

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik pada dasarnya mencakup aspek kehidupan masyarakat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi melayani publik, dalam bentuk mengatur maupun menerbitkan perizinan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, usaha, kesejahteraan, dan sebagainya. Pelayanan publik merupakan isu yang sangat strategis karena menjadi arena interaksi antara pemerintah dan warganya. Warga rela membayar pajak dan memberikan mandat pada pemerintah untuk menggunakan pajak tersebut guna melayani kebutuhan barang dan jasa dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Di samping kewajiban pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui penyelenggaraan pelayanan publik, setiap warga negara memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dari negara. Warga negara juga memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan atas hak-haknya, didengar suaranya, sekaligus dihargai nilai dan preferensinya. Oleh karena itu, warga negara memiliki hak untuk menilai, menolak dan menuntut siapapun yang secara politis bertanggungjawab atas penyediaan pelayanan publik. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik.

Menurut (Yayat, 2017) pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Pelayanan publik yang baik harus memenuhi standar kualitas yang tinggi dan mempertimbangkan kepentingan masyarakat secara keseluruhan. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik antara lain: efisiensi, kecepatan, aksesibilitas, ketepatan waktu, kesederhanaan, keterbukaan dan partisipasi masyarakat. Peningkatan pelayanan publik dapat dilakukan dengan meningkatkan sumber daya manusia, teknologi informasi, pengaturan regulasi, dan memberikan pelatihan dan pengembangan keterampilan kepada petugas pelayanan publik. Hal ini dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih baik.

Kota Makassar dengan jumlah penduduk pada tahun 2020 berjumlah 1.423.877 jiwa meningkat menjadi 1.427.619 jiwa pada tahun 2021 dan tahun 2022 bertambah menjadi 1.432.189 jiwa berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik Kota Makassar, sedangkan luas wilayah kota Makassar tidak pernah bertambah tetap 175.77 km² yang terdiri dari 15 kecamatan dengan 143 kelurahan yang masing-masing wilayah memiliki luas dan jumlah penduduk yang bervariasi sehingga kepadatan penduduk dari tahun ke tahun bertambah, disamping itu laju pertumbuhan penduduk terus meningkat.

Tabel 1.
Kepadatan Penduduk Menurut Kecamatan di Kota Makassar
Tahun 2020-2022

Kecamatan	Kepadatan Penduduk Menurut Kecamatan di Kota Makassar (Jiwa per km ²)		
	2020	2021	2022
Mariso	31.553	31.645	31.755
Mamajang	24.911	24.914	24.931
Tamalate	8.947	8.982	9.023
Rappocini	15.665	15.668	15.681
Makassar	32.566	32.596	32.645
Ujung Pandang	9.325	9.325	9.331
Wajo	15.061	15.092	15.131
Bontoala	26.189	26.239	26.304
Ujung Tanah	8.134	8.170	8.211
Kepulauan Sangkarang	9.172	9.212	9.258
Tallo	24.867	24.940	25.027
Panakkukang	8.187	8.190	8.197
Manggala	6.078	6.112	6.150
Biringkanaya	4.335	4.357	4.381
Tamalanrea	3.240	3.242	3.245

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Makassar 2022

Dengan jumlah penduduk yang besar seperti ini, Kota Makassar tentunya membutuhkan administrasi kependudukan yang terorganisir dari pusat hingga ke daerah. Administrasi kependudukan dimaksud menyangkut seluruh masalah kependudukan, yang meliputi pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi kependudukan.

Terkait dengan hal tersebut, pemerintah telah mengeluarkan kebijakan kependudukan melalui Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Dalam kebijakan ini, yang dimaksud dengan administrasi kependudukan adalah kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui

pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Seiring dengan perkembangan zaman yang dinamika perubahannya sangat cepat, maka dibutuhkan pelayanan administrasi kependudukan yang semakin profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif, akhirnya pemerintah melakukan penyesuaian terhadap beberapa ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Perubahan dimaksud melahirkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Sebagai tindak lanjut dari adanya kebijakan tersebut, Pemerintah Kota Makassar mengeluarkan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang pembentukan struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Makassar. Salah satu dinas yang dibentuk tersebut diantaranya adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang susunan organisasi dan tata kerjanya tentang uraian tugas pokok dan fungsi dinas daerah Kota Makassar, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makasar mempunyai tugas membantu Walikota melaksanakan urusan Pemerintahan bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah penyelenggara pemerintahan di daerah tugas dan tanggung jawab yang sama dengan Provinsi atau Gubernur, namun dalam wilayah yang terbatas. Ada beberapa jenis layanan yang di berikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil guna menunjang kinerja pelayanan pablik. Penyelenggaraan pelayanan publik meliputi pembuatan Kartu Keluarga, Akta kelahiran, Catatan Sipil dan Kartu Kependudukan.

Tabel 2.
Jenis layanan dan Produk Layanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

No	Jenis layanan	Syarat	Durasi pengurusan	Produk layanan
1	Pencatatan dokumen kependudukan	<ul style="list-style-type: none"> - Fotocopy Kartu Keluarga (KK) - Fotocopy Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI) orang tua - Fotocopy Akta Kelahiran - Pasfoto berwarna bagi anak yang berumur 6 – kurang dari 17 (tujuh belas) tahun 	5 hari kerja (jika blanko tersedia dan tidak ada gangguan jaringan)	Kartu identitas anak (KIA)
		<ul style="list-style-type: none"> - Fotocopy Kartu Keluarga (KK) - Fotocopy Akta Kelahiran (bagi yang memiliki) - Fotocopy IJazah (bagi yang memiliki) 	30 menit (jika blanko tersedia dan tidak adanya gangguan jaringan)	E-KTP
2	Dokumen pencatatan sipil	<ul style="list-style-type: none"> - Surat Keterangan Lahir - Foto copy Buku Nikah/Akte Perkawinan - Foto copy Kartu Tanda Penduduk - Foto copy Kartu Keluarga - SPTJM (Surat Pernyataan Tanggungjawab Mutlak) kebenaran data kelahiran, jika dibutuhkan - Fotocopy ijazah, jika dibutuhkan 	2 hari kerja	Akta Kelahiran

Sumber: Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar 2023.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar adalah tempat pembuatan dokumen penting bagi masyarakat, terlepas dari kendala kendala yang ada, setiap harinya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar melayani puluhan hingga ratusan masyarakat yang datang mengurus administrasi kependudukannya.

Adapun jumlah masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar:

Tabel 3.
Jumlah Masyarakat yang Mengurus Administrasi Kependudukan
di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar selama
Tahun 2022

NO	Jenis Administrasi Kependudukan	Jumlah (orang)
1	Cetak Kartu Keluarga	455.907
2	Akta Kelahiran	722.789
3	Akta Cerai	10.069
4	Akta Kematian	17.772
5	Akta Perkawinan	343.440
6	Kartu Identitas Anak	187.371
7	Rekam E-KTP	994.965
Jumlah		2.732.313

Sumber: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar 2022

Dari jutaan masyarakat yang mengurus dokumen kependudukannya maka dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar selalu menambah staf sebagai kelancaran proses pelayanan. Sumber Daya Manusia (SDM) atau pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar berjumlah 151 orang, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 4.
Jumlah SDM Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
Kota Makassar

Jabatan	Jumlah
Kepala Dinas	1
Kepala Bidang	3
Kasubbag/Kasi	3
Pegawai Negeri Sipil	54
Pegawai Kontrak	90
Jumlah	151

Sumber: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar 2023

Dari data tersebut walaupun Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar memiliki banyak pegawai dan staf, tidak menutup fakta dalam proses pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tersebut

masih menemui permasalahan-permasalahan dalam penerapannya. Hal tersebut dapat dilihat dari keluhan warga masyarakat mengenai berbelit-belitnya prosedur layanan dan persyaratan yang tidak jelas dalam pengurusan surat-surat. Walaupun Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) sudah ada, tetapi masyarakat menilai masih mendapatkan masalah pada pelayanan administrasi kependudukan yang didapatkan oleh masyarakat. Kasus pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh pegawai negeri sipil dan pegawai kontrak di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Makassar, menarik dikaji terutama yang berkaitan dengan pelayanan, responsif, tanggung jawab, kecakapan, komunikatif, keamanan, dan pemahaman dalam birokrasi daerah (lokal).

Setelah peneliti melakukan pra-penelitian untuk mengetahui lebih banyak lagi permasalahan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar dan observasi kepada beberapa masyarakat yang telah merasakan dan menerima pelayanan tersebut, ternyata masih banyak keluhan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar. Selain melakukan obeservasi kepada masyarakat, peneliti juga mencari beberapa data dan informasi mengenai keluhan masyarakat melalui online atau melalui *Google Review*. Walaupun keluhan masyarakat pada halaman *Google Review* terbilang tidak banyak tetapi pada kenyataannya masyarakat sampai sekarang masih merasakan hal yang sama dengan hasil wawancara antara peneliti dan masyarakat. Berikut dijabarkan lebih lanjut mengenai hasil pra penelitian yang didapatkan oleh peneliti, yaitu:

1. Unit Pelayanan
 - a. Masyarakat masih mengeluhkan sikap pegawai pada saat memberikan pelayanan, beberapa pegawai memberikan sikap

yang membuat masyarakat menjadi risih dan tak nyaman seperti, menjelaskan secara singkat dan padat, dan tidak ramah

- b. Terjadinya penumpukan didepan pintu masuk akibat banyaknya masyarakat yang belum mengerti penggunaan layanan online tersebut, maka terkadang yang membuat lama yaitu petugas harus mengajarkan cara menggunakan *website* dinas kependudukan dan catatan sipil kota makassar. Penggunaannya terlalu berbelit-belit, terkadang servernya bermasalah, dan tidak adanya edukasi sebelumnya terkait pelayanan online tersebut.

2. Waktu Pelayanan

- a. Beberapa masyarakat masih merasakan lamanya pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Pelayanan yang begitu lambat sehingga masyarakat terkadang merasakan bosan, apalagi beberapa masyarakat yang terikat dengan jam kerja sehingga menurut mereka jika ingin mengurus sesuatu di Dukcapil maka harus mempunyai waktu yang banyak.
- b. Masyarakat menilai beberapa pegawai dari staff pelayanan offline masih datang terlambat, maka dari itu terkadang terjadinya penumpukan di dalam ruangan pelayanan dikarenakan masyarakat lebih dulu datang daripada staff pelayanannya. Biasanya masyarakat akan datang di Pagi hari tujuannya agar pengurusannya cepat selesai.

Tabel 5.
Jam Operasional Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar

Hari Operasional	Jam Kerja
Senin	08.00 – 16.00
Selasa	08.00 – 16.00
Rabu	08.00 – 16.00
Kamis	08.00 – 16.00
Jumat	08.00 – 16.00

Sumber: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar, 2023

Berikut hasil observasi peneliti terhadap keluhan masyarakat kepada dinas kependudukan dan catatan sipil kota makassar melalui media online yaitu *Google Review*:

Tabel 6.
Keluhan masyarakat terhadap Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar Tahun 2022-2023 berdasarkan Google Review

No	Aspek	Keluhan Masyarakat
1	Sikap Pegawai	<ul style="list-style-type: none"> - Terkadang ditemukan pegawai makan sambil melayani masyarakat. - Beberapa pegawai bagian staff pelayanan memberikan sikap yang tidak ramah kepada masyarakat sehingga masyarakat menjadi tidak nyaman, dan tidak enak hati.
2	Ketertiban	<ul style="list-style-type: none"> - Masih di temukan banyak calo untuk membantu masyarakat mengurus persoalan administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan catatan sipil kota makassar, dengan adanya calo masyarakat merasa tidak terlalu lama mengurus dan tidak bersusah payah datang ke tempatnya langsung.
3	Pelayanan Online	<ul style="list-style-type: none"> - Masyarakat menilai dengan adanya pelayanan online tidak perlu lagi datang ke dinas kependudukan dan catatan sipil kota makassar, tetapi masih banyak ditemukan masalah dalam pelayanan online tersebut contohnya, masyarakat merasa terlalu berbelit-belit dalam pengurusannya, dan website yang bermasalah

Sumber: *Google Review* website Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar tahun 2022-2023

Hasil dari pra penelitian terkait keluhan masyarakat menarik untuk dikaji dan diadakannya pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada pelayanan administrasi kependudukan. Survei Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Apabila pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terus dilaksanakan secara berkesinambungan maka pemerintah akan mendapatkan benang merah hubungan perbaikan atas pendapat atau keinginan masyarakat dengan membandingkan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat setiap periodenya. Dengan kata lain, Survei Kepuasan Masyarakat wajib dilaksanakan oleh seluruh unit penyelenggara pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan didukung oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Permen PAN) Nomor 20 Tahun 2010 tentang reformasi birokrasi.

Dari beberapa penelitian, peneliti mendapatkan informasi dari hasil wawancara dengan Bag. Pengelolaan dan Data Informasi dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sehingga peneliti mendapatkan beberapa data tentang pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dan hasilnya:

- a. Pada tahun 2019: Dinas Kependudukan dan Catatan sipil mengadakan Survei Kepuasan Masyarakat yang diamana pertanyaannya mencakup semua pelayanan, hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat tersebut berbentuk laporan hasil akhir yang telah dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dan dimunculkan secara terbuka di *website* tersebut.

- b. Tahun 2020 dan 2021: pada tahun 2020 dan 2021 dilaksanakan secara online karena terjadinya *Covid-19* maka segala sesuatu termasuk pelayanan pada saat itu dialihkan ke online. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dan dikelola oleh Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Makassar, hasil tersebut tidak dapat diakses secara umum.
- c. Tahun 2022 dan 2023: hasil wawancara dari bagian pengelolaan data dan informasi bahwa tahun 2022 dan 2023 belum dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat.

Gambar 1.
Contoh Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019

..: FREE INTERNET BY DUKCAPIL MAKASSAR ..
..: SILAHKAN MENGGISI SURVEI TERLEBIH DAHULU..
..:UNTUK MENIKMATI INTERNET GRATIS ..

Nik : _____
Nama : _____
Umur : _____

Bagaimana pendapat anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

Tidak Sesuai
 Kurang Sesuai
 Sesuai
 Sangat Sesuai

Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di DUKCAPIL ?

Tidak Mudah
 Kurang Mudah
 Mudah
 Sangat Mudah

Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?

Tidak Cepat
 Kurang Cepat
 Cepat
 Sangat Cepat

Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/arif dalam pelayanan ?

Sangat Mahal
 Cukup Mahal
 Murah
 Gratis

Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?

Tidak Sesuai
 Kurang Sesuai
 Sesuai
 Sangat Sesuai

Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan ?

Tidak Kompeten
 Kurang Kompeten
 Kompeten
 Sangat Kompeten

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?

Tidak sopan dan ramah
 Kurang sopan dan ramah
 sopan dan ramah
 Sangat sopan dan ramah

Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?

Buruk
 Cukup
 Baik

Sumber: website.dukcapil.makassar.go.id, 2019

Tabel 7.
Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	KUALITAS PELAYANAN
1	Persyaratan Pelayanan	3,31	Sangat Baik
2	Prosedur Pelayanan	3,26	Sangat Baik
3	Waktu Pelayanan	3,17	Baik
4	Biaya/tarif	3,78	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,29	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,30	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,33	Sangat Baik
8	Maklumat Pelaksana	3,22	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,58	Sangat Baik
NILAI SKM		3,357	
NILAI KONVERSI SKM		83,93	
MUTU PELAYANAN		A	
KINERJA UNIT PELAYANAN		Sangat Baik	

Sumber: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar, 2019

Dari data hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diatas, dapat disimpulkan bahwa pada Tahun 2019 Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil memperoleh nilai tertinggi yaitu pada bagian Biaya/Tarif dengan skor 3,78 sedangkan nilai terendah yaitu pada bagian Waktu Pelayanan dengan skor 3,17. Kesimpulan dari Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di atas maka yang banyak mendapatkan permasalahan yaitu Waktu Pelayanan, masyarakat merasakan dampak dari lamanya waktu pengurusan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar

Berdasarkan hasil observasi, informasi dan pemikiran tersebut, maka diperlukan Survei Kepuasan Masyarakat pada pemerintah Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar sebagai penyelenggara pelayanan publik. Sehingga dapat memberikan kepastian, meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan sesuai dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. Oleh karena itu, yang menjadi acuan penulis untuk melakukan penelitian dalam Skripsi Karya Survei Kepuasan Masyarakat dengan judul penelitian **“Survei Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar ”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan hal-hal yang telah diuraikan dalam latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar?”

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui indeks dari hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar untuk lebih memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat baik kepada pemerintah maupun masyarakat. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai survei kepuasan masyarakat dan kewajiban pemerintah untuk

dilaksanakan dalam lingkup instansi pemerintah untuk dapat mengetahui indeks kepuasan masyarakat setiap tahunnya.

2) Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan pertimbangan pemerintah atau instansi terkait untuk terus melaksanakan survei kepuasan masyarakat setiap tahunnya agar dapat memperoleh hasil yang maksimal terkait dengan pelayanan yang diberikan sehingga dapat dijadikan motivasi dan bahan perbandingan Indeks Kepuasan Masyarakat terkait pelayanan yang diberikan.