e-ISSN 2829-7652
Volume 4, Nomor 3 November 2025
Hlm. 801-811

https://jurnal.astinamandiri.com/index.php/juria

Analisis Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Menggunakan Metode *Costumer Satisfaction Index* (CSI) Dan *Importance Performance Analysis* (IPA)

[1]Rosa Maretha R., [2*]Muhammad Fuad, [3]Safrizal
Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Samudra
email korespondensi: muhammadfuad@unsam.ac.id

ABSTRACT

This study was conducted to asses public satisfaction with the services provided by the Department of Population and Civil Registration of Langsa City. The Costumer Satisfaction Index (CSI) method was used to measure the level of consumer satisfaction, while the Improtance Performance Analysis (IPA) method was applied to identify priority areas for improvement based o factors influencing satisfaction. The study involved a sample of 399 respondents. Based on CSI calculation, a score of 81,20% was obtained, indicating that the public is very satisfied with the serviced provided by the department. However, the results of the IPA revealed several factors located in Quadrant I, which represent aspects considered highly important by the pubic but with low performance levels. These factors should be given top priority for improvement in order to enhance the overall qualityof public service delivery in the future.

Keywords: *Public* ***Satisfaction****, Costumer Satisfaction Index , Importance Performance Analysis*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Langsa. Dengan menggunakan metode Costumer Satisfaction Index (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen, dan Importance Performacne Analysis (IPA) untuk mengetahui prioritas terhadap faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 399 responden. Berdasarkan hasil perhitungan Costumer Satisfaction Index (CSI) diperoleh nilai 81,20%, kepuasan pelayanan pda Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Langsa dinyatakan sangat puas. Adapun hal-hal yang perlu perbaikan yaitu faktor-faktor yang terdapat pada kuadran I yang memiliki tingkat kepentingan tinggi dan memiliki tingkat kinerja yang masih rendah.

Kata Kunci: Kualitas *Pelayanan, Costumer Satisfaction Index , Importance Performance Analysis*

PENDAHULUAN

Kualitas layanan publik adalah salah satu indikator utama keberhasilan manajemen, terutama untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Dalam UU No. 25 2009 terkait dengan layanan publik, menunjukkan bahwa layanan publik adalah kegiatan yang harus dilakukan oleh penyedia layanan untuk menggunakan hak -hak

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

dasar masing -masing warga negara dengan cara yang merata dan adil. Dalam konteks ini, kualitas layanan adalah faktor utama yang menentukan sejauh mana organisasi publik dapat memperkuat kepercayaan dan kepuasan masyarakat.

Menurut Chandra *et al*. (2020), kualitas pelayanan adalah proses penyampaian jasa yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan pelanggan. Jika pelayanan yang diterima sesuai atau melampaui harapan, maka dapat dikatakan kualitas pelayanan tersebut baik, begitu juga sebaliknya pelayanan dianggap buruk apabila tidak memenuhi harapan masyarakat Hal ini menekankan pentingnya dimensi-dimensi pelayanan yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (Tjiptono, 2019).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Langsa merupakan lembaga pelayanan publik yang berperan penting dalam pengurusan administrasi kependudukan seperti pembuatan Kartu Keluarga(KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, dan dokumen sipil lainnya. Data kunjungan masyarakat pada tahun 2023 menunjukkan permohonan pembuatan Kartu Keluarga (KK) tergolong tinggi, dengan rata-rata mencapai 11.044 pemohon. Angka ini mencerminkan tingginya keterganungan masyarakat terhadap layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan sekaligus menunjukkan tingginya beban pelayanan yang harus ditanggung oleh lembaga tersebut. Namun, realita di lapangan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Langsa masih menghadapi berbagai kendala. Berdasarkan observasi dan wawancara, ditemukan bahwa masyarakat masih mengalami kesulitan dalam memahami prosedur palayanan, menghadapi ketidakpastian waktu pelayanan, serta terganggu oleh persoalan teknis.

Menurut Mahmudin (2022), beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan meliputi motivasi karyawan, kemampuan kerja, sistem pelayanan yang fleksibel, serta kelengkapan fasilitas. Kurangnya pemenuhan pada aspek-aspek ini dapat menyebabkan turunnya kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Menurut Rachman (2021), pelayanan publik yang profesional harus didasari pada prinsip akuntabilitas, transparansi, dan efisiensi. Oleh karena itu, dalam rangka menciptakan pelayanan yang berkualitas, diperlukan perbaikan atau evaluasi secara menyeluruh terhadap dimensi pelayanan serta faktor-faktor pendukung dan penghambat yang ada di lingkugan organisasi.

Untuk menilai dan meningkatkan kualitas pelayanan tersebut, dibutuhkan metode yang sistematis dan terukur, salah satu pendekatan yang digunakan adalah metode *Costumer Satisfacton Index* (CSI). Menurut Amri *et al*. (2020), CSI merupakan metode untuk mengukur kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dan kinerja dari setiap atribut layanan. Metode ini tidak hanya menunjukkan sejauh mana layanan telah memuasan pengguna jasa layanan, tetapi juga mengidetifikasi aspek mana yang perlu ditingkatkan secara prioritas. Keunggulan metode ini terletak pada kesederhanaannya serta kemampuannyamemberikan informasistrategis bagi perbaikan layanan.

Selain CSI, pendekatan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) juga relevan dalam evaluasi kualitas layanan. Metode IPA digunakan untuk tujuan melakukan analisis perbandingan kenyataan yang dirasakan oleh pelanggan dibandingkan dengan

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

harapan pelanggan (Lusianti & Alifiana, 2018). Metode IPA dijalankan dengan memetakan hubungan antara tingkat kepentingan dan kinerja atribut layanan dalam empat kuadran analisis.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif, untuk menganalisis kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatatan Sipil Kota langsa. Data dikumpulkan melalui wawancara dan observasi, serta analisis data kuantitatif yang diperoleh dari hasil pengolahan kuesioner yang telah disebar kepada para responden.

Populasi adalah wilayah generealisasi yang terdiri atas, objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2021). Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan warga dari wilayah yang diteliti oleh peneliti. Sampel adalah wakil atau sebagian dari populasi yang memiliki sifat dan karakteristik yang sama bersifat representatif dan menggambarkan populasi sehingga dianggap dapat mewakili semua populasi yang diteliti (Sugiyono, 2021). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan *probability sampling* dengan menggunakan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1+N\,(e)2}$$

dimana:

n = ukuran sampel
N = ukuran populasi
e = persen kesalahan karena pengambilan sampel sebesar 182.616 dan batas kesalahan yang diinginkan 5%.

Melalui perhitungan dengan rumus Slovin, maka diperoleh jumlah sampel sebanyak:

$$n = \frac{182.616}{1+ 182.616\ (0{,}05)^2}$$

= 399 orang

Dengan demikian sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 399 orang.

Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan Metode *Customer Satisfacton Index* (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). Pengolahan dan analisis data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) versi 2020 dan program Microsoft Excel versi 10.0.

Menurut Amri *et al*. (2020), tahapan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebagai berikut:

a. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS)

$$MIS = \left[\frac{\sum_{i=1}^{n}=Yi}{n}\right]$$

Keterangan :

Yi = Nilai kepentingan atribut Y ke i
n = Jumlah responden

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

$$MSS = \left[\frac{\sum_{i=1}^{n}=Xi}{n}\right]$$

Keterangan :

Xi = Nilai kepuasan atribut X ke i

n = Jumlah responden

b. Menghitung *Weight Factor* (WF) atau faktor tertimbang. Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per indikator terhadap total MIS seluruh indikator.

$$WF \frac{MISi}{\sum_{i=1}^{p} MISi} X\ 100$$

Keterangan :

MISi = Nilai rata-rata kepentingan ke-i

$\sum_{i=1}^{p} MISi$ = Total rata-rata kepentingan dari i ke p

c. Menghitung *Weight Score* (WS) atau skor tertimbang. Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan.

$$WSi = WFi\ X\ MSS$$

Keterangan :

WFi = Faktor tertimbang ke-z

d. Menghitung Weighted Total (WT)

$$WT = \sum_{i=1}^{p} WS$$

e. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

$$CSI = \frac{T}{5Y} X\ 100$$

Keterangan :

T = Total nilai dari CSI

5 = Nilai maksimal pada skala p

HASIL PENELITIAN

Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dilakukan dengan bantuan program Microsoft Excel versi 10.0. Berikut ini hasil perhitungan CSI pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Langsa, dimana faktor-faktor yang digunakan dalam perhitungannya dirangkum dalam Tabel 1:

$$CSI = \frac{WT}{5Y} X\ 100\%$$

$$CSI = \frac{289,62}{5\ (71,34)}\ x\ 100\%$$

$$CSI = 81,20$$

Dari perhitungan diatas diperoleh nilai CSI 81,20%. Berdasarkan kriteria nilai CSI maka hasil nilai CSI kepada kepuasan masyarakat yang berkunjung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Langsa dikatakan sangat puas dengan nilai CSI sebesar 81,20 persen.

Tabel 1. Hasil Perhitungan Metode CSI

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

Volume 4, Nomor 3 November 2025
DOI: https://doi.org/10.55903/juria.v4i3.334

Atribut	Y (MIS)	X (MSS)	WF	WS	WT
1	4,66	3,98	6,5321	25,9978	18,55
2	4,65	4,36	6,5181	28,4188	20,27
3	4,67	4,38	6,5461	28,6720	20,45
4	4,62	4,31	6,4760	27,9117	19,91
5	4,61	3,82	6,4620	24,6849	17,61
6	4,80	3,94	6,7283	26,5097	18,91
7	4,67	4,36	6,5461	28,5411	20,36
8	4,88	3,80	6,8405	25,9938	18,54
9	4,83	3,98	6,7704	26,9462	19,22
10	4,83	4,18	6,7704	28,3003	20,19
11	4,79	4,20	6,7143	28,2002	20,12
12	4,79	4,04	6,7143	27,1259	19,35
13	4,84	3,98	6,7844	27,0020	19,26
14	4,86	3,93	6,8124	26,7729	19,10
15	4,84	3,67	6,7844	24,8988	17,76
Total	71,34	60,93	100,0000	405,976	289,62
			CSI	81,19517802	

Ket:
Weighted Score (WS) = *Mean Satisfication Score* (MSS) x *Weighting Factor* (WF).
HS (*Highest Scale*) = 5
Sumber: Data primer (diolah), 2025
Berikutnya, langkah-langkah analisis IPA sebagai berikut:

$$\overline{Xi} = \frac{\sum_i^k xi}{n}$$

$$\overline{Yi} = \frac{\sum_i^k xi}{n}$$

Keterangan :

$\overline{Xi}$ = Nilai rata-rata dari tigkat kepuasan dari seluruh atribut komponen mutu pelayanan dan kinerja
$\overline{Yi}$ = Nilai rata-rata dari tingkat kepentingan dari seluruh atrbut komponen mutu pelayanan dan kinerja
k = Banyaknya atribut dari komponen mutu pelayanan dan kinerja
n = Jumlah responden

Tabel 2. Hasil Perhitungan Metode IPA

No.	Atribut	Harapan	Kinerja
1	Kedisiplinan petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Langsa dalam melakukan pelayanan.	4,66	3,98
2	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Langsa memberikan ruang pelayanan yang bersih, rapi serta nyaman	4,65	4,36

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

3	Petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Langsa berpenampilan rapi dan menarik	4,67	4,38
4	Kemampuan petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Langsa dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan	4,62	4,31
5	Kemampuan petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Langsa dalam menjawab pertanyaan masyarakat	4,61	3,82
6	Memberikan pelayanan tepat waktu kepada masyarakat	4,80	3,94
7	Merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan	4,67	4,36
8	Semua keluhan pemohon direspon oleh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Langsa	4,88	3,80
9	Petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Langsa melakukan pelayanan dengan cepat, cermat dan waktu yang tepat	4,83	3,98
10	Petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Langsa mampu menanamkan kepercayaan kepada masyarakat.	4,83	4,18
11	Ketelitian petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Langsa dalam melayani masyarakat	4,79	4,20
12	Petugas memberika jaminan tepat waktu, jaminan biaya, jaminan legalitas dalam pelayanan	4,79	4,04
13	Petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Langsa mendahulukan kepentingan pemohon	4,84	3,98
14	Petugas melayani dengan sikap ramah, sikap sopan santun, tidak diskrimiatif dan menhargai setiap pelanggan	4.86	3,93
15	Petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Langsa perhatian terhadap kritik dan saran yang diberikan oleh masyarakat	4,84	3,67
	Rata-Rata Total	4,76	4,06

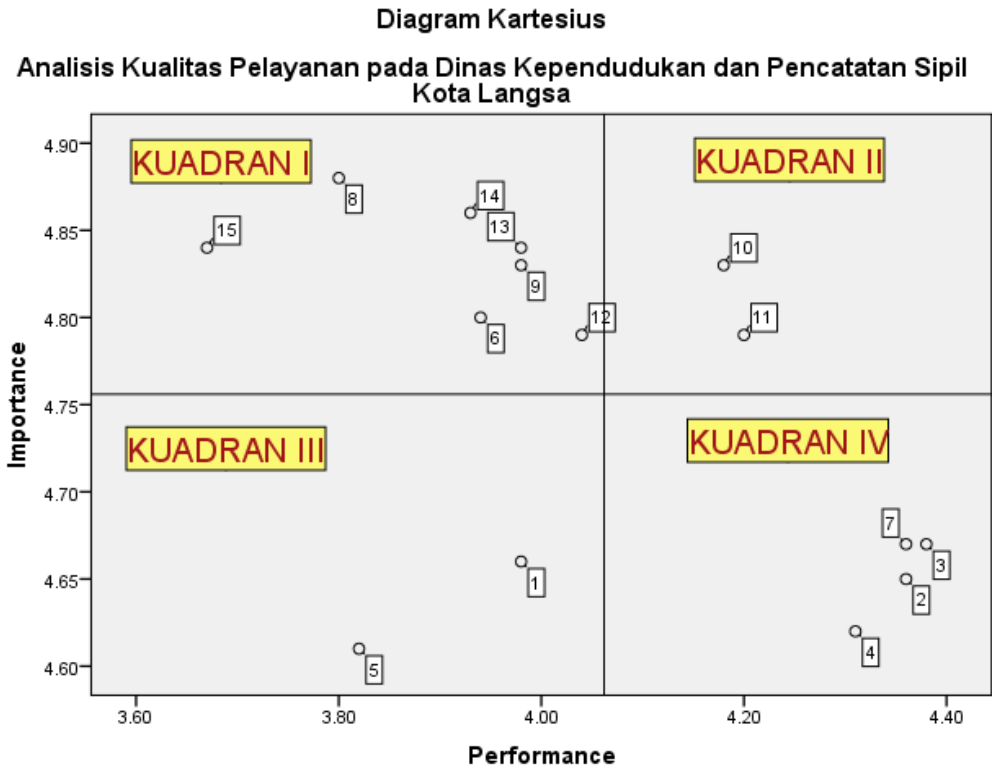
Sumber: Data primer (diolah), 2025

Berdasarkan hasil untuk tingkat kinerja pada Tabel 2, ternyata atribut yang sangat baik kinerjanya menurut para responden adalah atribut 3 yaitu “Petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Langsa berpenampilan rapi dan menarik”. Hal ini dapat dilihat dari kinerjanya yang memperoleh nilai tertinggi yaitu

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

4,38; hal ini menunjukkan profesionalisme petugas dalam memberikan pelayanan. Sedangkan atribut yang paling rendah nilai kinerjanya adalah atribut 15 yaitu "Petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Langsa perhatian terhadap kritik dan saran yang diberikan oleh masyarakat"; hal ini dapat dilihat dari kinerjanya yang mendapat nilai paling rendah yaitu 3,67. Dengan kata lain, responden menilai bahwa tidak semua kritik yang telah mereka aspirasikan melalui kotak kritik dan saran, dalam kelanjutannya belum membawa perubahan yang signifikan.

Hasil pemetaan nilai rata-rata atribut pelayanan dapat dilihat bahwa sebagian besar atribut pelayanan ada pada Kuadran I sebanyak 7 atribut, sementara sisanya berada pada Kuadran II sebanyak 2 atribut, Kuadran III sebanyak 2 atribut, dan Kuadran IV sebanyak 4 atribut. Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Diagram Kartesius
Sumber: Data primer (diolah), 2025

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dapat dibagi menjadi empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang saling berpotongan tegak lurus di titik (I, II). I merupakan rata-rata tingkat kepuasan dan II merupakan rata-rata dari skor rata-rata tingkat kepentingan atribut yang mempengaruhi kepuasan pasien. Titik I menjelaskan prioritas utama sedangkan titik II menjelaskan untuk pertahankan prestasi. Berikut interpretasi hasil atas atribut-atribut penelitian ini yang dipetakan dalam masing-masing kuadran:

Kuadran 1 (Prioritas Utama)

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

Terdapat tujuh indikator pernyataan yang berada di kuadran 1, yang berarti merupakan atribut-atribut dengan derajat kepentingan tinggi namun tingkat kinerja yang rendah, yaitu:

1. Memberikan layanan tepat waktu pada masyarakat (Atribut 6);
   - Menurut masyarakat, mereka sering mengalami keterlambatan waktu yang sangat lama dan tidak sesuai yang dijanjikan sebelumnya.
2. Semua keluhan masyarakat direspon oleh petugas (Atribut 8);
   - Masih banyak masyarakat yang mengeluh terkait respon petugas yang dilakukan petugas.
3. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, cermat, dan waktu yang tepat (Atribut 9);
   - Masyarakat masih mengalami terkait keterlambatan pelayanan yang diberikan oleh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Langsa.
4. Petugas memberikan jaminan tepat waktu, jaminan biaya, jaminan legalitas dalam pelayanan (Atribut 12);
   - Masyarakat merasa aman dan percaya bahwa mereka akan mendapatkan layanan yang adil, akan tetapi fakta lapangannya belum terlaksana dengan sempurna.
5. Mendahulukan kepentingan pemohon (Atribut 13);
   - Pemohon merasa sering tidak di prioritaskan oleh petugas. Masyarakat merasa jika mereka dihargai dan diutamakan, maka akan meningkatkan kepuasan.
6. Petugas melayani degan sikap ramah, sikap sopan santun, tidak diskiminatif (membeda-bedakan) dan menghargai setiap pelanggan (Atribut 14);
   - Masih banyak masyarakat yang merasa jika pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Langsa kurang ramah.
7. Perhatian terhadap kritik dan saran yang diberikan oleh masyarakat (Atribut 15);
   - Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Langsa memberikan kotak kritik dan saran kepada masyarakat yang ingin memberikan pendapat mereka terhadap kinerja pegawai. Akan tetapi, masyarakat masih merasa bahwa hasil tersebut masih belum membawa perubahan yang signifikan.

Kuadran 2 (Pertahankan Prestasi)

Terdapat dua indikator pernyataan yang berada di kuadran 2, yang berarti merupakan atribut-atribut dengan derajat kepentingan tinggi dan dengan tingkat kinerja yang tinggi, yaitu:

1. Petugas mampu menanamkan kepercayaan kepada masyarakat (Atribut 10);
   - Konsistensi petugas dalam melakukan pelayanan yang berintegritas menanamkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi meningkat, yang dapat memperkuat hubungan jangka panjang.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

2. Ketelitian petugas dalam melayani masyarakat (Atribut 11);
   - Ketelitian petugas dan jarang membuat kesalahan terkait pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat, meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Langsa.

Kuadran 3 (Prioritas Rendah)
Terdapat dua indikator pernyataan yang berada di kuadran 3, yang berarti merupakan atribut-atribut dengan derajat kepentingan rendah dan dengan tingkat kinerja yang rendah, yaitu:
1. Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan (Atribut 1);
   - Masyarakat merasa senang jika petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Langsa dikarenakan kedisiplinan petugas berpengaruh kepada kecepatan dan ketepatan dalam melakukan pelayanan.
2. Kemampuan petugas dalam menjawab pertanyaan masyarakat (Atribut 5);
   - Sudah semestinya dalam pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil melayani masyarakat dengan baik.

Kuadran 4 (Berlebihan)
Terdapat empat indikator pernyataan yang berada di kuadran 4, yang berarti merupakan atribut-atribut dengan derajat kepentingan rendah namun tingkat kinerja yang tinggi, yaitu:
1. Kebersihan, kerapian, kenyamanan ruang pelayanan (Atribut 2);
   - Pada dasarnya petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Langsa memberikan ruangan yang nyaman dan layak.
2. Karyawan yang berpenampilan rapi dan menarik (Atribut 3);
   - Menurut responden, penampilan yang rapi dan menarik menunjukkan profesionalisme petugas dalam memberkan pelayanan.
3. Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan (Atribut 4);
   - Menurut responden, kemampuan petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Langsa sudah baik, sehingga tidak menjadi prioritas utama peningkatan saat ini.
4. Merespon setiap pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan (Atribut 7);
   - Masyarakat merasa, petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Langsa dalam hal merespon keluhan pemohon sudah baik.

PEMBAHASAN .

Berdasarkan hasil perhitungan *Costumer Satisfaction Index* diperoleh nilai CSI sebesar 81,20 persen. Berdasarkan kriteria nilai maka hasil nilai CSI pada kepuasan pengunjung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Langsa dikatakan sangat puas. Sejauh ini pelayanan yang diberikan yang diberikan oleh petugas atau pegawai Dinas Dukcapil Kota Langsa sangat optimal sehingga pengunjung merasa sangat puas. Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Tammu

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

et al. (2021) yang memperoleh nilai 80,32 persen berada pada kategori baik/puas. Tetapi hasil ini berbeda dengan penelitian Rizq *et al*. (2018) dengan hasil analisis yang menunjukkan bahwa masyarakat sudah cukup puas, akan tetapi dengan nilai yang diperoleh 61,0 persen dan lebih condong ke arah yang tidak puas. Dengan demikian, berdasarkan hasil perhitungan CSI diperoleh nilai 81,20 persen, berdasarkan kriteria nilai maka dinyatakan kepuasan pengunjung di Dinas Dukcapil Kota Langsa dikatakan sangat puas.

Berdasarkan hasil yang didapatkan dari analisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) pada penelitian ini, diperoleh bahwa untuk meningkatkan kepuasan masyarakat agar terciptanya loyalitas, maka atribut yang sangat baik kinerjanya menurut para responden adalah atribut 3 yaitu "Petugas Dinas (Dukcapil) Kota Langsa berpenampilan rapi dan menarik". Hal ini dapat dilihat dari kinerja dari atribut ini yang mendapat nilai tertinggi yaitu 4,38. Hal ini berarti menunjukkan profesionalisme petugas dalam memberikan pelayanan. Sementara itu, atribut yang paling rendah nilai kinerjanya adalah atribut 15 yaitu "Petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Langsa perhatian terhadap kritik dan saran yang diberikan oleh masyarakat", dengan nilai kinerja yang mendapat nilai paling rendah yaitu 3,67. Dengan kata lain, responden menilai bahwa tidak semua kritik yang telah mereka aspirasikan melalui kotak kritik dan saran dinilai belum membawa perubahan yang signifikan. Di sisi lain, petugas Dinas Dukcapil Kota Langsa menerima kritikan dan saran sebesar 3,67 jauh lebih rendah dari nilai harapan sebesar 4,84; dimana hal ini menunjukkan bahwa pengunjung menaruh harapan tinggi terhadap kritik dan saran yang mereka berikan.

Jika melihat dari perbandingan kinerja dan harapan, maka atribut kinerja paling tinggi adalah atribut 3 yaitu Petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Langsa berpenampilan rapi dan menarik, tapi nyatanya lebih rendah dari harapan pengunjung sebesar 4,67. Hal ini menunjukkan meskipun petugas selalu memaksimalkan dalam menunjukkan tampilan profesionalisme, tetapi dalam kenyataannya masih ada responden yang menginginkan agar kinerja atribut tersebut menjadi lebih baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil perhitungan kualitas pelayanan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) diperoleh nilai 81,20 persen, yang menunjukkan bahwa masyarakat yang menerima pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Langsa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan Dinas tersebut. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) diperoleh bahwa meskipun beberapa aspek pelayanan sudah memenuhi harapan masyarakat, masih terdapat beberapa area ang perlu ditingkatkan. Area tersebut misalnya tentang kecepatan pelayanan dan ketersediaan informasi, yang jelas masih menjadi perhatian utama.bahwa aspek item pada diagram Kartesius. Secara keseluruhan, meskipun Dinas Dukcapil Kota Langsa telah memberikan pelayanan yang baik, masih terdapat ruang untuk perbaikan yang signifikan. Dengan fokus pada area

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

yang diidentifikasi melalui analisis IPA, kantor dinas ini dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan efektivitas pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi instansi agar pelayanan secara keseluruhan di Dinas Dukcapil Kota Langsa harus ditingkatkan. Meskipun hasil menunjukkan tingkat kepuasan sebesar 81,20 persen, masih ada ruang untuk perbaikan. Dinas Dukcapil sebaiknya melakukan evaluasi lebih mendalam terhadap aspek-aspek pelayanan yang mendapatkan nilai rendah dalam analisis IPA. Fokus pada peningkatan kecepatan pelayanan dan komunikasi dengan masyarakat serta meningkatkan mekanisme pengumpulan kritik dan saran, menindaklanjuti kritik dan saran, mengkomunikasikan hasil kritik dan saran, melakukan pelatihan staf, serta mengintegrasikan kritik dan saran dalam perencanaan pelayanan, dapat membantu meningkatkan kepuasan lebih lanjut.

DAFTAR PUSTAKA

Albadiah, Ilmi., & Mahmudin, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Qudwah Mart di Lebak. *Aksioma Al-Musaqoh: Journal of Islamic Economics and Business Studies*, *5*(1), 22-41. https://doi.org/10.55171/jam.v5i1.666.

Amri, H. R., Subagio, R. T., & Kusnadi. (2020). Penerapan Metode CSI untuk Pengukuran Tingkat Kepuasan Layanan Manajemen. *Jurnal Sistem Cerdas*, *3*(3), 241–252. https://doi.org/10.37396/jsc.v3i3.86.

Chandra, T., Chandra, S., & Hafni, L. (2020). *Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyality: Tinjauan Teoritis*. CV. IRDH.

Lusianti, D., & Ajeng, M. A. (2018). Importance-Performance Analysis: Upaya Peningkatan Kualitas Layanan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, *19*(2), 117–123. https://doi.org/https://doi.org/10.30596/jimb.v19i2.2100

Rachman, M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Tahta Media Group.

Rizq, S., Djamaludin, M. D., & Nurhadryani, Y. (2018). Analysis of Service Quality Satisfaction of E-Ktp Service At Public Administration and Civil Registration Office of Bogor District. *Journal of Consumer Sciences*, *3*(2), 55-65. https://doi.org/10.29244/jcs.3.2.55-65

Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Tammu, R. G. (2021). Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Toraja Utara. *Prosiding Penelitian Pendidikan Dan Pengabdian 2021*, *1*(1), 343–352. https://prosiding.rcipublisher.org/index.php/prosiding/article/view/156.

Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa*. Andi.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.