

# Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Kantor Kelurahan Kebraon Kota Surabaya

Farhan Rahmawan

Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya

farhan.22115@mhs.unesa.ac.id

Indonesia

## *Abstrak*

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan kebutuhan masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Kantor Kelurahan Kebraon Kota Surabaya. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi dan penyebaran kuesioner kepada 60 responden yang merupakan pengguna layanan administrasi kependudukan pada Februari 2026. Instrumen penelitian mengacu pada sembilan unsur IKM sesuai Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai IKM pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Kebraon sebesar 86,44 yang berada pada kategori B (Baik). Unsur biaya/tarif memperoleh nilai tertinggi sebesar 99,58, sedangkan unsur waktu penyelesaian memperoleh nilai terendah sebesar 80,83. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan secara umum telah memenuhi harapan masyarakat, meskipun masih diperlukan perbaikan pada aspek waktu penyelesaian, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Kebraon.

**Kata kunci:** *Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, Indeks Kepuasan Masyarakat.*

## I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui penyediaan barang, jasa, maupun pelayanan administratif. Kualitas pelayanan publik menjadi aspek penting karena berhubungan langsung dengan tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pelayanan publik merupakan upaya penyelenggara negara dalam menyediakan layanan guna memenuhi kebutuhan masyarakat [1]. Salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran strategis

adalah pelayanan administrasi kependudukan, karena berkaitan dengan penerbitan dokumen penting seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan akta pencatatan sipil. Administrasi kependudukan berfungsi sebagai rangkaian kegiatan penataan dan penertiban data penduduk melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, serta pengelolaan data kependudukan untuk mendukung pelayanan publik dan sektor lainnya [2].

Kelurahan Kebraon Kota Surabaya merupakan salah satu unit pelayanan publik yang menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan secara langsung kepada masyarakat. Meskipun pelayanan telah dilaksanakan sesuai ketentuan yang berlaku, masih ditemukan beberapa permasalahan yang berpotensi memengaruhi kepuasan masyarakat. Penelitian Rizkiyah dan Lestari (2025) menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di wilayah Kebraon masih menghadapi kendala berupa kurang optimalnya komunikasi petugas, keterbatasan informasi layanan, serta minimnya sosialisasi kepada masyarakat [3]. Kondisi tersebut diperkuat oleh hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kota Surabaya yang menunjukkan bahwa unsur kompetensi petugas dan penanganan pengaduan masih memperoleh nilai relatif rendah. Berbagai ulasan masyarakat pada Google Review serta temuan inspeksi mendadak yang dilakukan Pemerintah Kota Surabaya juga menunjukkan adanya keluhan terkait kualitas pelayanan dan kinerja aparatur.

Evaluasi terhadap kualitas pelayanan dapat dilakukan melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagaimana diatur dalam Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 [4]. IKM digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan persepsi

pengguna layanan terhadap unsur-unsur pelayanan yang diberikan. Pengukuran ini penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan administrasi kependudukan telah memenuhi harapan masyarakat serta menjadi dasar dalam upaya perbaikan pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Kantor Kelurahan Kebraon Kota Surabaya.

## II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Kebraon Kota Surabaya. Pendekatan kuantitatif merupakan kajian terhadap permasalahan sosial yang dilakukan melalui pengujian teori yang disusun dari sejumlah variabel yang dapat diukur dalam bentuk angka dan dianalisis menggunakan prosedur statistik untuk menilai kebenaran generalisasi atau prediksi yang terkandung di dalamnya [5]. Penelitian deskriptif merupakan metode yang bertujuan untuk menggambarkan data, objek penelitian, maupun situasi yang sedang diteliti secara menyeluruh [6]. Pengumpulan data dilakukan pada Februari 2026 melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat yang menerima layanan administrasi kependudukan.

Populasi merupakan keseluruhan elemen yang menjadi objek atau subjek dalam suatu penelitian dan memiliki karakteristik tertentu [7]. Populasi penelitian ini mencakup seluruh pengguna layanan administrasi kependudukan di Kelurahan Kebraon dalam satu bulan sebanyak 150 orang. Penentuan sampel menggunakan teknik accidental sampling, yaitu responden yang ditemui secara langsung saat menerima pelayanan dan memenuhi kriteria penelitian [8]. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh 60 responden.

Instrumen penelitian mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Pengukuran dilakukan terhadap sembilan unsur pelayanan, yaitu (1) persyaratan, (2) sistem, mekanisme dan prosedur, (3) waktu penyelesaian, (4) biaya/tarif, (5) produk spesifikasi jenis pelayanan, (6) kompetensi pelaksana, (7) perilaku pelaksana, (8) penanganan pengaduan, saran dan masukan, (9) sarana dan prasarana. Data dianalisis menggunakan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai ketentuan PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 dan disajikan dalam bentuk tabel serta uraian deskriptif.

Data penelitian dikumpulkan melalui observasi dan penyebaran kuesioner kepada masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan di Kelurahan Kebraon. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai proses pelayanan yang berlangsung di lokasi penelitian. Kuesioner disusun berdasarkan sembilan unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 dan digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan yang diterima.

Rumus Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang

$$N = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Analisis IKM dilakukan terhadap sembilan unsur pelayanan sesuai PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017. Kesembilan unsur tersebut memiliki bobot yang sama, sehingga setiap unsur memperoleh nilai penimbang sebesar 0,11 dalam perhitungan nilai rata-rata tertimbang.

Rumus SKM (Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur)

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Nilai SKM dihitung berdasarkan rata-rata nilai persepsi responden pada setiap unsur pelayanan yang telah dikalikan dengan bobot penimbang. Hasil perhitungan tersebut digunakan sebagai dasar dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Rumus IKM

$$IKM = SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperoleh dari hasil konversi nilai SKM unit pelayanan sesuai ketentuan PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017. Konversi dilakukan untuk menghasilkan nilai pada rentang 25-100 sehingga lebih mudah diinterpretasikan dalam menentukan kategori mutu dan kinerja pelayanan. Nilai-nilai tersebut dibagi beberapa kategori dan nilai tersebut dapat dilihat di Tabel berikut:

Tabel 1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,59	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 - 3,06	65,00 - 76,60	C	Kurang baik
3	3,06 - 3,53	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,53 - 4,00	88,31 - 100,0	A	Sangat baik

Sumber: Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017

## III. HASIL DAN DISKUSI

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan di Kelurahan Kebraon, diperoleh data mengenai penilaian masyarakat terhadap sembilan

unsur pelayanan. Data tersebut kemudian dianalisis menggunakan metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017. Hasil pengukuran setiap unsur pelayanan beserta nilai IKM secara keseluruhan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 2 Hasil Pengukuran Setiap Unsur

Unsur	Jumlah Nilai Per Unsur	Nilai Rata-rata Per Unsur	NRR Tertimbang Per Unsur	Nilai Konversi IKM
U1	200,5	3,34	0,37	83,54
U2	204,5	3,41	0,37	85,21
U3	194	3,23	0,36	80,83
U4	239	3,98	0,44	99,58
U5	222	3,70	0,41	92,50
U6	205,5	3,43	0,38	85,63
U7	208,5	3,48	0,38	86,88
U8	206	3,43	0,38	85,83
U9	206	3,43	0,38	85,83

Sumber: Pribadi Penulis 2026

Tabel hasil penelitian menunjukkan bahwa unsur Biaya/Tarif memperoleh nilai tertinggi sebesar 99,5 dengan kategori Sangat Baik. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masyarakat merasa pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan tidak membebani masyarakat dari sisi biaya pelayanan. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan memperoleh nilai 92,5 dengan kategori Sangat Baik, yang menunjukkan bahwa hasil pelayanan yang diterima masyarakat telah sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Nilai terendah diperoleh pada unsur Waktu Penyelesaian sebesar 80,8 dengan kategori Baik. Meskipun masih berada dalam kategori baik, unsur ini menunjukkan bahwa sebagian masyarakat masih merasakan adanya ketidakpastian dalam waktu penyelesaian dokumen sehingga memerlukan perhatian lebih dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Nilai SKM (Nilai Rata-rata Tertimbang per Unsur)

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

$$SKM = \frac{U1 + U2 + U3 + U4 + U5 + U6 + U7 + U8 + U9}{60} \times 0,11$$

$$SKM = \frac{83,5+85,2+80,8+99,5+92,5+85,6+86,8+85,8+85,8}{60} \times 0,11$$

$$SKM = \frac{1886}{60} \times 0,11$$

$$SKM = 3,46$$

Nilai IKM

$$IKM = SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

$$IKM = 3,46 \times 25$$

$$IKM = 86,44$$

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Kebraon sebesar 86,44. Nilai tersebut berada pada rentang konversi 76,61-88,30 sehingga termasuk dalam kategori B (Baik). Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh Kelurahan Kebraon secara umum telah mampu memenuhi harapan

masyarakat sebagai pengguna layanan. Berikut pembahasan setiap unsurnya

### 1. Persyaratan

Unsur persyaratan memperoleh nilai IKM sebesar 83,5 dan berada pada kategori Baik. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai persyaratan pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Kebraon telah cukup jelas, mudah dipahami, dan tidak menyulitkan dalam proses pengurusan dokumen. Ketersediaan informasi persyaratan melalui media informasi yang disediakan kelurahan turut membantu masyarakat mempersiapkan dokumen yang dibutuhkan sebelum menerima pelayanan.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa aspek persyaratan telah mendukung kemudahan akses pelayanan bagi masyarakat. Kejelasan persyaratan merupakan bagian penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang transparan dan akuntabel sesuai PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017. Hasil ini sejalan dengan pendapat Natika (2024) yang menyatakan bahwa transparansi informasi pelayanan dapat mempermudah masyarakat dalam memahami prosedur dan persyaratan layanan [9]. Selain itu, Finanda *et al.* (2024) menjelaskan bahwa keterbukaan informasi menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik [10]. Dengan demikian, kejelasan persyaratan di Kelurahan Kebraon telah berkontribusi positif terhadap kepuasan masyarakat, meskipun penyajian informasi yang lebih sederhana dan mudah diakses masih perlu terus ditingkatkan.

### 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Unsur sistem, mekanisme, dan prosedur memperoleh nilai IKM sebesar 85,2 dan berada pada kategori Baik. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai alur pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Kebraon telah cukup jelas, terstruktur, dan mudah diikuti. Kejelasan prosedur yang tersedia membantu masyarakat memahami tahapan pelayanan sehingga proses pengurusan dokumen dapat berjalan lebih tertib dan efektif. Meskipun demikian, masih terdapat sebagian masyarakat yang mengharapkan penyampaian informasi prosedur yang lebih sederhana dan mudah dipahami.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa sistem pelayanan yang diterapkan telah mendukung terciptanya pelayanan publik yang efektif dan memberikan kepastian bagi masyarakat. Hasil ini sejalan dengan Amba *et al.* (2023) yang menyatakan bahwa prosedur pelayanan yang jelas merupakan salah satu unsur penting dalam standar pelayanan publik [11]. Selain itu, prinsip kesederhanaan dan kejelasan prosedur sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri

PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 menjadi faktor yang berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan masyarakat. Dengan demikian, sistem dan prosedur pelayanan di Kelurahan Kebraon telah berjalan dengan baik, meskipun penyederhanaan informasi dan peningkatan pemahaman masyarakat masih perlu dilakukan untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan.

### 3. Waktu Penyelesaian

Unsur waktu penyelesaian memperoleh nilai IKM sebesar 80,8 dan berada pada kategori Baik, meskipun menjadi nilai terendah dibandingkan unsur pelayanan lainnya. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat pada umumnya menilai waktu pelayanan administrasi kependudukan telah sesuai dengan harapan dan standar yang ditetapkan. Sebagian besar responden menilai proses pelayanan berlangsung cukup cepat serta disertai informasi mengenai estimasi penyelesaian dokumen. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa masyarakat yang mengalami ketidakpastian terkait waktu pengambilan dokumen sehingga perlu melakukan konfirmasi ulang kepada pihak kelurahan. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek kepastian waktu masih memerlukan perhatian untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara lebih optimal.

Temuan tersebut sejalan dengan Amba *et al.* (2023) yang menyatakan bahwa waktu penyelesaian merupakan batas waktu yang ditetapkan sejak pengajuan hingga pelayanan selesai diberikan. Selain itu, prinsip kepastian waktu dalam pelayanan publik menekankan pentingnya penyampaian informasi yang jelas dan konsisten kepada Masyarakat [11]. Oleh karena itu, peningkatan komunikasi mengenai estimasi penyelesaian dan pengambilan dokumen perlu dilakukan untuk meminimalkan ketidakpastian serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Kebraon.

### 4. Biaya/Tarif

Unsur biaya/tarif memperoleh nilai IKM sebesar 99,5 dan termasuk kategori Sangat Baik, sekaligus menjadi unsur dengan nilai tertinggi dibandingkan unsur pelayanan lainnya. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat sangat puas terhadap aspek biaya pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Kebraon. Tingginya penilaian tersebut disebabkan oleh pelayanan yang diberikan tanpa pungutan biaya serta adanya kejelasan informasi mengenai biaya pelayanan yang berlaku. Kondisi ini mencerminkan bahwa prinsip transparansi telah diterapkan dengan baik sehingga masyarakat merasa aman dan percaya dalam mengakses layanan administrasi kependudukan. Tidak ditemukannya permasalahan terkait biaya juga menunjukkan bahwa pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Temuan ini sejalan dengan Amba *et al.* (2023) yang menyatakan bahwa kejelasan biaya merupakan salah satu komponen penting dalam standar pelayanan publik [11]. Selain itu, Fahriani dan Febriyanti (2022) menjelaskan bahwa kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan dan kualitas layanan yang diterima berpengaruh terhadap tingkat kepuasan Masyarakat [12]. Oleh karena itu, konsistensi dalam menjaga pelayanan yang transparan dan bebas biaya perlu dipertahankan sebagai upaya meningkatkan kepercayaan serta kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

### 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Unsur produk spesifikasi jenis pelayanan memperoleh nilai IKM sebesar 92,5 dan berada pada kategori Sangat Baik. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas terhadap kualitas dokumen administrasi kependudukan yang diterima. Dokumen yang dihasilkan dinilai telah sesuai dengan kebutuhan, memiliki kejelasan informasi, serta dapat digunakan sebagaimana mestinya tanpa kendala yang berarti. Tingginya nilai pada unsur ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan mampu menghasilkan produk yang akurat dan sesuai dengan harapan masyarakat. Kesesuaian hasil pelayanan dengan kebutuhan pengguna menjadi salah satu faktor yang mendorong tingginya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Kebraon.

Temuan ini sejalan dengan Sujarwinata *et al.* (2023) yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna akan tercapai apabila produk atau layanan yang diterima mampu memenuhi kebutuhan dan harapan mereka [13]. Selain itu, prinsip akurasi dalam pelayanan publik menekankan bahwa hasil pelayanan harus tepat dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Oleh karena itu, kualitas produk pelayanan yang telah dicapai perlu dipertahankan untuk menjaga kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan.

### 6. Kompetensi Pelaksana

Unsur kompetensi pelaksana memperoleh nilai IKM sebesar 85,6 dan berada pada kategori Baik. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat pada umumnya merasa puas terhadap kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan. Petugas dinilai mampu memahami prosedur pelayanan, memberikan informasi yang jelas, serta membantu masyarakat dalam menyelesaikan kebutuhan administrasi yang diajukan. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa kompetensi petugas telah mendukung kelancaran proses pelayanan dan memberikan pengalaman pelayanan yang positif bagi masyarakat. Kemampuan petugas dalam memberikan

solusi terhadap permasalahan administrasi juga menjadi faktor yang berkontribusi terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Temuan ini sejalan dengan Permatasari (2020) yang menyatakan bahwa pelayanan publik harus dilaksanakan secara efektif dan efisien untuk memenuhi kebutuhan Masyarakat [14]. Selain itu, Finanda et al. (2024) menegaskan bahwa kualitas sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan Masyarakat [10]. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi melalui pelatihan dan pengembangan kapasitas aparatur perlu dilakukan secara berkelanjutan guna menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

#### 7. Perilaku Pelaksana

Unsur perilaku pelaksana memperoleh nilai IKM sebesar 86,8 dan berada pada kategori Baik. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas terhadap sikap petugas dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan. Petugas dinilai telah menunjukkan perilaku yang sopan, ramah, responsif, serta mampu berkomunikasi dengan baik selama proses pelayanan berlangsung. Tingginya penilaian pada unsur ini mengindikasikan bahwa interaksi antara petugas dan masyarakat telah berjalan secara positif sehingga mampu menciptakan kenyamanan dalam pelayanan. Sikap profesional dan kesediaan petugas dalam membantu masyarakat juga menjadi faktor yang mendukung terciptanya pengalaman pelayanan yang memuaskan.

Temuan ini sejalan dengan Natika (2024) yang menyatakan bahwa pelayanan publik harus diberikan secara adil dan responsif guna meningkatkan kepuasan Masyarakat [9]. Selain itu, Fahriani dan Febriyanti (2022) menjelaskan bahwa sikap ramah dan responsif petugas merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna layanan [12]. Oleh karena itu, konsistensi dalam menjaga profesionalisme, keramahan, dan pelayanan yang tidak diskriminatif perlu dipertahankan untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

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

Unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan memperoleh nilai IKM sebesar 85,8 dengan kategori baik. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat pada umumnya merasa puas terhadap mekanisme penyampaian serta tindak lanjut pengaduan yang disediakan oleh Kelurahan Kebraon. Masyarakat dapat menyampaikan keluhan dan masukan baik secara langsung maupun melalui media komunikasi yang tersedia, sehingga proses penyampaian aspirasi menjadi lebih mudah dan terbuka. Tingginya penilaian pada

unsur ini mengindikasikan bahwa mekanisme pengaduan telah berfungsi sebagai sarana evaluasi pelayanan sekaligus mendukung peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa masukan terkait kecepatan respons melalui media daring, khususnya WhatsApp, yang dinilai belum konsisten. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek responsivitas masih perlu ditingkatkan agar seluruh saluran pengaduan dapat memberikan layanan yang sama efektifnya. Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Finanda *et al.* (2024) yang menekankan pentingnya keterlibatan masyarakat dalam evaluasi pelayanan, serta Natika (2024) yang menyatakan bahwa responsivitas merupakan indikator penting dalam pelayanan publik [10,9]. Oleh karena itu, peningkatan kecepatan respons dan konsistensi tindak lanjut pengaduan perlu dilakukan untuk memperkuat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan.

#### 9. Sarana dan Prasarana

Unsur sarana dan prasarana memperoleh nilai IKM sebesar 85,8 dengan kategori baik, yang menunjukkan bahwa masyarakat pada umumnya merasa puas terhadap fasilitas yang tersedia dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Kebraon. Ketersediaan peralatan kerja, ruang pelayanan, dan lingkungan yang cukup nyaman dinilai mampu mendukung kelancaran proses pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa fasilitas yang tersedia telah memenuhi kebutuhan dasar masyarakat sebagai pengguna layanan. Meskipun demikian, beberapa responden masih menilai kapasitas ruang pelayanan dan ruang tunggu belum sepenuhnya memadai, terutama pada saat jumlah pengunjung meningkat. Hal tersebut tercermin dari masukan masyarakat yang mengharapkan perluasan ruang pelayanan agar dapat memberikan kenyamanan yang lebih baik. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek fisik pelayanan masih memerlukan perhatian sebagai upaya peningkatan kualitas layanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Amba *et al.* (2023) yang menyatakan bahwa sarana dan prasarana merupakan bagian penting dalam standar pelayanan publik [11]. Selain itu, Fahriani dan Febriyanti (2022) serta Sasongko (2021) menjelaskan bahwa fasilitas dan aspek berwujud (*tangible*) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat karena dapat dirasakan secara langsung oleh pengguna layanan [12,15]. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas ruang pelayanan, pemeliharaan fasilitas, dan optimalisasi penggunaan teknologi perlu dilakukan untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan secara berkelanjutan.

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Kebraon memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 86,44 yang termasuk dalam kategori B (Baik) sesuai PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan secara umum telah memenuhi harapan masyarakat. Meskipun demikian, beberapa unsur masih memerlukan perhatian untuk perbaikan, terutama pada aspek waktu penyelesaian, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan perlu dilakukan guna meningkatkan kepuasan masyarakat dan mempertahankan mutu pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Kebraon.

#### REFERENSI

- [1] N. K. Riani, "Strategi peningkatan pelayanan publik," *Jurnal Inovasi Penelitian*, vol. 1, no. 11, pp. 2443–2452, 2021.
- [2] A. W. Illahi, N. Suarna, A. I. Purnamasari, dan N. Rahaningsih, "Sistem informasi administrasi kependudukan berbasis web dengan pengujian System Usability Scale untuk meningkatkan pelayanan pada masyarakat," *Jurnal Janitra Informatika dan Sistem Informasi*, vol. 2, no. 2, pp. 107–115, 2022.
- [3] A. Rizkiyah dan Y. Lestari, "Analisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Karang Pilang Kota Surabaya (studi pada bagian pindah datang Kelurahan Kebraon)," *Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan*, vol. 3, no. 3, 2025.
- [4] Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- [5] M. M. Ali, "Metodologi penelitian kuantitatif dan penerapannya dalam penelitian," *JPIB: Jurnal Penelitian Ibnu Rusyd*, vol. 1, no. 2, pp. 1–5, 2022.
- [6] N. H. Rengkuhan, D. M. Liando, dan D. K. Monintja, "Efektifitas kinerja pemerintah dalam program reaksi respon relief daerah (R3D) di Kabupaten Minahasa," *GOVERNANCE*, vol. 3, no. 1, 2023.
- [7] R. Asrulla, M. S. Jailani, dan F. Jeka, "Populasi dan sampling (kuantitatif), serta pemilihan informan kunci (kualitatif) dalam pendekatan praktis," *Jurnal Pendidikan Tambusai*, vol. 7, no. 3, pp. 26320–26332, 2023.
- [8] I. Pajri, E. Sribudiani, dan P. Pebriandi, "Karakteristik pengunjung ekowisata Hutan Pinus Bukit Candika Bangkinang, Kabupaten Kampar, Provinsi Riau," *Innovative: Journal of Social Science Research*, vol. 3, no. 6, pp. 8041–8051, 2023.
- [9] L. Natika, "Transformasi pelayanan publik di era digital: menuju pelayanan masa depan yang lebih baik," *The World of Public Administration Journal*, vol. 6, no. 1, hlm. 1–11, 2024.
- [10] A. S. Finanda, J. F. Fadhila, dan H. Hayat, "Implementasi prinsip prinsip pelayanan publik," *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, vol. 9, no. 1, hlm. 74–78, 2024.
- [11] N. Amba, S. R. J. Saleky, dan O. L. Sahertian, "Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah," *Jurnal Administrasi Terapan*, vol. 2, no. 1, hlm. 232–239, 2023.
- [12] N. S. Fahriani dan I. R. Febriyanti, "Analisis kepuasan pelanggan di Apotek Bunda Cikembar," *OPTIMAL Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, vol. 2, no. 3, hlm. 1–11, 2022.
- [13] T. H. Sujarwinata, E. Syaodih, dan A. H. Rahim, "Pengaruh kepuasan kerja terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pasien," *Service Management Triangle: Jurnal Manajemen Jasa*, vol. 5, no. 2, hlm. 69–78, 2023.
- [14] A. Permatasari, "Pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas," *DECISION: Jurnal Administrasi Publik*, vol. 2, no. 1, hlm. 51–56, 2020.
- [15] S. R. Sasongko, "Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (literature review manajemen pemasaran)," *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, vol. 3, no. 1, hlm. 104–114, 2021.