota kabupaten adalah 40 km atau sekitar 1,5 jam perjalanan dengan kendaraan. Permasalahan jarak jauh yang harus ditempuh oleh masyarakat ke kantor pemerintah menyebabkan masyarakat sering terlambat atau menunda melaporkan peristiwa kependudukan yang dialami. Mereka hanya melaporkan saat insidental saja.

Sejak inovasi Kios Pelanduk didirikan, tren capaian KIA telah mengalami peningkatan stabil dalam enam tahun terakhir. Pada tahun 2023 capaian KIA sebesar 57,02% telah melampaui target sebesar 50%. Pada tahun yang sama, capaian hasil kinerja kepemilikan KTP sebesar 98,19% dari target 99,4%. Kepemilikan KTP tahun 2023 tidak mencapai target nasional dan lebih rendah dari capaian KTP tahun 2018. Tahun 2018 capaian kepemilikan KTP sebesar 98,61% telah melampaui target nasional 90%. Pencapaian masyarakat Kebumen ber-KTP tahun 2018 yang telah melampaui target nasional mendorong Pemerintah Kabupaten Kebumen untuk mempertahankan citra tersebut. Oleh karena itu, Kabupaten Kebumen pada tahun 2019 memperkenalkan suatu inovasi yang disebut Kios Pelanduk yaitu suatu anjungan yang didirikan di kelurahan/desa untuk membantu memudahkan masyarakat mengurus administrasi kependudukan. Konsep ini merupakan

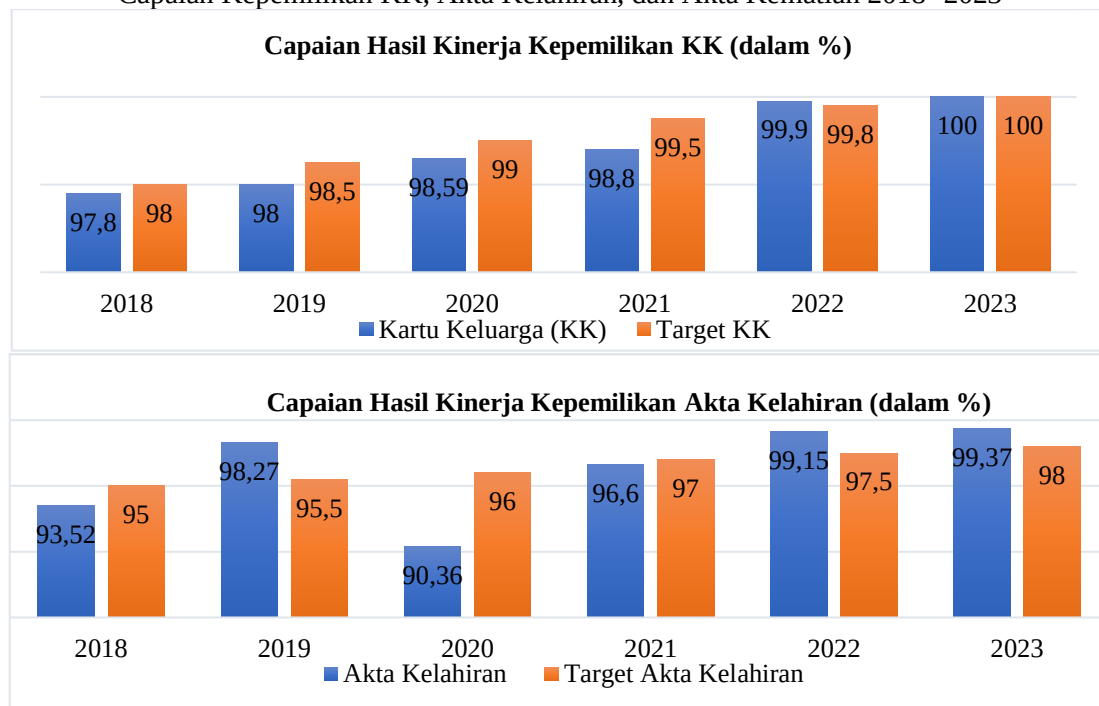
inovasi jemput bola, yang dimaksudkan sebagai upaya untuk memajukan operasional pelayanan kependudukan ke tingkat desa.

Kios Pelanduk merupakan kerjasama antara Dispendukcapil dengan kelurahan/desa dimana proses pelayanannya dilakukan oleh staf kelurahan/desa. Proses penyelesaian dokumen akan dilaksanakan oleh Dispendukcapil dan selanjutnya ketika dokumen selesai diproses akan diserahkan kembali ke pemerintah kelurahan/desa setempat. Saat ini beberapa desa sudah memiliki Kios Pelanduk dengan sarana prasarana (sarpras) dan sumber daya manusia (SDM) yang memadai sehingga sudah dapat menerbitkan beberapa dokumen kependudukan secara langsung di tempat (tidak perlu diproses lagi di Dispendukcapil Kabupaten). Kios Pelanduk memproses layanan non-KTP dan KTP. Pelayanan KTP dilakukan secara *online*, sedangkan pelayanan yang diproses langsung ditempat yakni penerbitan dokumen non-KTP seperti dokumen adminduk berupa kertas. Pelayanan adminduk meliputi pengurusan Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Surat Keterangan (Suket) Pindah dan Datang.

Inovasi pelayanan jemput bola ini cukup berhasil meningkatkan prevalensi kepemilikan dokumen kependudukan di Kebumen. Tren realisasi penduduk yang mempunyai KK dan akta kelahiran yang mengalami peningkatan seperti terlihat pada grafik di bawah ini.

Diagram 2.

Capaian Kepemilikan KK, Akta Kelahiran, dan Akta Kematian 2018- 2023

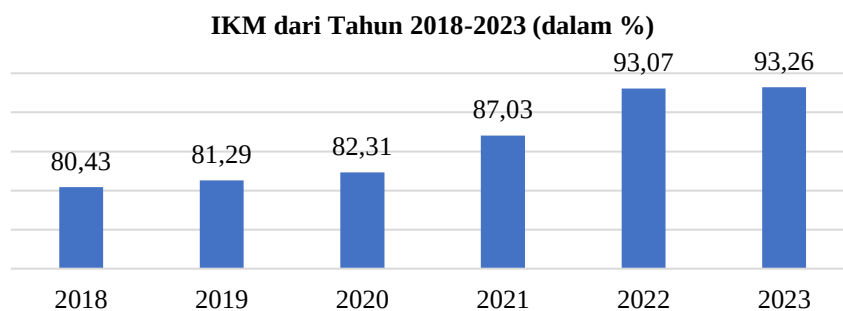


Sumber: Dispendukcapil Kabupaten Kebumen (2024)

Capaian hasil kinerja berupa dokumen adminduk Dispendukcapil Kebumen dari tahun 2018 hingga 2023 berupa KK dan akta kelahiran menunjukkan tren realisasi yang meningkat. Kepemilikan KK oleh kepala keluarga Kabupaten Kebumen tahun 2018 sebesar 97,8% lebih rendah dari target nasional sebesar 98% dan tahun 2023 capaian hasil kinerja KK di angka 100%. Kepemilikan akta kelahiran tahun 2018 sebanyak 93,52% lebih rendah target nasional sebesar 95% dan tahun 2022 sebesar 99,37% melebihi target nasional sebesar 98%. Pada tahun 2018 atau sebelum Kios Pelanduk diluncurkan (*launching*), kepemilikan KK dan akta kelahiran belum mencapai target nasional. Setelah Kios Pelanduk hadir, kepemilikan KK dan akta kelahiran dapat melampaui target nasional.

Pelayanan di Kabupaten Kebumen meningkat seiring dengan peningkatan IKM Dispendukcapil. Dalam beberapa tahun setelah Kios Pelanduk *launching*, Unit Pelayanan Dispendukcapil memperlihatkan peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat. (IKM). IKM tahun 2018 sebesar 80,43% mengalami kenaikan pada tahun 2023 sebesar 93,26% seperti terlihat pada grafik di bawah ini.

Diagram 3.
Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik, Dispendukcapil Kebumen



Sumber: Dispendukcapil Kabupaten Kebumen (2024)

Pada tahun 2023, Dispendukcapil memiliki target mendirikan Kios Pelanduk sebanyak 30. Layanan Kios Pelanduk saat ini baru ada 24 dari total 460 kelurahan/desa di Kabupaten Kebumen. Hal tersebut dikarenakan baru 24 Kepala Desa (Kades) dan Lurah yang telah menyetujui inovasi ini hadir di daerahnya. Kehadiran Kios Pelanduk membutuhkan komitmen dan dukungan kelurahan/desa setempat. Kades dan Lurah harus bertanggungjawab dalam pengadaan sarpras, tenaga SDM, dan anggaran.

Kelurahan Jatiluhur dan Desa Jatipurus telah berkontribusi besar dalam pengembangan pelayanan melalui Kios Pelanduk sehingga kedua desa tersebut menjadi *pilot project* inovasi pelayanan ini. Kedua wilayah tersebut dianggap oleh Dispendukcapil Kabupaten Kebumen sebagai kelurahan/desa yang paling siap dalam pelaksanaan pelayanan

adminduk, baik dari segi komitmen pimpinan desa, sarpras serta SDM pelaksananya. Kedua Kios Pelanduk tersebut menjadi satelit bagi 22 Kios Pelanduk lain untuk mengikuti keberhasilan dalam memproses penerbitan adminduk. Kios Pelanduk Jatiluhur dan Jatipurus telah bisa mandiri menerbitkan dokumen adminduk berkat dukungan perangkat desa yang kompeten menjadi operator serta sarpras yang memadai.



Sumber: Dokumentasi Penulis (18/03/2024)

Gambar 1.

Ruangan Kios Pelanduk Kelurahan Jatiluhur (kiri) dan Desa Jatipurus (kanan)

Berdasarkan hasil pra-penelitian, operator mengatakan masyarakat Jatiluhur dan Jatipurus dimudahkan mendapatkan pelayanan adminduk dengan cepat dan efisien. Setelah hadirnya Kios Pelanduk di Kelurahan Jatiluhur dan Desa Jatipurus masyarakat terlihat semakin antusias dalam mengurus kebutuhan adminduk. Hal ini ditandai dengan hasil kinerja di awal berdirinya Kios Pelanduk yang menunjukkan peningkatan prevalensi kepemilikan adminduk karena masyarakat telah lebih tertib terlibat dalam pengurusan adminduk. Berikut tabel capaian hasil kinerja pelayanan Kios Pelanduk dari tahun ke tahun.

Tabel 1.

Total Capaian Hasil Kinerja Kios Pelanduk per Tahun

Total Capaian Rasio Kinerja Kios Pelanduk per Tahun									
Kios Pelanduk Jatiluhur						Kios Pelanduk Jatipurus			
Tahun	2019	2020	2021	2022	2023	2020	2021	2022	2023
Capaian	199	163	191	153	102	88	153	140	81

Sumber: Kios Pelanduk Kelurahan Jatiluhur dan Desa Jatipurus (2024)

Berdasarkan permasalahan penelitian di atas, penulis melaksanakan penelitian dengan judul Analisis Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Survei Kepuasan Masyarakat: Studi Kasus Kios Pelanduk Kelurahan Jatiluhur dan Desa Jatipurus, Kabupaten Kebumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kualitas

pelayanan Kios Pelanduk di Kelurahan Jatiluhur dan Desa Jatipurus. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan pengetahuan dan wawasan baru mengenai kualitas pelayanan publik. Selain itu, bagi instansi penelitian ini dapat menjadi evaluasi kinerja bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten serta perangkat kelurahan/desa di Kabupaten Kebumen.

TINJAUAN PUSTAKA

Inovasi Pelayanan Publik

Pada dasarnya inovasi pelayanan publik merupakan pembuatan dan pelaksanaan hal-hal yang baru dan kreatif dalam hal pemberian layanan publik yang mampu memecahkan masalah-masalah publik dan pencapaian tujuan organisasi sektor publik ([Prabowo, dkk., 2022](#)). Inovasi bertujuan agar pemerintah mampu memberikan pelayanan publik secara lebih efektif, efisien, berkualitas, murah, dan terjangkau ([Eldo dan Mutiarin, 2018](#)). Inovasi tidak sebatas ide dan kreativitas, tetapi juga dapat mengacu pada penerapan atau implementasinya ([Sinuraya, 2019](#)). De Jong (2008) dalam Sinuraya (2019) mengemukakan inovasi merupakan sikap yang menginisiasi suatu pola kerja dalam kelompok atau organisasi dengan ide yang baru, serta proses atau prosedur dan produk yang bermanfaat.

Tipologi inovasi pada sektor publik terdiri dari inovasi proses pelayanan, inovasi produk pelayanan, inovasi interaksi sistem, inovasi kebijakan, dan inovasi metode pelayanan ([Mulgan dan Albury, 2003](#)). Salah satu tipologi inovasi pelayanan adalah pembaruan proses atau prosedur pelayanan. Inovasi proses pelayanan berasal dari gerakan pembaruan kualitas berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi. Kios Pelanduk merupakan perwujudan dari inovasi dari segi proses atau prosedur pelayanan. Dispendukcapil menciptakan Kios Pelanduk dengan pendekatan pelayanan adminduk ke tingkat desa.

Hal tersebut mengimplikasikan penyederhanaan prosedur pelayanan sehingga tempat layanan lebih dekat dan pelayanan cepat. Kios Pelanduk juga hasil dari inovasi interaksi sistem. Inovasi interaksi sistem mencakup cara baru dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau perubahan dalam tata kelola pemerintahan. Inovasi strategi atau kebijakan mengacu pada visi misi, tujuan, dan strategi yang baru. Pelayanan adminduk di Dispendukcapil dikelola oleh pegawai instansi sesuai tupoksinya. Kios Pelanduk menciptakan adanya interaksi sistem baru atau keterlibatan aktor pelayanan lainnya. Kios

Pelanduk merupakan kolaborasi Dispendukcapil dengan staf atau perangkat desa dalam pelaksanaan pelayanan adminduk.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah usaha dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen atau pelanggan serta bagaimana menyampaikannya secara tepat sesuai harapan konsumen. Kualitas pelayanan secara dinamis memengaruhi kondisi produk, jasa, lingkungan dan manusia ([Tjiptono, 2011](#)). Adapun [Kotler \(2008\)](#) menambahkan kualitas pelayanan (*service quality*) adalah wujud dari adanya perbedaan antara kenyataan dalam pelayanan (*percieved service*) dengan harapan atas pelayanan yang seharusnya diterima pelanggan (*expected service*). *Perceived service* yang tidak sesuai *expected service* akan memunculkan kesenjangan atau gap yang disebut persepsi pelanggan terhadap kualitas. Selanjutnya persepsi pelanggan ini memengaruhi kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). Dengan demikian, kepuasan pelanggan adalah prioritas utama bagi lembaga yang berorientasi pelayanan.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Berdasarkan [Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 14 Tahun 2017](#) tentang tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik., kepuasan masyarakat merupakan penilaian masyarakat pada kinerja pelayanan pemerintah sebagai aparatur pelayanan publik. Kinerja yang tidak kurang dapat memenuhi layanan masyarakat dengan baik maka memunculkan ketidakpuasan. Sebaliknya, kinerja yang melebihi harapan akan menjadikan masyarakat puas. Terdapat sembilan unsur yang menjadi dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai berikut.

1. **Persyaratan.** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.** Prosedur, mekanisme, dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu Penyelesaian.** Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya atau Tarif.** Biaya atau tarif merupakan 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.** Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil setiap spesifikasi pelayanan.
6. **Kompetensi Pelaksana.** Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana.** Sikap atau etika pegawai dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.** Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan Prasarana.** Segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana merupakan benda tidak bergerak (gedung).

Penelitian ini menggunakan Permen PAN & RB No. 17 Tahun 2014 karena instrumen ini merupakan alat ukur tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang resmi diterapkan di Indonesia. Indikator pada Permen PAN & RB No. 17 Tahun 2017 secara nyata digunakan unit pelayanan di Indonesia. IKM di peraturan ini digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan khususnya pada Kios Pelanduk Kelurahan Jatiluhur dan Desa Jatipurus. Jika penilaian masyarakat terutama masyarakat Jatiluhur dan Jatipurus puas dalam pelayanan, maka hal tersebut mengimplikasikan ukuran pelayanan Kios Pelanduk yang berkualitas.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan pada Kelurahan Jatiluhur, Kecamatan Karanganyar dan Desa Jatipurus, Kecamatan Poncowarno, Kabupaten Kebumen. Lokasi kelurahan/desa ini dipilih berdasarkan faktor yang mendukung penelitian yaitu lokasi inovasi Kios Pelanduk yang paling aktif dan optimal. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Sugiyono (2022) mengemukakan kuantitatif merupakan pendekatan yang berlandaskan positivisme digunakan untuk meriset populasi dan sampel tertentu, mengumpulkan data dengan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif statistik, dengan tujuan untuk hipotesis yang telah ditetapkan.

Sampel penelitian ini juga menargetkan masyarakat sebagai pengguna Kios Pelanduk. Teknik pengambilan sampel penelitian ini adalah *purposive sampling*, dimana penulis menemui responden yang representatif terhadap penelitian penulis ([Sugiyono, 2022](#)). Masyarakat tersebut secara spesifik dijelaskan pada kriteria inklusi responden berikut.

1. Masyarakat yang telah atau sedang menerima pelayanan Kios Pelanduk Jatiluhur atau Jatipurus dalam 2 tahun terakhir.
2. Masyarakat telah mendapatkan produk pelayanan berupa KK, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan/atau Suket Pindah Datang.
3. Masyarakat yang bersedia mengikuti penelitian dengan melakukan pengisian kuesioner setelah mendapatkan penjelasan prosedur penelitian.

Sementara itu, kriteria eksklusi responden penelitian ini adalah responden yang tidak mengisi lengkap kuisisionernya. Perhitungan besar sampel dalam penelitian ini yaitu menggunakan Rumus Slovin dalam [Ryan \(2013\)](#). Penulis menghitung jumlah sampel minimal yang akan digunakan dengan nilai populasi yang diambil adalah data masyarakat Kelurahan Jatiluhur dan Desa Jatipurus sesuai kriteria adalah 382 masyarakat.

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1+N e^2} \\
 n &= \frac{382}{1+ 382 (0,10)^2} \\
 n &= \frac{382}{1+ 3,82} \\
 n &= \frac{382}{4,82} \\
 n &= 79
 \end{aligned}$$

Jumlah sampel penelitian ini dari hasil perhitungan di atas sebanyak 79 responden sesuai dengan kriteria.

Sumber data yang dikaji dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Data primer berupa kata-kata, tindakan, serta peristiwa tertentu berkaitan dengan fokus penelitian yang diambil secara langsung dari subjek penelitian selama berada di lokasi penelitian ([Moleong, 2014](#)). Data primer penelitian ini diperoleh secara langsung dari responden penelitian melalui kuesioner, dokumentasi, serta catatan lapangan peneliti. Penulis mendapatkan melalui proses meneliti Kios Pelanduk Kelurahan Jatiluhur dan Desa Jatipurus, serta masyarakatnya. Sementara data sekunder merupakan sumber data yang secara tidak langsung dapat memberikan dan memperkuat informasi ([Moleong, 2014](#)). Data sekunder diambil dari data dan informasi yang dihasilkan oleh OPD terkait. Data pada

penelitian ini diantaranya bersumber dari Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Kebumen, Rencana Strategis (Renstra) Pemerintah Kabupaten Kebumen, dan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKJIP) Dispendukcapil Kebumen.

Dalam penelitian, proses memperoleh data yang relevan dan lengkap memerlukan metode pengumpulan data. Adapun metode pengumpulan data meliputi kuesioner, observasi, wawancara pra-penelitian, dan dokumentasi. Sugiyono (2022) menjelaskan kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertutup kepada responden. Angket atau kuesioner diberikan kepada responden untuk mengukur variabel yang diteliti sehingga diperoleh data valid dan reliabel. Sebelum kuesioner diberikan kepada responden perlu diuji terlebih dahulu validitas dan reliabilitasnya.

Penelitian ini menggunakan skala ordinal, dimana informan memberikan nilai atau skor yang paling rendah sampai yang paling tinggi dari daftar pertanyaan tertutup. Pengukuran berpedoman dengan skala likert dengan ketentuan untuk jawaban berbobot rendah diberi skor 1 hingga jawaban berbobot tinggi dengan skor 5 ([Sugiyono, 2022](#)).

Analisis data kuantitatif menggunakan perhitungan IKM yang mengacu pada Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 14 Tahun 2017 dengan rumus sebagai berikut. Nilai penimbang atau bobot setiap indikator pelayanan sama yaitu 1/9 (N atau bobot nilai per unsur). Guna memperoleh nilai IKM menggunakan rumus berikut.

$$IKM = \frac{\text{total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Guna memudahkan interpretasi bobot nilai rata-rata tertimbang nilai IKM yang berkisar 20-100 dikonversikan dengan nilai dasar 20 dengan rumus sebagai berikut.

$$\text{Nilai Konversi IKM} = IKM \times 20$$

Hasil perhitungan tersebut dikategorikan sesuai dengan nilai persepsi, nilai interval, dan nilai IKM dengan ketentuan bobot penilaian dijelaskan seperti pada tabel di bawah ini.

Tabel 2.
Interpretasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Konversi IKM	Mutu Pelayan	Kinerja Unit Pelayanan				
1	1,00 – 1,80	20 – 39,99	E	Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Baik	Baik/	Sangat	Tidak
2	1,80 – 2,60	40 – 59,99	D	Tidak Baik/Tidak Memuaskan				
3	2,60 – 3,40	60 – 79,99	C	Cukup/Netral				

4	3,40 – 4,20	80 – 99,99	B	Baik/Memuaskan
5	4,20 – 5,00	100	A	Sangat Baik/Sangat Memuaskan

Sumber: PermenPANRB No. 14 Tahun 2017

HASIL DAN DISKUSI

Hasil Penelitian

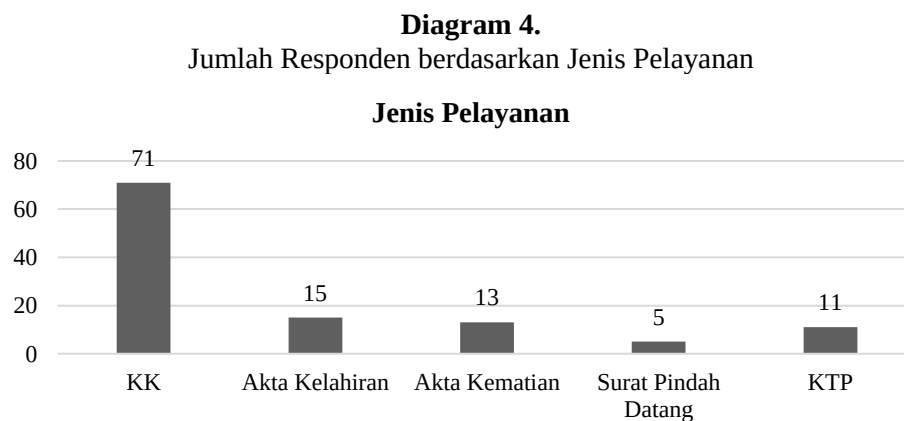
Responden penelitian ini adalah masyarakat penerima manfaat Kios Pelanduk. Masyarakat yang sedang atau telah menerima pelayanan baik secara langsung atau *online* di Kios Pelanduk. Total masyarakat Kelurahan Jatiluhur dan Desa Jatipurus sesuai kriteria responden adalah 382 masyarakat. Jumlah sampel yang telah didapat dari hasil perhitungan sebanyak 79 responden. Responden memiliki karakteristik berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, dan jenis pelayanan. Hal-hal di atas dapat menggambarkan mengenai kondisi dan permasalahan dari responden terhadap lokasi penelitian. Berikut jumlah responden berdasarkan jenis layanan yang didapatkan pada Kios Pelanduk Jatiluhur dan Jatipurus.

Tabel 3.
Pengguna Layanan Dan Jenis Layanan

Jenis Layanan	Jumlah Pengguna Layanan
KK	70
Akta Kelahiran	15
Akta Kematian	12
Surat Pindah Datang	5
KTP	11

Sumber: Analisis Penulis Pada Microsoft Excel (2024)

Adapun jumlah pengguna dari setiap jenis layanan dengan format diagram seperti pada gambar di bawah ini.



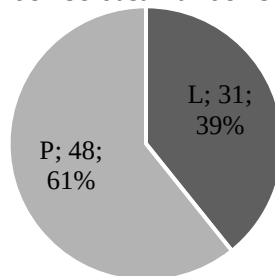
Sumber: Analisis Penulis Pada Microsoft Excel (2024)

Selain itu, karakteristik responden juga melihat kriteria jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan.

a. Jenis Kelamin

Penelitian ini mendapatkan responden berjenis kelamin laki-laki (L) sebanyak 31 orang dan perempuan (P) sebanyak 48 orang. Persentase jumlah responden pada laki-laki sebesar 39% dan perempuan sebesar 61% seperti pada diagram di bawah ini.

Diagram 5.
Responden berdasarkan Jenis Kelamin

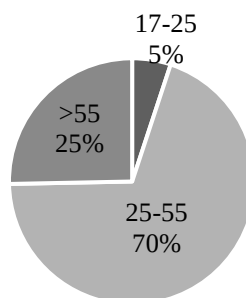


Sumber: Analisis Penulis Pada Microsoft Excel (2024)

b. Usia

Responden pada penelitian ini terdiri dari berbagai usia. Berdasarkan interval usia 17-25 tahun, responden yang ikut serta pada penelitian sebanyak 4 orang. Usia 25-55 sebanyak 55 orang dan usia >55 tahun sebanyak 20 orang. Lebih lanjut persentase jumlah responden berdasarkan usia dapat dilihat pada diagram di bawah ini.

Diagram 6.
Responden berdasarkan Usia

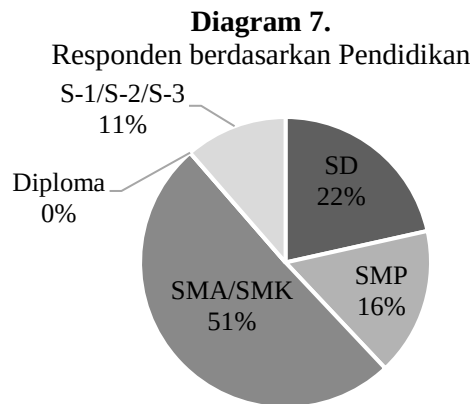


Sumber: Analisis Penulis Pada Microsoft Excel (2024)

c. Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan dengan frekuensi terendah ditujukan pada tingkat Diploma sebanyak 0 orang, S-1/S-2/S-3 sebanyak 9 orang, SMP sebanyak 13 orang, SD sebanyak 17 orang, dan responden SMA/SMK sebanyak 40

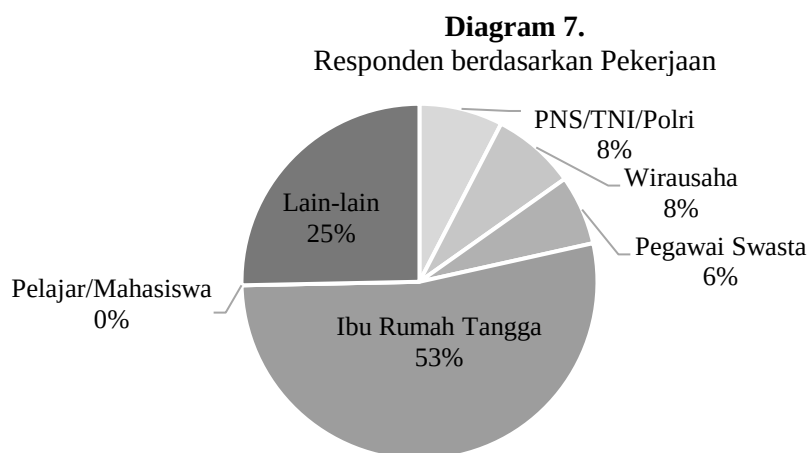
orang. Persentase dari responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada diagram di bawah ini.



Sumber: Analisis Penulis Pada Microsoft Excel (2024)

d. Pekerjaan

Distribusi karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan dengan frekuensi terbesar dimiliki oleh responden Ibu Rumah Tangga sebanyak 42 orang. Responden dengan jenis pekerjaan Lain-lain sebanyak 20 orang, PNS/TNI/Polri sejumlah 6 orang, Wirausaha sebanyak 6, Pegawai Swasta sebanyak 5 orang, dan kalangan Pelajar/Mahasiswa 0 orang. Persentase jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada diagram di bawah ini.



Sumber: Analisis Penulis Pada Microsoft Excel (2024)

Setelah proses pengumpulan data pada 79 responden, maka didapatkan data kuantitatif pertanyaan setiap indikator berupa skor skala 1-5. Tabel 4 menyajikan Total skor dan rata-rata skor (NRR) per indikator. Guna memudahkan interpretasi bobot mutu pelayanan, NRR

atau nilai IKM dikonversikan dengan nilai dasar 20. Kemudian, nilai IKM dapat dikategorisasikan sesuai dengan nilai bobot dan mutu pelayanan.

Tabel 4.
Analisis IKM dan Mutu Tiap Indikator Pelayanan

Indikator	Total Skor	NRR per indikator	Konversi IKM	Nilai Bobot	Mutu Pelayanan
Persyaratan	340	4,304	86,08	B	Baik/Memuaskan
Sistem, mekanisme, & prosedur	331,5	4,196	83,92	B	Baik/Memuaskan
Waktu penyelesaian	330	4,177	83,54	B	Baik/Memuaskan
Biaya/Tarif	354,5	4,487	89,75	B	Baik/Memuaskan
Produk spesifikasi jenis layanan	338,5	4,285	85,70	B	Baik/Memuaskan
Kompetensi pelaksana	341,3	4,321	86,41	B	Baik/Memuaskan
Perilaku pelaksana	345,3	4,371	87,43	B	Baik/Memuaskan
Penanganan aduan	295,5	3,741	74,81	C	Cukup/Netral
Sarana dan prasarana	334	4,228	84,56	B	Baik/Memuaskan

Sumber: Analisis Penulis Pada Microsoft Excel (2024)

Masing-masing indikator perlu dihitung nilai rata-rata tertimbang. Nilai penimbang atau bobot setiap indikator pelayanan sama yaitu 1/9 (N atau bobot nilai per unsur) atau 0,11. Nilai rata-rata tertimbang jika dijumlahkan akan menjadi nilai IKM. Rumus NRR tertimbng per indikator sebagai berikut.

$$\begin{aligned} \text{IKM} &= \text{NRR} \times \text{nilai penimbang} \\ &= \text{NRR} \times \frac{1}{9} \end{aligned}$$

Hasil perhitungan IKM keseluruhan dengan rumus di atas adalah sebagai berikut.

Tabel 5.
Nilai Rata-rata Tertimbang Pelayanan

Indikator	NRR Tertimbang
Persyaratan	0,478
Sistem, mekanisme, & prosedur	0,466
Waktu penyelesaian	0,464
Biaya/Tarif	0,499
Produk spesifikasi jenis layanan	0,476
Kompetensi pelaksana	0,480
Perilaku pelaksana	0,486
Penanganan aduan	0,416
Sarana dan prasarana	0,470
Total NRR tertimbang	4,234

Sumber: Analisis Penulis Pada Microsoft Excel (2024)

Total dari NRR tertimbang sebesar 4,234 merupakan nilai IKM Pelayanan Kios Pelanduk secara umum. Sementara itu, nilai IKM pada Pelayanan Kios Pelanduk dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut.

$$\begin{aligned}\text{Nilai Konversi IKM Keseluruhan} &= \text{total NRR tertimbang} \times 20 \\ &= 4,234 \times 20 \\ &= 84,69\end{aligned}$$

Setelah nilai dikonversikan, IKM dapat dikategorisasikan sesuai dengan nilai bobot dan mutu pelayanan. IKM pelayanan Kios Pelanduk sebesar 84,69 dikategorikan “B” yang berarti Baik/Memuaskan.

Pembahasan

Analisis IKM Setiap Indikator

Analisis data dari sisi kuantitatif bertujuan untuk mengetahui hasil perhitungan IKM dari Microsoft Excel pada setiap indikator pelayanan dan pelayanan keseluruhan. Analisis kedua jenis data mengidentifikasi korelasi skor dengan fenomena yang telah penulis temukan. Fenomenanya terkait implementasi pelayanan Kios Pelanduk Jatiluhur dan Jatipurus di lapangan. Berdasarkan hasil olah data, analisis kuantitatif setiap indikator IKM pada pelayanan Kios Pelanduk Jatiluhur dan Jatipurus sebagai berikut.

1. Indikator Persyaratan

Tabel 6.
Nilai IKM Indikator Persyaratan

Total Skor	340		
NRR Per Indikator	$\frac{\text{total}}{n}$	$\frac{340}{79}$	4,304
Konversi IKM	$4,304 \times 20 = 86,08$		

Total skor dari indikator persyaratan 340 sehingga skor rata-ratanya adalah 4,304. NRR tersebut dihitung nilai IKM-nya dengan nilai dasar 20 dihasilkan IKM sebesar 86,08. Nilai IKM indikator persyaratan pelayanan di Kios Pelanduk Jatiluhur dan Jatipurus berada di angka 86,08. Mutu pelayanan indikator tersebut berada di kategori “B” yaitu “Baik atau Memuaskan”. Berdasarkan pertanyaan yang ditanyakan kepada masyarakat, masyarakat Jatiluhur dan Jatipurus merasa puas terhadap ketentuan persyaratan yang diperlukan dalam pelayanan Kios Pelanduk.

2. Indikator Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Tabel 7.

Nilai IKM Indikator Sistem, Teknis, dan Prosedur

Total Skor	331,5		
NRR Per Indikator	$\frac{\text{total}}{n}$	$\frac{331,5}{79}$	4,196
Konversi IKM	$4,196 \times 20 = 83,92$		

Berdasarkan perhitungan sesuai PermenPAN RB No. 14 Tahun 2017, nilai pelayanan dari indikator prosedur dan teknis di Kios Pelanduk Jatuluhur dan Jatipurus berada di angka 83,92. Kategori mutu pelayanan indikator tersebut adalah “B” atau “Baik dan Memuaskan”. Dengan kata lain, sistem, teknis, dan prosedur guna mendapatkan pelayanan di Kios Pelanduk cukup mudah dilalui dilalui responden. Masyarakat puas dengan prosedur yang mereka lalui selama pelayanan di Kios Pelanduk.

3. Indikator Waktu Penyelesaian

Tabel 8.

Nilai IKM Indikator Waktu Penyelesaian

Total Skor	330		
NRR Per Indikator	$\frac{\text{total}}{n}$	$\frac{330}{79}$	4,177
Konversi IKM	$4,177 \times 20 = 83,54$		

Berdasarkan tabel di atas, skor IKM dari indikator waktu penyelesaian sebesar 83,54. Kategori mutu pelayanan indikator tersebut “B” atau “Baik dan Memuaskan”. Dengan kata lain, waktu penyelesaian pelayanan adminduk memuaskan bagi responden. Skor waktu penyelesaian yang menunjukkan kualitas pelayanan yang baik. Penyelesaian permohonan dokumen adminduk dilaksanakan dengan baik oleh Kios Pelanduk. Oleh karena itu, masyarakat puas dengan waktu atau lama penyelesaiannya.

4. Indikator Biaya atau Tarif

Tabel 9.

Nilai IKM Indikator Biaya atau Tarif

Total Skor	354,5		
NRR Per Indikator	$\frac{\text{total}}{n}$	$\frac{354,5}{79}$	4,487
Konversi IKM	$4,487 \times 20 = 89,75$		

Berdasarkan tabel di atas, skor IKM dari indikator tersebut sebesar 89,75. Kategori mutu pelayanan indikator tersebut berada di tingkat “B” yaitu “Baik” atau “Memuaskan”. Dengan kata lain, responden puas dengan biaya mengurus adminduk di Kios Pelanduk Jatiluhur dan Jatipurus. Kualitas pelayanan yang tergolong “Baik” dari segi biaya. Penilaian baik pada indikator ini ini karena ketentuan biaya pelayanan di Kios Pelanduk telah berjalan sesuai dengan SOP Pelayanan.

5. Indikator Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Tabel 10.

Nilai IKM Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Total Skor	338,5		
NRR Per Indikator	$\frac{\text{total}}{n}$	$\frac{338,5}{79}$	4,285
Konversi IKM	$4,285 \times 20 = 85,70$		

Berdasarkan tabel di atas, nilai IKM indikator produk spesifikasi jenis pelayanan pelayanan berada di angka 85,70. Mutu pelayanan indikator tersebut berada di kategori “B” atau “Baik/Memuaskan”. Hal tersebut dapat diartikan produk pelayanan yang dihasilkan Kios Pelanduk telah sesuai dan dalam kondisi baik. Produk pelayanan di Kios Pelanduk meliputi Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Surat Keterangan Pindah dan Datang. Pada indikator ini masyarakat menilai kesesuaian produk pelayanan tersebut terhadap ketentuan telah baik. Masyarakat juga menilai kesediaan informasi terkait produk pelayanan juga telah baik di Kios Pelanduk. Ketersediaan informasi tersebut terlihat dalam ruangan Kios Pelanduk Jatiluhur seperti pada gambar di bawah ini.



Sumber: Dokumentasi Penulis (18/03/2024)

Gambar 2.

Spanduk Informasi Pelayanan Kios Pelanduk Jatiluhur

6. Indikator Kompetensi Pelaksana

Tabel 11.

Nilai IKM Indikator Kompetensi Pelaksana

Total Skor	341,3		
NRR Per Indikator	$\frac{\text{total}}{n}$	$\frac{341,3}{79}$	4,321
Konversi IKM	$4,321 \times 20 = 86,41$		

Berdasarkan tabel di atas, responden menilai kompetensi operator kedua Kios Pelanduk berada di angka 87,37. Kategori mutu pelayanan indikator kompetensi berada di tingkat “B” yaitu “Baik/Memuaskan”. Masyarakat menilai operator Kios Pelanduk telah mampu dan kompeten dalam menjalankan tupoksinya. Operator sebagai pelaksana pelayanan Kios Pelanduk telah dibekali pelatihan SIAK dan *software* komputer oleh Dispendukcapil. Masyarakat puas dengan pelayanan karena dari sisi pelaksana telah baik dan kompeten.

7. Indikator Perilaku Pelaksana

Tabel 12.

Nilai IKM Indikator Perilaku Pelaksana

Total Skor	345,3		
NRR Per Indikator	$\frac{\text{total}}{n}$	$\frac{345,3}{79}$	4,371
Konversi IKM	$4,371 \times 20 = 87,43$		

Berdasarkan tabel, responden menilai IKM perilaku pelaksana layanan Kios Pelanduk sebesar 87,43. Kualitas pelayanan indikator tersebut berada di tingkat “B” atau “Baik/Memuaskan”. Dengan kata lain, masyarakat menilai perilaku pelaksana atau operator Kios Pelanduk telah baik. Selama berlangsungnya pelayanan, operator dinilai baik dalam menyelesaikan permohonan dokumen adminduk serta dalam menghadapi segala keluhan masyarakat. Perilaku atau perbuatan baik diartikan sebagai baik, sopan, menghormati, menghargai, dan tidak diskriminasi atau membedakan. Berdasarkan IKM, operator kios Pelanduk Jatiluhur dan Jatipurus menunjukkan sikap atau perilaku yang baik selama pelayanan.

8. Indikator Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Tabel 13.

Nilai IKM Indikator Penanganan Aduan dan Saran

Total Skor	295,5		
NRR Per Indikator	$\frac{\text{total}}{n}$	$\frac{295,5}{79}$	3,741
Konversi IKM	$3,741 \times 20 = 74,81$		

Berdasarkan tabel di atas, skor IKM dari indikator penanganan aduan sebesar 74,81. Kategori mutu pelayanan indikator tersebut berada di tingkat “C” atau “Cukup” atau “Netral”. Dengan kata lain, penanganan aduan dan saran belum baik dan dinilai cukup dalam pelayanan Kios Pelanduk. IKM terhadap penanganan aduan dan saran paling rendah diantara indikator lain dengan skor 74,81. Nilai IKM tersebut dapat diartikan penanganan aduan dan saran berkualitas cukup dan netral. Hal tersebut menginterpretasikan beberapa penilaian negatif dan netral oleh masyarakat terhadap penanganan aduan dan saran serta keberadaan kotak saran.

9. Indikator Sarana dan Prasarana

Tabel 14.

Nilai IKM Indikator Sarana dan Prasarana

Total Skor	334		
NRR Per Indikator	$\frac{\text{total}}{n}$	$\frac{334}{79}$	4,228
Konversi IKM	$4,228 \times 20 = 84,56$		

Berdasarkan tabel 14., total skor untuk indikator tersebut sebesar 363,5 dengan nilai IKM 4,28. Lalu, IKM dikonversikan dan bernilai 85,53. Nilai tersebut berada pada kategori “B” yaitu “Baik atau Memuaskan”. Sarana dan prasarana telah mengakomodasikan penerbitan dokumen adminduk dengan baik. Sarpras tersebut antara lain komputer, alat print, dan kursi tunggu. Selain itu, sarpras penunjang juga telah mendukung pelaksanaan pelayanan sehingga menarik minat masyarakat dan membikan kenyamanan dan keamanan. Sementara itu, Kios Pelanduk Jatiluhur telah menyediakan ruang tunggu seperti pada gambar di bawah ini.

Gambar 3.

Kursi tunggu pelayanan Kios Pelanduk Jatiluhur



Sumber: Dokumentasi Penulis (18/03/2024)

Analisis Kualitas Pelayanan Kios Pelanduk

Analisis IKM sebelumnya telah menunjukkan skor IKM pada tiap indikatornya. Berikut hasil rekapitulasi seluruh indikator IKM di Kios Pelanduk Jatiluhur dan Jatipurus.

Tabel 15.
Rekapitulasi Hasil Perhitungan Nilai IKM

Indikator	NRR per Indikator	Konversi IKM per Indikator	Nilai Bobot	Mutu Pelayanan
Persyaratan	4,304	86,08	B	Baik/Memuaskan
Sistem, mekanisme, & prosedur	4,196	83,92	B	Baik/Memuaskan
Waktu penyelesaian	4,177	83,54	B	Baik/Memuaskan
Biaya/Tarif	4,487	89,75	B	Baik/Memuaskan
Produk spesifikasi jenis layanan	4,285	85,70	B	Baik/Memuaskan
Kompetensi pelaksana	4,321	86,41	B	Baik/Memuaskan
Perilaku pelaksana	4,371	87,43	B	Baik/Memuaskan
Penanganan aduan	3,741	74,81	C	Cukup/Netral
Sarana dan prasarana	4,228	84,56	B	Baik/Memuaskan
IKM (Total NRR Tertimbang)	4,234			
Konversi IKM		84,69		
Bobot dan Mutu Pelayanan			B atau Baik/Memuaskan	

Sumber: Analisis Penulis Pada Microsoft Excel (2024)

Berdasarkan tabel di atas, IKM keseluruhan pelayanan Kios Pelanduk menunjukkan kualitas pelayanan baik atau memuaskan dengan skor sebesar 84,69. Nilai IKM tersebut menjadi ukuran kualitas pelayanan di Kios Pelanduk Jatiluhur dan Jatipurus berdasarkan persepsi masyarakat. Seementara itu, hasil perhitungan IKM menunjukkan bahwa mayoritas indikator pelayanan pada Kios Pelanduk Jatiluhur dan Jatipurus memiliki kualitas pelayanan yang tergolong baik dan memuaskan. Indikator dengan mutu baik pada tabel memiliki interval nilai IKM antara 83,54 hingga 89,75. Indikator tersebut antara lain waktu penyelesaian; sistem, mekanisme, & prosedur; sarana dan prasarana; produk spesifikasi jenis layanan; persyaratan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; dan biaya atau tarif.

Kualitas pelayanan Kios Pelanduk yang masih tergolong “C” atau Cukup sebesar 74,81. Jumlah tersebut diperoleh indikator penanganan aduan, saran, dan masukan. Indikator yang masih lemah tersebut perlu ditingkatkan. Berikut beberapa cara membuat aduan di Kios Pelanduk Jatiluhur dan Jatipurus. *Pertama*, dapat dilakukan dengan cara menyampaikan langsung ke operator Kios Pelanduk. *Kedua*, pengaduan dapat dilakukan dengan memberikan saran dan aduan menuliskan di secarik kertas dan dimasukkan ke kotak saran. *Ketiga*, mengirimkan aduan melalui Whatsapp ke nomor operator yang bersangkutan. Ketiga cara di atas merupakan rekomendasi dari penulis kepada masyarakat dalam mengajukan aduan dan saran kepada Kios Pelanduk.

Sebelum ada Kios Pelanduk, kepemilikan dokumen adminduk seperti KK, Akta Kelahiran, dan Akta Kematian di Kabupaten Kebumen belum mencapai target nasional. Setelah Kios Pelanduk diterapkan kepemilikan dokumen adminduk telah mencapai target dan mengalami peningkatan capaian hasil kinerja dari tahun ke tahun. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian penulis. Penelitian ini menunjukkan kualitas Kios Pelanduk yang baik dan memuaskan dengan skor IKM 84,69. Kualitas yang baik menunjukkan masyarakat puas dan sering melakukan pelayanan adminduk di Kios Pelanduk. Oleh karena itu, capaian hasil kinerja adminduk telah tertib.

Pada latar belakang, kesadaran masyarakat Kebumen masih rendah mengenai tertib dokumen KTP. Berdasarkan LKJIP Dispendukcapil Kabupaten Kebumen, capaian hasil kinerja kepemilikan KTP tahun 2022 sebesar 99,26% dari target nasional 99,3% dan tahun 2023 sebesar 98,19% dari target 99,4%. Kepemilikan KTP tahun 2022 maupun tahun 2023 belum mencapai target nasional. Hal ini dikarenakan tidak semua masyarakat memiliki KTP, misalnya seperti Orang Dalam Gangguan Jiwa.

Kios Pelanduk sendiri menyediakan layanan KTP yang dapat dilakukan secara *online* melalui WA-ticket. Operator Kios Pelanduk hanya sebagai pendamping masyarakat untuk menghubungi Dispendukcapil secara *online*. Sementara KK, Akta Kelahiran, dan lain-lain, pelayanan tersebut bisa diterbitkan langsung ditempat. Total 79 masyarakat yang menjawab kuisioner, 11 diantaranya pernah mendapatkan pelayanan KTP di Kios Pelanduk Jatiluhur dan Jatipurus. Pelayanan KTP tergolong sedikit dikarenakan dari segi sarana-prasana belum memungkinkan untuk menerbitkan blangko KTP di Kios Pelanduk. Sarana prasarana yang tersedia seperti komputer, printer, dan mesin fotokopi hanya mendukung penerbitan dokumen kertas. Kios Pelanduk diharapkan dapat menerapkan layanan penerbitan KTP langsung di tempat dengan melengkapi sarana prasarana penunjang penerbitan blangko KTP.

Berdasarkan karakteristik responden, masyarakat yang memiliki jenis kelamin perempuan sebesar 58%. Kriteria pekerjaan lebih dominan adalah ibu rumah tangga sebesar 49%. Masyarakat khususnya perempuan dan ibu rumah tangga dapat melakukan pelayanan dengan mudah dan cepat di Kios Pelanduk. Hal ini dikarenakan seorang ibu rumah tangga dapat melakukan pelayanan jarak dekat antara tempat tinggal dengan Kios Pelanduk tanpa mengganggu pekerjaan rumah.

Pada kriteria pendidikan, sebagian besar masyarakat yang memiliki pendidikan SMA/SMK yaitu sebesar 50% serta pendidikan SD sebesar 20%. Berdasarkan interval usia,

masyarakat yang berusia 25-55 sebanyak 69% dan usia >55 tahun sebanyak 26%. Masyarakat dengan tingkat pendidikan tidak terlalu tinggi dan umur sudah tua dimudahkan dengan adanya Kios Pelanduk. Berdasarkan hasil penelitian, masyarakat merasakan teknis dan prosedur mudah dan cepat, serta operator baik dan kompeten dalam membantu keperluan permohonan dokumen masyarakat.

Kios Pelanduk merupakan wujud dari adanya inovasi proses atau prosedur. Proses yang semula lama menjadi cepat karena penyederhanaan prosedur. Prosedur pelayanan adminduk lama dan menyulitkan masyarakat karena harus pergi ke pusat kota Kebumen tepatnya Dispendukcapil. Hal tersebut karena Jarak Desa Jatipurus menuju ibu kota kabupaten sekitar 12 kilometer, begitupula Kelurahan Jatiluhur yang berjarak 14 kilometer. Jarak tersebut cukup jauh karena memerlukan waktu kurang lebih 40 menit. Kemudian masyarakat harus mengantri untuk mendapatkan pelayanan karena ramai pengunjung. Dispendukcapil adalah tempat tujuan pelayanan adminduk bagi seluruh masyarakat Kebumen. Dengan adanya Kios Pelanduk merasakan kemudahan dengan Kios Pelanduk, karena masyarakat dari tempat tinggal hanya menjangkau kantor desa dan menemui operator Kios Pelanduk. Berdasarkan wawancara pra-penelitian dengan operator, kedatangan pengunjung untuk pelayanan di Kios Pelanduk cukup jarang. Dalam satu hari, kedatangan masyarakat sekitar 2 sampai 5 orang, sehingga masyarakat yang datang rata-rata tidak mengantri. Pelayanan yang berada di Kabupaten Kota sudah diajukan hingga ke Kantor Kelurahan Jatiluhur dan Balai Desa Jatipurus. Masyarakat merasa lebih efisien dari segi waktu, tenaga, dan biaya.

Kios Pelanduk merupakan wujud dari adanya inovasi interaksi sistem. Terjadi pula interaksi sistem baru yaitu keterlibatan pegawai pelayanan lainnya. Kios Pelanduk merupakan kerjasama antara Dispendukcapil dengan staf desa/kelurahan. Staf desa yang terlibat dalam Kios Pelanduk disebut sebagai operator kios. Keterlibatan staf desa dalam pelayanan adminduk menjadikan pelayanan menjadi efektif. Sebagai operator kios, mereka telah dibekali kompetensi yakni pelatihan SIAK dan software komputer. Masyarakat merasakan kemudahan dan kecepatan pelayanan karena keterlibatan pegawai yang dekat dan berasal dari desa mereka.

Kios Pelanduk telah mengimplikasikan dengan tujuan inovasi. Berdasarkan analisis hasil, Kios Pelanduk juga telah berkualitas baik. Masyarakat merasa dimudahkan dan puas dengan adanya pelayanan jemput bola di kantor Kelurahan Jatiluhur dan Desa Jatipurus.

PENUTUP

Penelitian ini mengkaji mengenai kualitas pelayanan Kios Pelanduk Kelurahan Jatiluhur dan Desa Jatipurus berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Penentuan nilai IKM sesuai PermenPAN RB No. 14 Tahun 2017. Hasil perhitungan menghasilkan nilai IKM tiap indikator dan IKM total. Berdasarkan rumusan masalah dan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

Kualitas pelayanan Kios Pelanduk Jatiluhur dan Jatipurus yang tergolong baik dan memuaskan di dapatkan oleh indikator persyaratan dengan nilai IKM sebesar 86,08; indikator sistem, teknis, dan prosedur 83,92; indikator waktu penyelesaian 83,54; indikator biaya atau tarif 89,75; indikator produk spesifikasi jenis pelayanan 85,70; indikator kompetensi pelaksana 86,41; indikator perilaku pelaksana 87,43; indikator sarana dan prasarana 84,56. Di samping itu, kualitas pelayanan yang tergolong cukup atau netral yaitu indikator penanganan aduan dan saran dengan nilai IKM 74,81. Rekapitulasi IKM dari pelayanan Kios Pelanduk sebesar 84,69 dengan mutu pelayanan tergolong baik dan memuaskan. Dengan demikian, pelayanan Kios Pelanduk berkualitas baik.

Di samping itu, kualitas pelayanan Kios Pelanduk yang baik dan memuaskan sejalan dengan data hasil capaian kepemilikan dokumen adminduk yang tinggi. masyarakat dengan beberapa kriteria menganggap permohonan dokumen adminduk dan dokumen lainnya di Kios Pelanduk efisien dari segi waktu, tenaga, dan biaya. Kios Pelanduk merupakan perwujudan inovasi proses atau prosedur yaitu prosedur pelayanan diperpendek dan disederhanakan. Kios Pelanduk juga merupakan inovasi interaksi sistem karena kolaborasi Dispendukcapil dengan desa/kelurahan di Kebumen. Semula pelayanan adminduk harus diurus ke Dispendukcapil, saat ini pelayanan adminduk dapat diakses di desa/kelurahan setempat. Sejalan dengan tujuan inovasi pelayanan, Kios Pelanduk telah memudahkan, murah, dan cepat bagi masyarakat Jatiluhur dan Jatipurus. Keberhasilan kedua inovasi Kios Pelanduk tersebut mendorong kenaikan IKM pelayanan.

Inovasi Kios Pelanduk dapat digunakan atau direplikasi di kelurahan/desa lainnya dengan meniru keberhasilan Kios Pelanduk Kelurahan Jatiluhur dan Desa Jatipurus. Kedua wilayah tersebut telah berhasil memberikan manfaat dan kemudahan kepada masyarakat. Dispendukcapil dapat memperluas inovasi Kios Pelanduk maupun meningkatkan layanan ke berbagai desa dan kelurahan di Kabupaten Kebumen dengan memanfaatkan hasil penelitian penulis di atas.

Penelitian ini meneliti tentang Kios Pelanduk di Kelurahan Jatiluhur dan Desa Jatipurus sedangkan Kabupaten Kebumen masih memiliki Kios Pelanduk di 22 kelurahan/desa lainnya. Peneliti selanjutnya, disarankan melakukan pengamatan pada lebih banyak kelurahan/desa yang menerapkan program Kios Pelanduk. Di samping Kios Pelanduk yang aktif berkontribusi, peneliti selanjutnya juga melihat Kios Pelanduk yang masih rendah kontribusi pelayanannya. Tolak ukur keberhasilan penerapan Kios Pelanduk di Kabupaten Kebumen dapat lebih objektif dari segi kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Disdukcapil Kebumen. (2023, September 25). SOP Pelayanan Kios Pelanduk. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen. <https://kependudukan.kebumenkab.go.id/index.php/web/post/2013/sop-pelayanan-kios-pelanduk>
- Disdukcapil Kebumen. (2024, April 08). Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKJIP) Tahun 2023. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen. <https://kependudukan.kebumenkab.go.id/index.php/web/post/2693/laporan-kinerja-instansi-pemerintah-lkjip-tahun-2023>
- Eldo, Dwian HAP., Mutiarin, Dyah. (2018). *Analisis Best practice Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Inovasi Pelayanan “Kumis MbahTejo” di Kecamatan Tegalrejo Kota Yogyakarta)*. Jurnal Manajemen Pelayanan Publik, 156-167
- Kotler, Philip & Keller, K. L. (2008). *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi 13, Terjemahan Bob Sabran, MM. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Moleong, L. J. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif* Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulgan, G., & Albury, D. (2003). *Innovation in the public sector*. London: Innovation in the Public Sector, Strategy Unit, Cabinet Office.
- Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 7 Tahun 2021 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Kebumen Tahun 2021-2026
- Peraturan Menteri PAN & RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang *Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*
- Prabowo, H., Suwanda, D., & Syafri, W. (2022). *Inovasi Pelayanan pada Organisasi Publik*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ryan, T. (2013). *Sample Size Determination and Power*. New York: John Wiley and Sons.
- Sinuraya, Suci Iriani. (2019). *Kebijakan Adaptif Penguatan Modal UMKM: Studi Kasus di UPT Pengelolaan Dana Penguatan Modal Kabupaten Sleman*. (Disertasi, Universitas Gadjah Mada)
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Surat Keputusan Bupati Kebumen Nomor 21/KOMINFO/HK.03.02/05/2019 tentang *Implementasi Gerakan Menuju 100 Smart City Kabupaten Kebumen*

Thoha, Miftah. (2002). *Perspektif Perilaku Birokrasi: Dimensi-dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Tjiptono, Fandy. (2011). [Service Management Mewujudkan Layanan Prima](#). Edisi 2. Yogyakarta: Andi Offset