



Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

RM Mahrus Alie

Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Kahuripan Kediri

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan catatan Sipil di Kabupaten Kediri dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan catatan Sipil di Kabupaten Kediri.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Tempat penelitian adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kediri. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner terhadap sejumlah responden, dokumentasi dan studi pustaka serta wawancara.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ditinjau dari dimensi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelayanan yang diberikan dinilai sudah baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada dimensi ini masyarakat sudah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi adalah faktor sumber daya manusianya dan sarana dan prasarana.

Saran dalam hasil penelitian ini adalah dalam rangka pemenuhan kepuasan pelayanan masyarakat maka hendaknya pelayanan tetap dimaksimalkan walaupun terkendala oleh beberapa fasilitas penunjang serta sarana dan prasarana. Peningkatan mutu pelayanan melalui sumber daya manusia (SDM) yang mapan dan berkualitas harus tetap dipertahankan bahkan ditingkatkan dengan upaya menjalin kerja sama dengan lembaga atau LSM lainnya yang bisa memberikan pelatihan berupa pelayanan prima. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Kediri perlu memikirkan untuk

memberikan penghargaan bagi pegawai atau aparat pemerintah yang berprestasi agar menjadi motivasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat .

Kata kunci: Indeks Kepuasan, Pelayanan Publik

Abstract

This study aims to determine community satisfaction index to the public service and to specify the factors that affect community satisfaction index to the public service in the Department of Population and Civil records in Kediri.

This research is a quantitative study with a descriptive approach. The research used her chose Department of Population and Civil Registration Kediri to conduct the research. Data collection techniques used is questionnaires to a number of respondents, documentation and literature and interviews.

The results showed the dimensions of People Satisfaction Index (HPI), service provided is considered to be good. The dimension people are satisfied with the services provided by government officials. The factors influence are a factor of human resources and infrastructure.

Suggestions in this study, within the fulfillment of community service framework, the service should still be maximized. even if it constrained by some supporting facilities and infrastructure service, improved quality through human resources (HR) are well established. In addition, the quality should be maintained and enhanced to establish working together with NGOs or other institutions that can provide training in the form of excellent service. Department of Population and Civil Registration in Kediri need to think to reward employees or government officials who excel in order to be motivated in providing services to the public.

Keyword: *satisfaction index, public service*



PENDAHULUAN

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 yang telah diamandemen mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna bahwa negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif.

Penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang

belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan diberbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan dibidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan. Untuk itu, diperlukan konsepsi sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional.

Pelayanan publik menurut Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang:

“Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Berdasarkan Undang-Undang RI No. 23 Tahun 2006 tentang:

“Administrasi Kependudukan, 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”.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, orientasi pada kekuasaan yang amat kuat selama ini telah membuat birokrasi menjadi semakin jauh dari misinya untuk memberikan pelayanan publik. Birokrasi dan para pejabatnya lebih menempatkan dirinya sebagai penguasa daripada sebagai pelayan masyarakat. Akibatnya, sikap dan perilaku birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik cenderung mengabaikan aspirasi dan kepentingan masyarakat. Akses terhadap pelayanan dan kualitas pelayanan publik sering berbeda bergantung pada kedekatannya dengan elit birokrasi dan politik. Hal seperti ini sering mengusik rasa keadilan dalam masyarakat yang merasa diperlakukan secara tak wajar oleh birokrasi publik (Dwiyanto, 2006:2).

Setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Poltak Lijan Sinambela, 2006). Dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (*revitalisasi*)

dalam memberikan layanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani. Dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis. Dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistis pragmatis (Miftah Toha, 1996).

Upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang perlu terus ditingkatkan, sehingga mencapai kualitas yang diharapkan untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat, perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan, melalui penyusunan indeks kepuasan masyarakat; berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sehingga ditetapkan Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat unit pelayanan Instansi Pemerintah dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.Pan/2/2004.

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Kediri serta mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut.

1. Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut Kepmenpan No 25 tahun 2004 adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Menurut Tjiptono (2007:31), Indeks Kepuasan Pelanggan adalah mengukur perbedaan antara apa yang ingin diwujudkan oleh pelanggan dalam membeli suatu produk atau jasa dan apa yang sesungguhnya ditawarkan perusahaan. Sedangkan Bragan (2002:51-53) *“memberikan alasan penggunaan Indeks Kepuasan Pelanggan sebagai ukuran untuk mengetahui kualitas pelayanan adalah berdasarkan kebanyakan pendapat yang mengatakan bahwa untuk mengetahui program mutu, apapun bentuk organisasinya keberhasilan dari program mutu tersebut diukur dari kepuasan pelanggan”*.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;

14. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan

Faktor-faktor yang mempengaruhi indeks kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Kediri yaitu:

1. Faktor Pendukung

Faktor-faktor yang mendukung pelaksanaan pelayanan publik adalah sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki dengan kualifikasi pendidikan serta kompetensi yang memadai dan berkualitas.

2. Faktor Penghambatan

Adapun faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan pelayanan publik adalah Sarana dan prasarana pelayanan yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/ pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan. Peranan sarana pelayanan sangat penting disamping peran unsur manusianya sendiri. Namun yang ada pada Dinas Kependudukan dan Catatan

Gambar 1. Bagan Kerangka Konseptual



METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dimana akan diuraikan dan dianalisis permasalahan penelitian. Pendekatan yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yang merupakan suatu paradigma penelitian untuk mendeskripsikan peristiwa, perilaku orang atau suatu keadaan pada tempat tertentu secara rinci dan mendalam.

Penelitian dilakukan di wilayah Kabupaten Kediri khususnya di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kediri. Waktu penelitian dilakukan selama 1 (satu) bulan, yakni bulan Mei 2014.

1. Populasi dan Sampel

Sesuai dengan lokasi yang ditetapkan maka populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna layanan dan aparatur pemerintah pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Teknik Penarikan Sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik *Purposive Sampling* serta teknik sampling aksidental, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Pengguna jasa layanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil). Adapun informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Ka. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil :	1 orang
b. Sekertaris Dinas:	1 orang
c. Staff Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil:	<u>8 orang</u>
Jumlah	10 orang

I. Responden

Masyarakat (Pengguna jasa layanan)

a. Pelayanan Akte Kelahiran:	150 orang
b. Pelayanan Mutasi Penduduk:	<u>150 orang</u>
Jumlah	300 orang

2. Teknik Pengumpulan Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki

penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah}}{\text{Jumlah Unsur}} \text{ Bobot} = \frac{1}{4} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur} \times \text{Nilai penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

Menghitung Nilai Rata-Rata Tertimbang Masing-Masing Unsur

Pelayanan Jumlah Nilai Per Unsur

U1 = 472, U2 = 463, U3 = 463, U4 = 474, U5 = 465, U6 = 471, U7 = 466, U8 = 477, U9 = 470, U10 = 575, U11 = 571, U12 = 460, U13 = 468, U14 = 473

Nilai Rata-Rata (NRR) Per Unsur

$$\text{Nilai Rata-Rata Per Unsur} = \text{Jumlah nilai per unsur} : \text{Jumlah kuesioner}$$

$$\text{NRR - U1} = 472 : 150 = 3.146, \text{NRR - U2} = 463 : 150 = 3.086$$

$$\text{NRR - U3} = 463 : 150 = 3.113, \text{NRR - U4} = 474 : 150 = 3.16$$

$$\text{NRR - U5} = 465 : 150 = 3.1, \text{NRR - U6} = 471 : 150 = 3.14$$

$$\text{NRR - U7} = 466 : 150 = 3.106, \text{NRR - U8} = 477 : 150 = 3.18$$

$$\text{NRR - U9} = 470 : 150 = 3.13, \text{NRR - U10} = 575 : 150 = 3.833$$

$$\text{NRR - U11} = 571 : 150 = 3.806, \text{NRR - U12} = 460 : 150 = 3.066$$

$$\text{NRR - U13} = 468 : 150 = 3.12, \text{NRR - U14} = 473 : 150 = 3.15$$

$$\text{NRR tertimbang per unsur} = \text{NRR per unsur} \times 0,071$$

$$\text{U1} = 3.146 \times 0,071 = 0.2233, * \text{U2} = 3.086 \times 0,071 = 0.2191, * \text{U3} = 3.113 \times 0,071, * \text{U4} = 3.16 \times 0,071 * \text{U5} = 3.1 \times 0,071 = 0.22, * \text{U6} = 3.14 \times 0,071 = 0.229, *$$

$$\text{U7} = 3.106 \times 0,071 = 0.225, * \text{U8} = 3.18 \times 0,071 = 0.2258 * \text{U9} = 3.13 \times 0,071$$

$$= 0.223, * \text{U10} = 3.833 \times 0,071 = 0.229, * \text{U11} = 3.806 \times 0,071, * \text{U12} = 3.066 \times 0,071 = 0.217, * \text{U13} = 3.12 \times 0,071 = 0.2215, * \text{U14} = 3.15 \times 0,071 =$$

$$0.223863 \text{ NRR tertimbang} = 3.175445$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit pelayanan} \times 25$$

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3.175445 \times 25 = 79.3861$
- b. Mutu pelayanan B.
- c. Kinerja unit pelayanan Baik.

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

1. Menambah unsur yang dianggap relevan.
2. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 (empat belas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00 – 1.75	25 – 43.75	D	Tidak puas
2	1.78 – 2.50	43.76 – 62.50	C	Kurang puas
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	B	Puas
4	3.26 – 4.00	81.26 – 100.00	A	Sangat puas

Sumber : Hasil olahan data primer, 2013

Nilai persepsi 1 sampai 4, nilai interval indeks kepuasan masyarakat 25 sampai 100 sedangkan mutu pelayanan A sampai Z dan kinerja unit pelayanan sangat baik sampai tidak baik.

3. Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Kediri

- a. Nilai Rata-Rata Masing-Masing Unsur Pelayanan Pada Unit Layanan Akte Kelahiran

Nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan pada unit layanan Akte Kelahiran adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 2. Nilai Rata-Rata Masing-Masing Unsur Pelayanan Pada Unit Layanan Akte Kelahiran

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1.	Prosedur Pelayanan	3,146
2.	Persyaratan Pelayanan	3.086
3.	Kejelasan petugas pelayanan	3,113
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,16
5.	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,1
6.	Kemampuan petugas pelayanan	3,14
7.	Kecepatan pelayanan	3,106
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	3.18
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	3,13
10.	Kewajaran biaya pelayanan	3,833
11.	Kepastian biaya pelayanan	3,806
12.	Kepastian jadwal pelayanan	3,006
13.	Kenyamanan lingkungan	3,12
14.	Kenyamanan pelayanan	3,15

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2014

Menghitung Bobot Nilai Rata-Rata

$$\text{Bobot Nilai Rata - rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah}}{\text{Jumlah Unsur}} \times \text{Bobot} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Menghitung Nilai Rata-Rata Tertimbang Masing-Masing Unsur

Pelayanan Jumlah Nilai Per Unsur

$$\text{Nilai Rata-Rata Per Unsur} = \text{Jumlah nilai per unsur} : \text{Jumlah kuesioner}$$

$$U1 = 472, U2 = 463, U3 = 463, U4 = 474, U5 = 465, U6 = 471, U7 = 466, U8 = 477, U9 = 470, U10 = 575, U11 = 571, U12 = 460, U13 = 468, U14 = 473$$

Nilai Rata-Rata (NRR) Per Unsur

$$\text{NRR tertimbang per unsur} = \text{NRR per unsur} \times 0,071$$

$$\text{NRR - U1} = 472 : 150 = 3.146, \text{NRR - U2} = 463 : 150 = 3.086$$

$$\text{NRR - U3} = 463 : 150 = 3.113, \text{NRR - U4} = 474 : 150 = 3.16$$

$$\begin{aligned} \text{NRR} - \text{U5} &= 465 : 150 = 3.1, \text{NRR} - \text{U6} = 471 : 150 = 3.14 \\ \text{NRR} - \text{U7} &= 466 : 150 = 3.106, \text{NRR} - \text{U8} = 477 : 150 = 3.18 \\ \text{NRR} - \text{U9} &= 470 : 150 = 3.13, \text{NRR} - \text{U10} = 575 : 150 = 3.833 \\ \text{NRR} - \text{U11} &= 571 : 150 = 3.806, \text{NRR} - \text{U12} = 460 : 150 = 3.066 \\ \text{NRR} - \text{U13} &= 468 : 150 = 3.12, \text{NRR} - \text{U14} = 473 : 150 = 3.15 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{U1} &= 3.146 \times 0.071 = 0.2233, * \text{U2} = 3.086 \times 0.071 = 0.2191, * \text{U3} = 3.113 \times 0.071, * \\ \text{U4} &= 3.16 \times 0.071 * \text{U5} = 3.1 \times 0.071 = 0.22, * \text{U6} = 3.14 \times 0.071 = 0.229, * \\ \text{U7} &= 3.106 \times 0.071 = 0.225, * \text{U8} = 3.18 \times 0.071 = 0.2258 * \text{U9} = 3.13 \times 0.071 \\ &= 0.223, * \text{U10} = 3.833 \times 0.071 = 0.229, * \text{U11} = 3.806 \times 0.071, * \text{U12} = 3.066 \times \\ &0.071 = 0.217, * \text{U13} = 3.12 \times 0.071 = 0.2215, * \text{U14} = 3.15 \times 0.071 = 0.223863 \\ \text{NRR tertimbang} &= 3.175445 \end{aligned}$$

Menghitung Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3.175445 \times 25 = 79.3861$
- b. Mutu pelayanan B.
- c. Kinerja unit pelayanan Baik.
- b. Nilai Rata-Rata Masing-Masing Unsur Pelayanan Pada Unit Layanan Mutasi Penduduk

Tabel 3. Nilai Rata-Rata Masing-Masing Unsur Pelayanan Pada Unit Layanan Mutasi Penduduk

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
2.	Prosedur Pelayanan	3.126
3.	Persyaratan Pelayanan	3.073
4.	Kejelasan petugas pelayanan	3.1
5.	Kedisiplinan petugas pelayanan	3.14
6.	Tanggung jawab petugas pelayanan	3.086
7.	Kemampuan petugas pelayanan	3.14
8.	Kecepatan pelayanan	3.066
9.	Keadilan mendapatkan pelayanan	3.146
10.	Kesopanan dan keramahhan petugas	3.153

11.	Kewajaran biaya pelayanan	2.993
12.	Kepastian biaya pelayanan	3.006
13.	Kepastian jadwal pelayanan	3.04
14.	Kenyamanan lingkungan	3.046
15.	Kenyamanan pelayanan	3.053

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2014

Menghitung Bobot Nilai Rata-Rata

$$\text{Bobot Nilai Rata - rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Menghitung Nilai Rata-Rata Tertimbang Masihng-Masihng Unsur Pelayanan Jumlah Nilai Per Unsur

U1 = 472, U2 = 463, U3 = 463, U4 = 474, U5 = 465, U6 = 471, U7 = 466, U8 = 477, U9 = 470, U10 = 575, U11 = 571, U12 = 460, U13 = 468, U14 = 473

Nilai Rata-Rata (NRR) Per Unsur

Nilai Rata-Rata Per Unsur = Jumlah nilai per unsur

NRR - U1 = 472 : 150 = 3.126, NRR - U2 = 463 : 150 = 3.126
 NRR - U3 = 463 : 150 = 3.13, NRR - U4 = 474 : 150 = 3.14
 NRR - U5 = 465 : 150 = 3.086, NRR - U6 = 471 : 150 = 3.14
 NRR - U7 = 466 : 150 = 3.066, NRR - U8 = 477 : 150 = 3.146
 NRR - U9 = 470 : 150 = 3.153, NRR - U10 = 575 : 150 = 2.993
 NRR - U11 = 571 : 150 = 3.006, NRR - U12 = 460 : 150 = 3.04
 NRR - U13 = 468 : 150 = 3.046, NRR - U14 = 473 : 150 = 3.053

NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,071

U1 = 3.126 x 0,071 = 0.2219,+U2 = 3.126 x 0.071 =0.218,+ U3 = 3.1 x 0.071, =0.2201,+U4 = 3.14 x 0.071+ U5 = 3.086 x 0.071 = 0.22,+U6 = 3.14 x 0.071 = 0.229,+ U7 = 3.006 x 0.071 = 0.225,+U8 = 3.146 x 0.071 = 0.2258 + U9 = 3.153 x 0.071 = 0.223,+ U10 = 2.933 x 0.071 = 0.229, + U11 = 3.006 x 0.071,+ U12 = 3.04 x 0.071 = 0.2158,+ U13 = 3.46 x 0.071 = 0.216,+ U14 = 3.053 x 0.071 = 0.216

NRR tertimbang = 3.0603

4. Menghitung Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat secara keseluruhan

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

Layanan Akte Kelahiran

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar
 $= 3.175445 \times 25 = 79.3861$
- b. Mutu pelayanan B
- c. Kinerja unit pelayanan Baik.

Layanan Mutasi Penduduk

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar
 $= 3.0603 \times 25 = 79.386125$
- b. Mutu pelayanan B
- c. Kinerja unit pelayanan Baik.

Jadi hasil yang didapatkan secara menyeluru untuk indek kepuasan masyarakat pada dua unit pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Kediri yaitu: Mutu Pelayanan B serta Kinerja Unit Pelayanan Baik dan Nilai IKM setelah dikonversi adalah 79.3861125.

5. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik

- a. Faktor Pendukung
 - 1) Sumber Daya Manusia

Latar belakang pendidikan yang dimiliki pegawai pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Kediri sudahh proporsional karena sebagian besar berpendidikan Strata 1 (S1), semakin tinggi pendidikan seseorang akan menggambarkan tingkat kemampuan dalam pelaksanaan tugas pekerjaan yang telah ditentukan dan mampu membaungun hubungan yang baik antar sesama aparat pemerintah baik diinternal kantor maupaun lintas instansi..

Berdasarkan hasil wawancara yang diungkapkan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kediri mengatakan bahwa:

SDM yang kami miliki sudah sangat tidak diragukan lagi kompetensi dan kemampuannya. Secara kuantitas dan kualitas kami sudah memenuhi karena personil petugas di semua lingkup kecamatan kami tempatkan untuk menjemput langsung pengurusan dari masyarakat sedangkan secara kualifikasi pendidikan hampir semua personil petugas berpendidikan strata satu (S1 dan tak lepas dari itu untuk selalu meningkatkan mutu layanan dan mengikuti perkembangan yang ada maka setiap ada pelatihan pasti kami ikutkan petugas baik itu pelatihan dari pemerintah maupun LSM.

Dari segi kuantitas, jumlah petugas dalam memberikan pelayanan sudah mencukupi karena banyak juga dibantu oleh tenaga honorer kemudian secara kualitas sudah mampu dan berkompeten dalam menjalankan tugas dan wewenangnya sebagai pelayan masyarakat.

a. Faktor Penghambat

1) Sarana dan Prasarana

Kepala Dinas selalu berusaha memenuhi fasilitas pekerjaan bawahannya, namun dengan ketersediaannya anggaran yang masih terbatas, maka belum semuanya fasilitas kantor dapat dipenuhi. Kondisi ini dipertegas dari hasil wawancara di ketahui banyak keluhan dari masyarakat maupun staf mengenai kurangnya sarana dan prasarana seperti kondisi kantor yang kurang memadai. Hal ini apabila berlarut akan berdampak pada kinerja dan kewibawaan aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berikut adalah hasil wawancara penulis dengan Kasubag Perlengkapan Mengatakan bahwa:

“Keberadaan fasilitas sarana dan prasarana sangat membantu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat namun disini lain seperti yang kami alami disini bahwa masih ada beberapa peralatan yang kami sudah usulkan guna menunjang aktifitas pelayanan belum terealisasi dan belum mendapatkan titik terang yang jelas, akan tetapi keterbatasan yang ada pada beberapa pelayanan tidak mengurangi semangat kami untuk memberikan pelayanan karena terkadang masih bisa ditaktisi walaupun tidak semaksimal seandainya peralatannya lengkap”.

Hal yang sama diungkapkan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kediri mengatakan bahwa:

“Semua unit layanan sudah kita maksimalkan peralatan penunjang pelayanan namun untuk peralatan penunjang lainnya sementara kita

perjuangkan untuk terealisasi terlebih yang paling mendesak untuk segera melakukan renovasi gedung karena sudah tidak memungkinkan dan layak untuk memaksimalkan pelayanan. Terkadang masyarakat berdesak-desakan diloket karena ruangan yang sempit kemudian tidak tersedianya ruang tunggu dan tempat pengisian formulir serta masih adad beberapa fasilitas penunjang lain yang segera dipenuhi”.

KESIMPULAN

Pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Kediri yang telah diberikan oleh aparatur pemerintah telah berjalan dengan baik dimana didapatkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat dilihat dari 14 indikator sesuai Kepmen. PAN No.25.Th.2004 dengan mutu pelayanan B dan nilai setelah dikonveksi 79.386 serta nilai interval 3,0603. Oleh karena itu kinerja unit pelayanan dapat dikategorikan baik. Unit layanan akte kelahiran memperlihatkan hasil jawaban responden setelah dihitung melalui IKM dihasilkan 2 unsur kinerja layanan sangat baik dan mutu pelayanan A yaitu: Kewajaran biaya pelayanan dengan nilai interval 3.83 dan kepastian biaya pelayanan dengan nilai interval 3.51 selebinya ada pada mutu pelayanan B dengan kinerja unit layanan baik. Pada unit layanan akte kelahiran ini tidak ada responden yang memberikan jawaban atau penilaian mutu pelayanan D dan C serta kinerja unit pelayanan tidak baik dan kurang baik. Unit pelayanan mutasi penduduk memperlihatkan hasil analisis indeks kepuasan masyarakat dari 14 indikator yang ada semuanya memberikan jawaban atau penilaian mutu pelayanan B dengan kinerja unit pelayanan baik.

Faktor pendukung yang mempengaruhi indeks kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Kediri yaitu adalah sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki dengan kualifikasi pendidikan serta kompetensi yang memadai dan berkualitas. Sedangkan faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan pelayanan publik adalah Sarana dan prasarana pelayanan yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan. Peranan sarana pelayanan sangat penting disamping peran unsur manusianya sendiri. Namun yang ada pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kediri adalah masih adanya beberapa fasilitas khususnya loket-loket pelayanan yang belum memadai menjadi aspek penting dalam mempengaruhi kinerja aparat pemerintah sehingga pelayanan publik tidak berjalan secara efektif dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Sarifuddin, 2004. *Metode Penelitian*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta. Ndraha, Taliziduhu, 2003. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru) 1*, RinekaCipta, Jakarta.
- _____, 2003. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru) 2*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Moenir, H.A.S, 1998. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Pedoman Penulisan Skripsi Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Canda Bhirawa Kediri.
- Hasibuan, Melayu, 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta
- Robbins, Stephen P.1994, *Teori Organisasi; Struktur, Desain dan Aplikasi*, Arcan, Jakarta
- Albrow, Martin, 1989, *Birokrasi, Tiara Wacana*, Yogyakarta
- Abdul Wahab, Solichin, 1997, *Analisis Kebijaksanaan dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*, Bumi Aksara, Jakarta.
- , 1998, *Deregulasi Denirokratisasi dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Masyarakat, dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*, Pusata LP3ES Jakarta.
- Thoha, Miftah: 1996. *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Raja Grafindo Persada Jakarta
- Tjiptono, Fandy, 1997, *Total Quality Manajemen*, Andi, Yogyakarta
- Moenir H.A.S,1998. *Manajemen Pelayanan Umum*, Bumi Aksara Jakarta.
- Lijan Polta Sinambela, Dr.MM, M.pd, dkk, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara
- Anonim.1993, *Kebijaksanaan Nasional Penyelenggaraan Pelayanan*, Deptan RI, Jakarta
- Moleong, Lexi J,Dr.M.A. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Ganie-Rochman, Meuthia, (2000) artikel “Good Governance : Prinsip, Komponen dan Penerapanny”, dalam *HAM : Penyelenggaraan Negara yang Baik dan Masyarakat Warga*, Jakarta : KOMNAS HAM.
- Gaspersz, V. 1997. *Manajemen Kualitas : Penerapan Konsep Vincent dalam Manajemen Bisnis Total*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Fandy Tjiptono, 1997, *Strategi Pemasaran*, Edisi 1, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Kencana Inu, 1999, *Ilmu Administrasi Publik*, Rineka Cipta, Jakarta
- Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*
- Undang-Undang RI No. 12 Tahun 2008 tentang *perubahan kedua atas*

Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang *administrasi kependudukan*
Undang-Undang RI No. 32 tahun 2004 tentang *Pemerintahan Daerah*
Kepmenpan No 25 Tahun 2004 tentang *pedoman umum penyusunan Indeks*
kepuasan masyarakat dan unit pelayanan instansi pemerintah
Kepmenpan No 63 Tahun 2003 tentang *pedoman penyelenggaraan pelayanan*
umum