

Evaluation of Administrative Service Quality Using the PIECES Method and Its Influence on Public Loyalty (A Case Study at the Department of Population and Civil Registration of Indragiri Hilir Regency)

Rahmawati¹, Rianto Bayu^{2,*}, Samsudin³

^{1,2,3} Information Systems Study, Universitas Islam Indragiri

¹rahmawati181508@gmail.co.id, ²rianto.bayu91@gmail.com, ³samsudinsadek@gmail.com

Abstract

Quality public service is the government's primary obligation to fulfill the community's basic rights. In the digitalization era, service evaluation is not only seen from satisfaction aspects but also from the readiness of the supporting system. This study aims to analyze the Community Satisfaction Index (IKM) level, evaluate the service system using the PIECES method (Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, Service), and analyze the effect of satisfaction on public loyalty at the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) of Indragiri Hilir Regency. The research method uses a mixed-methods approach with quantitative dominance. The research sample consisted of 35 respondents determined through the Incidental Sampling technique. Data analysis used IKM calculation, qualitative PIECES analysis, and Simple Linear Regression. The results showed an IKM value of 69.03 (Good Category). PIECES analysis revealed weaknesses in the Performance (speed) and Control (complaint handling) aspects, while the Economy aspect received an excellent assessment. Statistical testing shows that satisfaction has a significant effect on loyalty with a contribution of 39.1%. These findings indicate that administrative services at Disdukcapil Indragiri Hilir have been running well economically but still face structural challenges in terms of time efficiency and complaint control, which impacts the formation of forced loyalty (spurious loyalty).

Keywords: *Community Satisfaction, Public Loyalty, IKM, PIECES, Administrative Service.*

Abstrak

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan kewajiban utama pemerintah dalam memenuhi hak dasar masyarakat. Di era digitalisasi, evaluasi pelayanan tidak hanya dilihat dari aspek kepuasan semata, tetapi juga dari kesiapan sistem pendukungnya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), mengevaluasi sistem pelayanan menggunakan metode PIECES (Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, Service), serta menganalisis pengaruh kepuasan terhadap loyalitas publik pada Disdukcapil Kabupaten Indragiri Hilir. Metode penelitian menggunakan pendekatan mixed-methods dengan dominasi kuantitatif. Sampel penelitian berjumlah 35 responden yang ditentukan melalui teknik Incidental Sampling. Analisis data menggunakan perhitungan IKM, analisis PIECES kualitatif, dan Regresi Linier Sederhana. Hasil penelitian menunjukkan nilai IKM sebesar 69,03 (Kategori Baik). Analisis PIECES mengungkap kelemahan pada aspek Performance (kecepatan) dan Control (penanganan pengaduan), sementara aspek Economy mendapat penilaian sangat baik. Pengujian statistik menunjukkan kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas dengan kontribusi 39,1%. Temuan ini mengindikasikan bahwa pelayanan administratif di Disdukcapil Kabupaten Indragiri Hilir telah berjalan dengan baik secara ekonomi, namun masih menghadapi tantangan struktural dalam hal efisiensi waktu dan pengendalian keluhan yang berdampak pada terbentuknya loyalitas keterpaksaan (spurious loyalty).

Kata Kunci: Kepuasan Masyarakat, Loyalitas Publik, IKM, PIECES, Pelayanan Administratif.



1. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan kewajiban utama pemerintah dalam memenuhi hak dasar masyarakat. Pelayanan publik mencakup penyediaan barang, jasa, dan pelayanan administratif yang harus dilaksanakan secara profesional, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) memiliki peran strategis karena berhubungan langsung dengan kebutuhan administratif masyarakat. Disdukcapil sering dipersepsikan sebagai wajah birokrasi pemerintah daerah, sehingga kualitas pelayanannya sangat memengaruhi tingkat kepercayaan publik [1]. Di era pemerintahan digital, tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin meningkat. Masyarakat tidak hanya menginginkan pelayanan yang murah atau gratis, tetapi juga pelayanan yang cepat, akurat, dan mudah diakses. Pemerintah Indonesia merespons tuntutan ini dengan berbagai inovasi, salah satunya melalui penerapan sistem pelayanan online seperti aplikasi Adinda (Aplikasi Administrasi Kependudukan Dalam Jaringan). Namun, implementasi sistem baru seringkali menimbulkan kesenjangan antara harapan dan kenyataan (gap).

Hasiholan dan Warso (2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas publik terhadap institusi pelayanan [2]. Loyalitas publik di sektor pemerintahan berbeda dengan sektor swasta. Di sektor swasta, loyalitas ditunjukkan dengan pembelian ulang secara sukarela. Sementara di sektor publik, loyalitas seringkali bersifat semu karena masyarakat tidak memiliki alternatif lain (captive market). Oleh karena itu, diperlukan evaluasi yang komprehensif tidak hanya dari sisi persepsi masyarakat (Kepuasan), tetapi juga dari sisi teknis operasional sistem pelayanan.

Metode evaluasi yang relevan untuk mengukur aspek teknis dan non-teknis adalah PIECES (Performance, Information, Economy, Control, Efficiency, Service). Metode ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi akar permasalahan sistem pelayanan secara holistik, mulai dari kinerja, informasi, ekonomi, pengendalian, efisiensi, hingga pelayanan itu sendiri [3].

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini penting untuk menjawab permasalahan: Bagaimana evaluasi sistem pelayanan menggunakan PIECES, bagaimana tingkat kepuasan masyarakat (IKM), dan sejauh mana pengaruhnya terhadap loyalitas publik di Disdukcapil Kabupaten Indragiri Hilir.

2. Metode Penelitian

Untuk memperoleh data yang valid dan relevan,

a. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan mixed-methods dengan desain explanatory sequential. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur IKM dan pengaruhnya terhadap loyalitas, sedangkan pendekatan kualitatif digunakan untuk analisis PIECES guna menggali lebih dalam permasalahan sistem pelayanan.

b. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Indragiri Hilir, Provinsi Riau, pada periode Januari hingga Maret 2026.

c. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah masyarakat yang menggunakan layanan administrasi kependudukan. Teknik pengambilan sampel adalah Incidental Sampling. Dengan mempertimbangkan keterbatasan waktu dan sumber daya, serta kriteria minimal untuk analisis statistik, ditetapkan sampel sebanyak 35 responden.

d. Teknik Pengumpulan Data

Kuesioner: Daftar pertanyaan tertutup dengan skala Likert (1-4) untuk mengukur IKM dan Loyalitas.

Wawancara: Wawancara mendalam dengan petugas dan beberapa responden untuk mengisi data analisis PIECES.

Observasi: Pengamatan langsung proses pelayanan dan kondisi sarana prasarana.

Dokumentasi: Pengumpulan data sekunder berupa SOP, laporan tahunan, dan struktur organisasi.

e. Teknik Analisis Data

Analisis PIECES: Analisis kualitatif deskriptif untuk mengidentifikasi masalah pada setiap unsur PIECES.

Analisis IKM: Menggunakan rumus Weight Mean Score (WMS) dan konversi nilai ke skala 100 sesuai Permenpan RB No. 14 Tahun 2017.

Analisis Regresi Linier Sederhana: Untuk menguji pengaruh variabel X (Kepuasan) terhadap Y (Loyalitas) menggunakan software SPSS.

3. Hasil dan Pembahasan

a. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Disdukcapil Kabupaten Indragiri Hilir merupakan instansi vertikal yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Dalam upaya meningkatkan pelayanan, instansi ini telah

mengimplementasikan sistem pelayanan online (Aplikasi Adinda) dan menyediakan berbagai kanal pelayanan. Namun, tantangan geografis Kabupaten Indragiri Hilir yang didominasi daerah rawa dan sungai menjadi hambatan tersendiri dalam akses pelayanan.

b. Analisis PIECES Sistem Pelayanan

Analisis PIECES dilakukan untuk mengevaluasi fondasi sistem pelayanan yang berjalan. Berikut adalah hasil analisis mendalam:

- 1) Performance (Kinerja) Aspek kinerja diukur dari kecepatan proses input data hingga penerbitan dokumen.

Temuan: Berdasarkan observasi dan wawancara, kinerja sistem pelayanan masih belum optimal. Waktu antrian rata-rata mencapai 60-90 menit untuk layanan KTP. Sering terjadi downtime pada sistem jaringan komputer, menyebabkan proses pelayanan terhenti. Responden mengeluhkan lamanya proses verifikasi data yang masih manual.

Indikator Masalah: Throughput sistem rendah, response time petugas lambat saat jam sibuk.

- 2) Information (Informasi) Aspek informasi diukur dari kualitas output dokumen dan kejelasan informasi prosedur.

Temuan: Kualitas informasi cukup baik. Dokumen yang dihasilkan (KTP/KK) memiliki data yang akurat. Namun, informasi mengenai persyaratan seringkali tidak ter-update di papan pengumuman, sehingga masyarakat harus bertanya secara langsung ke petugas. Aplikasi Adinda sudah menyediakan informasi, namun sosialisasi penggunaannya masih minim.

Indikator Masalah: Relevansi informasi di media sosial kurang update, aksesibilitas informasi bagi masyarakat pinggiran sulit.

- 3) Economics (Ekonomi) Aspek ekonomi diukur dari efektivitas biaya operasional dan biaya yang dikeluarkan masyarakat.

Temuan: Ini adalah aspek dengan penilaian tertinggi. Layanan administrasi kependudukan (KTP, KK, Akta) gratis tanpa dipungut biaya. Hal ini sangat membantu masyarakat ekonomi rendah. Penggunaan aplikasi Adinda juga menghemat biaya transportasi karena masyarakat bisa mendaftar online tanpa harus bolak-balik ke kantor.

Indikator Keberhasilan: Penghematan biaya operational cost dan transaction cost bagi masyarakat.

- 4) Control (Pengendalian) Aspek pengendalian mencakup keamanan data dan mekanisme pengaduan.

Temuan: Pengendalian keamanan data sudah cukup baik dengan sistem login dan password petugas. Namun, mekanisme pengendalian pengaduan sangat lemah. Kotak pengaduan tersedia tetapi tidak ada

petugas khusus yang mengecek secara rutin. Pengaduan via media sosial sering tidak direspons. Ini menjadi celah keamanan pelayanan.

Indikator Masalah: Kurangnya audit trail pada pengaduan, minimnya feedback control.

- 5) Efficiency (Efisiensi) Aspek efisiensi berkaitan dengan optimalisasi sumber daya.

Temuan: Efisiensi waktu masih rendah. Banyak waktu terbuang sia-sia di ruang tunggu. Penggunaan sumber daya manusia (SDM) kurang efisien; terkadang ada petugas yang idle sementara antrian panjang karena pembagian tugas yang tidak merata. Ruang tunggu yang panas (AC kurang dingin) menurunkan efisiensi kenyamanan.

Indikator Masalah: Bottleneck pada proses verifikasi, distribusi SDM tidak seimbang.

- 6) Service (Pelayanan) Aspek pelayanan mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem.

Temuan: Secara umum pelayanan dinilai ramah, namun keterbatasan fasilitas (kursi, parkir, toilet bersih) menjadi kendala. Petugas frontliner sudah bersikap sopan, namun ketika sistem error, petugas seringkali tidak bisa memberikan solusi cepat, sehingga mengecewakan masyarakat.

Indikator Masalah: Variabilitas kualitas layanan saat sistem gangguan.

Tabel 1. Rekapitulasi Analisis PIECES

Unsur PIECES	Kondisi	Keterangan
Performance	Kurang Baik	Sering terjadi antrian panjang dan sistem error.
Information	Baik	Data akurat, namun sosialisasi info kurang.
Economics	Sangat Baik	Layanan gratis, menghemat biaya masyarakat.
Control	Buruk	Penanganan pengaduan tidak responsif.
Efficiency	Kurang Baik	Waktu tunggu lama, fasilitas pendukung kurang nyaman.
Service	Cukup Baik	Sikap petugas ramah, fasilitas fisik perlu perbaikan.

c. Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 35 responden. Data menunjukkan bahwa 54,3% responden berjenis kelamin perempuan dan 37,1% berada pada usia produktif 26-35 tahun. Mayoritas responden (54,3%) berpendidikan Sarjana/Diploma, yang

mengindikasikan tingkat literasi dan ekspektasi pelayanan yang tinggi.

d. Hasil Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Perhitungan IKM dilakukan berdasarkan 9 unsur pelayanan. Berikut adalah hasil pengolahan data kuesioner:

Tabel 2. Nilai IKM Disdukcapil Kabupaten Indragiri Hilir

No	Unsur Pelayanan	NRR	Nilai IKM	Kategori
1	Biaya/Tarif Pelayanan	3,38	84,50	A (Sangat Baik)
2	Persyaratan Pelayanan	3,05	76,25	B (Baik)
3	Perilaku Pelaksana	2,98	74,50	B (Baik)
4	Prosedur Pelayanan	2,88	72,00	B (Baik)
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	2,85	71,25	B (Baik)
6	Kompetensi Pelaksana	2,55	63,75	C (Kurang Baik)
7	Sarana dan Prasarana	2,48	62,00	C (Kurang Baik)
8	Kecepatan Pelayanan	2,42	60,50	C (Kurang Baik)
9	Penanganan Pengaduan	2,22	55,50	D (Tidak Baik)
Total	Rata-rata	2,76	69,03	B (Baik)

Analisis: Nilai IKM total 69,03 menempatkan Disdukcapil dalam kategori "B" (Baik). Hasil ini selaras dengan analisis PIECES di mana aspek Economics (Biaya) mendapat nilai tertinggi (84,50), sementara aspek Control (Pengaduan) dan Performance (Kecepatan) mendapat nilai terendah. Ini membuktikan bahwa analisis PIECES dan IKM saling validasi.

e. Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Publik

Uji regresi linier sederhana dilakukan untuk melihat pengaruh variabel X (Kepuasan) terhadap Y (Loyalitas).

Tabel 3. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model R Square	
1	0,391

Nilai R Square 0,391 berarti kontribusi kepuasan terhadap loyalitas adalah 39,1%.

Tabel 4. Hasil Uji t (Parsial) | Model | B | t Hitung | Sig.

(Constant)	8,540	7,058	0,000
Kepuasan	0,625	6,480	0,000

Nilai t hitung (6,480) > t tabel (2,035) dengan sig 0,000 < 0,05. Maka, H_0 diterima. Terdapat

pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan terhadap loyalitas.

f. Pembahasan Mendalam

- 1) Validasi Silang PIECES dan IKM Hasil penelitian menunjukkan korelasi yang kuat antara temuan analisis PIECES dengan nilai IKM.

Aspek Ekonomi: Analisis PIECES menemukan bahwa sistem layanan gratis sangat menguntungkan masyarakat (Economics). Hal ini terkonfirmasi dalam data IKM di mana unsur Biaya mendapat nilai tertinggi (84,50). Ini menunjukkan bahwa kebijakan tarif pemerintah daerah sangat efektif.

Aspek Kinerja dan Kecepatan: Analisis PIECES mengidentifikasi

adanya bottleneck dan downtime sistem

(Performance). Hal ini tercermin dalam nilai IKM unsur Kecepatan Pelayanan yang hanya 60,50 (Kurang Baik). Masyarakat merasakan langsung dampak lambatnya kinerja sistem ini.

Aspek Pengendalian dan Pengaduan: Analisis PIECES menilai Control sebagai titik lemah karena minimnya feedback. Data IKM membuktikan hal ini dengan nilai terendah pada Penanganan Pengaduan (55,50). Ini adalah masalah sistemik yang harus segera diperbaiki.

- 2) Fenomena Loyalitas Keterpaksaan (Spurious Loyalty)

Nilai R Square yang hanya 39,1% memberikan sinyal kritis. Mengapa 60,9% loyalitas tidak bisa dijelaskan oleh kepuasan? Dalam konteks Disdukcapil, masyarakat tidak memiliki pilihan lain untuk mengurus dokumen kependudukan. Mereka harus datang ke Disdukcapil meskipun pelayanan kurang memuaskan (misalnya antrian lama, AC rusak). Ini menciptakan loyalitas semu. Masyarakat "loyal" karena terpaksa, bukan karena komitmen sukarela. Hal ini berbahaya karena jika suatu saat muncul alternatif layanan lain (misalnya layanan swasta yang disahkan pemerintah) atau jika kekecewaan terakumulasi, loyalitas ini bisa langsung hilang.

- 3) Implikasi Manajerial Berdasarkan analisis PIECES, Disdukcapil perlu melakukan intervensi pada:

Performance: Upgrade server dan jaringan untuk mengurangi downtime.

Control: Membangun unit Helpdesk terintegrasi yang menangani pengaduan secara real-time.

Efficiency: Redesain ruang tunggu dan penambahan petugas frontliner pada jam sibuk.

4. Kesimpulan

- a. Evaluasi PIECES: Sistem pelayanan administratif di Disdukcapil Kabupaten Indragiri Hilir memiliki kekuatan pada aspek Economics (ekonomi) karena layanan gratis, namun memiliki kelemahan fundamental pada

- aspek Performance (kinerja) dan Control (pengendalian/pengaduan).
- b. Tingkat IKM: Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 69,03 (Kategori Baik). Pencapaian ini ditopang oleh keberhasilan unsur biaya, namun ditarik turun oleh lemahnya penanganan pengaduan dan kecepatan layanan.
 - c. Loyalitas Publik: Loyalitas masyarakat berada di kategori sedang-tinggi, namun bersifat spurious loyalty (loyalitas keterpaksaan) karena rendahnya kontribusi variabel kepuasan (39,1%) terhadap loyalitas.
 - d. Pengaruh: Indeks Kepuasan Pelayanan Administratif berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Publik. Peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan loyalitas, namun perbaikan harus fokus pada aspek Performance dan Control agar loyalitas menjadi sejati.

Daftar Rujukan

- [1] Pasolong, H. (2016). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- [2] Sulistiyani, Hasiholan, & Warso. (2016). Analisis Pengaruh Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kelurahan Pudakpayung. *Jurnal Ilmiah*.
- [3] Wetherbe, J. C. (1995). *Systems Analysis and Design: Best Practices*. West Publishing Company.
- [4] Indasari, M. (2019). *Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan*. Surabaya: Unitomo Press.
- [5] Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI. (2017). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017*. Jakarta.
- [6] Kendall, K. E., & Kendall, J. E. (2014). *Systems Analysis and Design* (9th ed.). Pearson.
- [7] Grönroos, C. (2007). *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition*. John Wiley & Sons.
- [8] Razaq, M. F. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Disdukcapil Kabupaten Tabalong. *Jurnal Administrasi Publik*.
- [9] Avianto, B. N. (2018). Analisis Indeks Kepuasan Pelayanan Administratif Disdukcapil Kabupaten Brebes. *Jurnal Ilmiah*.
- [10] Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- [11] Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*.
- [12] Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- [13] Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. Pearson.
- [14] Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta.
- [15] Suandi. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmiah*.
