Analysis of Community Satisfaction Index (SMI) Towards Public Services of the Dukcapil Department of Seluma District

by Journal Of Indonesian Management

Submission date: 29-Sep-2021 12:25PM (UTC+0900)
Submission ID: 1660338347
File name: 30._jurnal-jim-lupita-sari.doc (3.1M)
Word count: 4414
Character count: 28517

JOURNAL OF INDONESIAN MANAGEMENT (JIM)

Analysis of Community Satisfaction Index (SMI) Towards Public Services of the Dukcapil Department of Seluma District

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Publik Dinas Dukcapil Kabupaten Seluma

Lupita Sari[1)]; Karona Cahya Susena[2)]; Mimi Kurnia Nengsih[2)]
[1)]Study Program of Management, Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu
[2)] Department of Management, Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu
Email: [1)] lupitais123@gmail.com; [2)] karona.cs@unived.ac.id; [2)] mimikurnianengsih@gmail.com

ARTICLE HISTORY
Received [12 September 2021]
Revised [22 September 2021]
Accepted [29 September 2021]

KEYWORDS
Community Satisfaction Index, Dukcapil

This is an open access article under the CC–BY-SA license

ABSTRAK
Tujuan penelitian adalah menganalisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Publik Dinas Dukcapil Kabupaten Seluma. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 181 orang masyarakat yang melakukan pengurusan KK dan KTP pada Dinas Dukcapil Kabupaten Seluma. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah dengan menggunakan pengukuran nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Indeks Kepuasan Masyarakt (IKM) untuk kualitas pelayanan pada Kantor Dinas Dukcapil Kabupaten Seluma diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,01 berada pada penilaian baik, Selanjutnya IKM unit pelayanan dikalikan dengan 25 sehingga IKM pada Kantor Dinas Dukcapil Kabupaten Seluma adalah 75,25 dengan mutu pelayanan B dengan kriteria baik karena berada pada interval nilai 62,51 – 81,25. Unsur biaya/tariff mendapat penialian tertinggi dengan nilai rata-rata 3,48 dengan kritieria penilaian sangat baik, Hal ini menggambarkan bahwa masyarakat menilai Kantor Dinas Dukcapil Kabupaten Seluma memberikan pelayanan dengan gratis tanpa dipungut biaya. Nilai kepuasan terendah adalah 2,33 dengan penilaian kurang baik pada unsur sarana dan prasarana, Hal ini menggambarkan belum maksimalnya sarana dan prasarana yang disediakan oleh Kantor Dinas Dukcapil Kabupaten Seluma dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

ABSTRACT
The purpose of this study is to analyze the Community Satisfaction Index (CSI) on the Public Services of the Dukcapil Department in Seluma Regency. The sample in this study amounted to 181 people who carried out the management of KK and KTP at the Dukcapil Department of Seluma Regency. Data were collected using a questionnaire analyzed by measuring the value of the Community Satisfaction Index (CSI) based on the Regulation of the Minister of State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform Number 14 of 2017. The Community Satisfaction Index (CSI) for the quality of service at the Dukcapil Department of Seluma Regency obtained an average value of 3.01 which was in a good assessment, then the CSI of the service unit was multiplied by 25 so that the CSI was 75.25 with a service B with good criteria because it is in the interval value of 62.51 – 81.25. The element of cost/tariff gets the highest rating with an average value of 3.48 with very good assessment criteria. This illustrates that the community considers the Dukcapil Department of Seluma Regency to provide services free of charge without being charged. The lowest satisfaction value is 2.33 with a poor assessment on the elements of facilities and infrastructure, this illustrates that the facilities and infrastructure provided by the department in providing services to the community have not been maximized.

PENDAHULUAN

Pada 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 (UU No. 25 tahun 2009). 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.

Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional. 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.

Pelayanan publik harus bersifat objektif atau tidak membeda-bedakan siapa yang di layani, sudah semestiya pelayanan publik harus prima dan objektive karena pelayanan publik merupakan suatu bentuk peran pemerintah dalam melaksnakan tugasnya untuk melayani masyarakat secara umun dan adil, dalam melakukan pelayanan sudah semestinya pemerintah memiliki pedoman untuk menerapkan sistem pelayanan agar tetap dalam kondisi prima, untuk itu pemerindah melalui keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara membentuk suatu peraturan untuk mengukur tingkat standarisasi pelayan yang di berikan agar tetap prima, peraturan tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusnan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Indeks kepuasan masyarakat merupakan salah satu tolak ukur bagi instansi pemerintah dalam melakukan evaluasi pelayanan yang diberikan pada masyarakat agar pelayanan yang diberikan pada masyarakat tetap prima. Dalam hal ini instansi pemerintah akan di nilai seberapa baik dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat secara umum karena sudah merupakan suatu kewajiban instansi pemerintah untuk melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat. Indeks kepuasan masyarakat hanya berlaku terhadap instansi pemerintah yang melakukan atau memberikan pelayanan langsung terhadap masyarakat.

Banyaknya instansi pemerintah yang memberikan pelayanan langsung terhadap masyarakat menjadikan indeks kepuasan masyarakat menjadi sangat penting untuk mendorong perubahan pelayanan manjadi lebih baik lagi karena dengan adanya indeks kepuasan masyarakat menjadikan instansi terkait mengetahui apakah pelayanan yang diberikan pada masyarakat sudah tergolong baik atau harus ada yang dibenahi kembali. 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. Hal ini mengakibatkan pelayanan yang diberikan oleh para birokrat cenderung tidak baik, hal tersebut dicerminkan dari para pemberi pelayanan publik yang cenderung kurang ramah dalam memberikan pelayanan, mereka melupakan tugas inti dari pekerjaan mereka sebagai para pelayan masyarakat karena mereka merasa bahwa merekala yang memegang kekuasaan tertinggi.

Dalam hal ini maka sudah sangat jelas peran dari IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) sebagai salah satu cara untuk mengukur apakah pelayanan yang di berikan oleh para aparatur daerah sudah baik atau harus ada yang di benahi kembali. Selama ini, Pemerintah sebenarnya juga selalu mengumandangkan bahwa aparatur pemerintah adalah merupakan abdi masyarakat. Sebagai abdi masyarakat, sudah jelas bahwa tugas utama dari aparatur pemerintah yaitu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dari para aparatur pemerintah. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik (Good Governance) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara.

Saat ini data kependudukan sudah dianggap penting karena masyarakat akan sangat membutuhkan data kependudukan untuk berbagai kepentingan dalam melakukan segala bentuk kegiatan baik dalam bidang ekonomi, pendidikan, serta kesehatan. Karena sangat pentingnya dokumen kependudukan ini maka sudah pasti masyarakat akan membuat data kependudukannya karena tanpa adanya data kependudukan maka masyarakat tidak bisa melakukan kegiatan dengan leluasa, sebagai contoh untuk masuk sekolah maka seorang anak akan membutuhkan akta kelahiran, sedangkan untuk mendapatkan pelayanan yang baik di rumah sakit maka sudah pasti masyarakat akan di minta KTP (Kartu Tanda Penduduk).

Dinas atau instansi terkait dalam pembuatan data kependudukan sudah pasti Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL). Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Seluma merupakan instansi pemerintah yang melakukan pelayanan publik secara langsung terhadap masyarakat umum untuk kepengurusan dokumen kependudukan meliputi pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk), Akta kelahiran, Akta Kematian, KK (Kartu Keluarga).

Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Survei kepuasaan masyarakat ini dapat dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusnan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Berdasarkan fenomena yang ada di Dukcapil Kabupaten Seluma masih terlihat kurangnya kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan. Hal ini terjadi karena prosedur pengurusan surat menyurat pada Dukcapil masih berbelit-belit dan persyaratan yang sering kurang sehingga menyebabkan pengurusan surat menyurat menjadi lama. Hal lain yang menyebabkan terjadinya keterlambatan dalam pengurusan surat menyurat adalah kurangnya petugas dibagian pelayanan yang menyebabkan pelayanan jadi lambar karena masyarakat harus mengantri untuk mendapatkan pelayanan. Permasalahan lain juga disebabkan pejabat yang berwenang untuk menandatangani surat menyurat tidak ada di tempat yang mengharuskan masyarakat untuk menunggu sampai surat yang di urus ditanda tangani.

Permasalahan juga terlihat dari penyelesaan surat menyurat yang diurus bisa memakan waktu sampai satu minggu karena banyaknya persyaratan yang harus dilengkpai dan sering terjadi pengoporan pelyanan dari unit satu ke unit lain, dan pada saat menemuui unit lain ternyata orangnya tidak ditempat. Hal ini membuat masyarakat menunda pengurusan surat menyurat dan harus datang lagi besok harinya.

LANDASAN TEORI

Pelayanan Publik

Menurut Dwiyanto (2016:45), pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana yang telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan professional.

Kualitas Pelayanan

Menurut Lupiyoadi (2014:72), kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten. Tjiptono (2016:22) mengatakan kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Persoalan kualitas dalam dunia bisnis sudah menjadi harga yang harus dibayar oleh perusahaan agar tetap survive dalam bisnisnya. Konsep kualitas pada dasarnya bersifat relatif, yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi.

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapan. Tse dan Wilton dalam Lupiyoadi (2014:49) juga menyebutkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah pemakaiannya. Kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari harapan dan kinerja.

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Untuk menjawab permasalahan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat, teknik analisis data yang digunakan adalah dengan menggunakan pengukuran nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terdapat 9 unsur atau indikator yang dikaji. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$Bobot\ nilai\ rata-rata\ tertimbang = \frac{Jumlah\ bobot}{Jumlah\ unsur} = \frac{1}{9} = 0{,}11$$

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

$$SKM = \frac{Total\ dari\ nilai\ persepsi\ perunsur}{total\ unsur\ yang\ terisi}\ x\ nilai\ penimbang$$

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

$$SKM\ Unit\ Pelayanan\ x\ 25$$

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

a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval Ikm	Inilai Interval Konversi Ikm	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber : Kep.MENPAN Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017

Adapun langkah – langkah pengolahan data untuk indek kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

1) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9)
2) Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata- rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:
   a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.
      Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.
   b) Nilai indeks pelayanan
      Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur
   c) Pengujian Kualitas Data
      Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan Pembahasan

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian indeks kepuasan masyarakat dalam penerimaan pelayanan public di Kantor Dinas Dukcapil Kabupaten Seluma adalah sebagai berikut (Lampiran 2) :

Tabel 2. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Layanan	Nilai Rata-Rata Perunsur (Nilai unsur layanan/181)	Kriteria Kualitas Pelayanan
1	Persyaratan	565	3,12	Baik
2	Prosedur	567	3,13	Baik
3	Waktu Penyelesaian	599	3,31	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	629	3,48	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	516	2,85	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	564	3,12	Baik
7	Perilaku Pelaksana	542	2,99	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	556	3,07	Baik
9	Sarana dan Prasarana	442	2,33	Kurang Baik
	Total	4,960	27,40	

Sumber : Data diolah, 2021

Berikut ini merupakan penjelasan tiap unsur dari hasil Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Dukcapil Kabupaten Seluma sebagai berikut :

1. Unsur Persyaratan (U1)
   Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif, Dari hasil tabulasi data responden maka didapatkan hasil sebagai berikut bahwa rata- rata responden memberikan nilai 3,12 atau dapat dikatan sudah baik, Hal ini disebabkan oleh sudah jelasnya alur persyaratan yang harus dilalui oleh masyarakat agar mendapatkan pelayanan oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Seluma, Namun karena tidak diumumkan secara terbuka dengan adanya pamplet atau spanduk mengenai persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat agar mendapatkan pelayanan yang diinginkan mengakibatkan beberapa orang masyarakat kabupaten Seluma merasa kebingungan untuk melengkapi persyaratan apa saja yang harus dilengkapi agar pelayanan didapatkan dengan baik,

2. Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)
   Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, Dari data yang diperoleh peneliti mendapatkan nilai rata-rata dari indikator prosedur pelayanan sebesar 3,13 atau dapat dikatakan sudah cukup baik dalam hal prosedur pelayanan sama halnya dengan indikator persyaratan tidak adanya pengumuman secara terbuka mengenai prosedur menjadi faktor penghambat dalam pemberian pelayanan yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Seluma, Pihak instansi atau Dinas Dukcapil Kabupaten Seluma berpendapat bahwa mereka tidak memasang atau mengumumkan segala bentuk peraturan terkait mengenai sayarat, prosedur dan lain-lain,

3. Unsur Waktu Penyelesaian (U3)
   Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan, Dari hasil tabulasi dan perhitungan yang peneliti lakukan maka diperoleh nilai rata-rata dari indikator waktu pelayanan bernilai 3,31 atau sudah sangat baik, Hal ini dinilai sudah sangat baik oleh masyarakat karena dalam pengurusan KTP dan KK tidak perlu menunggu waktu lama, apalagi pada saat pandemi Covid 19 ini juga bisa dilakukan secara online, Hal ini dapat memudahkan bagi masyarakat yang ingin melakukan pengurusan KTP dan KK,

4. Unsur Biaya/Tarif (U4)
   Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat, Dari data yang diperoleh peneliti mendapatkan nilai rata-rata dari indikator biaya layanan sebesar 3,48 dengan penilaian sangat baik, hal ini tercermin dari tidak adanya pemungutan biaya yang dilakukan oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Seluma dalam pembuatan KTP dan KK, hal ini sesuai dengan aturan yang menjadi landasan hukum Dinas Dukcapil Kabupaten Seluma yang berpedoman pada Undang-Undang No 24 tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, dalam Undang-undang tersebut menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya apapun,

5. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan, Dari data yang telah peneliti tabulasi dan olah maka peneliti mendapatkan nilai rata-rata dari indikator produk spesifikasi jenis pelayanan sebesar 2,85 atau bisa dikatakan sudah baik, Hal ini terbukti dari produk yang diberikan telah sesuai dengan apa yang diminta atau yang dibutuhkan oleh masyarakat pengguna layanan, masyarakat beranggapan bahwa prudok yang dihasilkan oleh instansi terkait dokumen kependudukan jarang mengalami kesalahan baik dalam hal pengetikan biodata maupun informasi lain yang berkaitan dengan data kependudukan,

6. Unsur Kompetensi Pelaksana (U6)
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman, Dari data yang telah peneliti olah maka peneliti mendapatkan nilai rata-rata dari indikator kompetensi pelaksana sebesar 3,12 atau sudah baik, Hal ini tercermin dari kemampuan pegawai Dinas Dukcapil Kabupaten Seluma yang sudah baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Seluma, hal ini diperkuat dengan jarangnya keluhan yang diberikan oleh masyarakat terhadap pegawai yang memberikan pelayanan,

7. Unsur Perilaku Pelaksana (U7)
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan, Dari indikator perilaku pelaksana ini peneliti mendapatkan nilai rata-rata sebesar 2,99 atau sudah baik, hal ini dapat dilihat dari sikap para pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, Para Pegawai melayani masyarakat dengan sopan dan membantu masyarakat yang kurang memahami prosedur dalam pengurusan KK dan KTP,

8. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)
Unsur Penanganan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan, Dari data yang diperoleh peneliti mendapatkan nilai rata- rata pada indikator maklumat pelayanan sebesar 3,07 atau baik, Hal ini tercermin dari para pegawai Dinas Dukcapil Kabupaten Seluma yang menjiwai tugas pokok dan fungsinya dalam memberikan pelayanan,

9. Unsur Sarana dan Prasarana (U9)
Unsur sarana dan prasarana merupakan sarana dan perlengkapan pelayanan yang disediakan oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Seluma dalam pemberian pelayanan terhadap masyarakat, Unsur sarana dan prasarana menadpatkan penilaian sebesar 2,33 dengan penilaian kurang baik, Dari seluruh indikator, indikator ini merupakan indikator dengan penilaian terendah dikarenakan masyarakat menilai sarana dan prasarana yang disediakan oleh Dukcapil Kabupaten Seluma belum memenuhi syarat, Hal ini terlihat dari kurangnya kursi yang disediakan pada saat antri menunggu mendapatkan pelayanan, karena pada masa pandemi Covid 19 ini harus membudidayakan jaga jarak dan duduk tidak boleh berdekatan, Jadi pada saat menunggu pelayanan masyarakat banyak yang berdiri, hal lain juga terlihat dari sistem antrian yang tidak teratur karena tidak memiliki nomor antrian,

Dengan menggunakan metode perhitungan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, maka hasil nilai per unsur tersebut selanjutnya diolah untuk memperoleh nilai IKM secara keseluruhan, Untuk mencari nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur layanan dikalikan dengan 0,11 (sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang, Perhitungan tersebut dapat dilihat pada tabel 3,

Tabel 3. Nilai Rata-Rata Tertimbang Perunsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Perunsur	Nilai Bobot Tertimbang	Nilai Rata-Rata Tertimbang
1	2	3	4	(3 x 4)
1	Persyaratan	3,12	0,11	0,34
2	Prosedur	3,13	0,11	0,34
3	Waktu Penyelesaian	3,31	0,11	0,36
4	Biaya/Tarif	3,48	0,11	0,38
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,85	0,11	0,31
6	Kompetensi Pelaksana	3,12	0,11	0,34
7	Perilaku Pelaksana	2,99	0,11	0,33
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,07	0,11	0,34
9	Sarana dan Prasarana Keamanan Pelayanan	2,33	0,11	0,26
	Nilai Indeks Kepuasan (IKM)			3,01

Sumber : Data diolah, 2021

Untuk mengetahui nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut :

$$IKM = \frac{jumlah\ nilai\ persepsi\ perunsur}{total\ unsur\ yang\ terisi}\ x\ nilai\ penimbang$$

Dari data di atas dapat diketahui :

Jumlah nilai persepsi perunsur : 4,960
Total unsur yang terisi : 181
Nilai tertimbang : 0,11

$$IKM = \frac{4,960}{181}\ x\ 0,11 = 27,40\ x\ 0,11 = 3,01$$

Untuk memudahkan interprestasi terhadap penilaian IKM maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

IKM unit pelayanan x 25
3,01 x 25 = 75,25

Keterangan :

Nilai Persepsi	Nilai Interval Ikm	Inilai Interval Konversi Ikm	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber : Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017

Secara keseluruhan, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Dukcapil Kabupaten Seluma adalah 75,25 dengan mutu pelayanan B dan penilain kinerja unit pelayanan adalah baik karena berada pada interval nilai 62,51 – 81,25, Hal ini menunjukan bahwa masyarakat yang menerima pelayanan dari Kantor Dinas Dukcapil Kabupaten Seluma menilai pelayanan yang diberikan sudah baik,

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam penerimaan pelayanan publik di Kantor Dinas Dukcapil Kabupaten Seluma dikategorikan sudah baik dengan nilai 75,25 (Baik),

Pembahasan

Dari hasil penelitian terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Dinas Dukcapil Kabupaten Seluma berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, Terdapat 9 unsur untuk penilaian dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah: Persyaratan, Prosedur, Waktu pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi

Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana dapat dikatakan sudah baik, Hasil penelitian dapat dilihat pada Tabel 8,

Tabel 5. Hasil Pengolahan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	total
Jumlah nilai perunsur	565	567	599	629	516	564	542	556	422	4,960
NRR perunsur	3,12	3,13	3,31	3,48	2,85	3,12	2,99	3,07	2,33	27,40
*) NRR tertimbang perunsur	0,34	0,34	0,36	0,38	0,31	0,34	0,33	0,34	0,26	3,01
**) IKM Unit pelayanan										75,25

Sumber : Hasil Penelitian, 2021

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari keseluruhan jawaban responden memiliki total nilai sebsar 4,960 dengan total nilai rata-rata perunuser sebser 27,40. Dari nilai tersebut diperoleh nilai rata-rata tertimbang perunsur sebesar 3,01 kemudian dikalikan dengan 25 dan mendapatkan nilai IKM unit pelayanan sebsar 75,25 dengan kategori penilaian B.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap analisis kualitas pelayanan publik pada Dinas Dukcapil Kabupaten Seluma, maka untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan publik dilakukan dengan cara pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, Dari hasil penelitian diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk kualitas pelayanan publik di Dinas Dukcapil Kabupaten Seluma adalah sebesar 75,25 dengan mutu pelayanan B dan penilain kinerja unit pelayanan adalah baik karena berada pada rentang nilai 62,51 – 81,25, Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat Dinas Dukcapil Kabupaten Seluma menilai pelayanan yang diberikan oleh Kantor Lurah Lubuk Kebur sudah baik,

Nilai kepuasan tertinggi adalah pada unsur biaya/tarif dengan nilai sebesar 3,48 pada kriteria penilaian sangat baik, Atribut ini merupakan atribut kepuasan dengan nilai kepentingan dan kinerja/pelayanan tertinggi menurut masyarakat yang telah di survei, Hal ini dikarenakan hampir semua responden yang telah disurvei menyatakan bahwa tidak ada biaya (gratis) untuk pelayanan yang telah diterima, Atribut inilah yang menjadi kekuatan atau keunggulan pelayanan publik di Kantor Dinas Dukcapil Kabupaten Seluma, sehingga sangat penting untuk dipertahankan, Unsur ini juga menandakan tidak adanya pungli di Kantor Dinas Dukcapil Kabupaten Seluma dalam pengurusan sebuah dokumen,

Sedangkan unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian terendah adalah pada unsur sarana dan prasarana dengan nilai 2,42 pada penilaian cukup baik, Hal ini disebabkan karena belum maksimalnya sarana dan prasarana yang disdiakan oleh Kantor Dinas Dukcapil Kabupaten Seluma dalam pemberian pelayanan maksimal terhadap masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Indeks Kepuasan Masyarakt (IKM) untuk kualitas pelayanan pada Kantor Dinas Dukcapil Kabupaten Seluma diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,01 berada pada penilaian baik, Selanjutnya IKM unit pelayanan dikalikan dengan 25 sehingga IKM pada Kantor Dinas Dukcapil Kabupaten Seluma adalah 75,25 dengan mutu pelayanan B dengan kriteria baik karena berada pada interval nilai 62,51 – 81,25,
2. Unsur biaya/tariff mendapat penialian tertinggi dengan nilai rata-rata 3,48 dengan kritieria penilaian sangat baik, Hal ini menggambarkan bahwa masyarakat menilai Kantor Dinas Dukcapil Kabupaten Seluma memberikan pelayanan dengan gratis tanpa dipungut biaya,
3. Nilai kepuasan terendah adalah 2,33 dengan penilaian kurang baik pada unsur sarana dan prasarana, Hal ini menggambarkan belum maksimalnya sarana dan prasarana yang disediakan oleh Kantor Dinas Dukcapil Kabupaten Seluma dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Saran

1. Diharapkan kepada Kantor Dinas Dukcapil Kabupaten Seluma hendaknya meningkatkan kualitas pelayanan dari unsur sarana dan prasarana yang mendapatkan nilai terendah dalam penghitungan nilai Indeks Kepuasan masyarakat (IKM), Hal ini dapat dilakukan dengan cara menambah kursi untuk masyarakat yang antri dalam menunggu pelayanan dan juga membuat

sistem antrian bernomor agar masyarakat bisa tertib dalam antrian. Hal lain juga dapat dilakukan dengan cara memberikan pelayanan secar online.

2. Perlunya peningkatan kemampuan SDM dan sarana prasana yang ada dengan tujuan dapat meningkatkan pelayanan maksimal kepada masyarakaat. Adanya pelatihan bagi pegawai yang dapat meningkatkan kemampuan dari pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

Barata, Atep. 2017, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta : PT, Elex Media Komputindo,

Dwiyanto, Agus, 2016, *Manajemen Pelayanan Publik* : Perduli, Inklusif, dan Kolaboratif, Yogyakarta : Gadjah Mada University Press

ngel, F.J.,2014, *Perilaku Konsumen* Jilid 2 (terjemahan), Binapura Aksara, Jakarta

Gaspersz, Vincent, 2016, *Manajemen Bisnis Total - Total Quality Management*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama,

Hidayat, Alimul A,A,, 2016, *Metode Penelitian Kesehatan Paradigma Kuantitatif*, Jakarta : Heath Books

Kotler, Philip & Kevin Lane Keller, 2015, *Manajemen pemasaran*, Edisi 13, Jilid 1, Jakarta: Salemba Empat

Lupiyoadi, Rambat, 2014, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta : Salemba Empat

Nela Puspita Sari, Karona Cahya Susena, & Nia Indriasari. (2020). Measuring the Level of Community Satisfaction with Government Services in Pino Raya District, South Bengkulu Regency. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi Dan Keuangan*, *1*(4), 259–271.

Parasuraman, A, Valerie, 2015, (Diterjemahkan oleh Sutanto) *Delivering Quality Service*, New York : The Free Press,

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Sianta, J. L., Susena, K. C., & Nengsih, M. K. (2020). THE ANALYSIS OF COMMUNITY SATISFACTION INDEX (SMI) ON PUBLIC SERVICES IN SIDOMULYO KELURAHAN OFFICE BENGKULU CITY. *JURNAL EMAK*, *1*(3), 172-181.

Stemvelt, Robert C, 2014, *Perception of Service Quality*, diterjemahkan oleh Purwoko : Massachusetts ; Allyn and Bacon

Sugiyono, 2017, Metode Kuantitatif Kualitatif Dan R & D, *Bandung: Alfabeta*

Sunyoto, Danang, 2017, *Konsep Dasar Riset Pemasaran Dan Prilaku Konsumen*, Cetakan Ke empatYogyakarta : Andi

Supranto, 2016, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Jakarta, Rineka Cipta

Susanti. Mira. 2015. *Analisis Kualitas Pelayanan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kaur*. Skripsi Universitas Dehasen Bengkulu

Sutopo dan Suryanto, Adi, 2017. *Pelayanan Prima.* Lembaga Administrasi Negara RI, Jakarta

Thoha, Miftah, 2017, *Good Governance dalam Administrasi Publik* : Jakarta, Gunung Agung

Tjiptono, Fandy, 2016, *Kepuasan dalam Pelayanan*, Jakarta : Salemba Empat

Undang-undang No, 25 tahun 2015 tentang Pelayanan Publik

Widodo, Joko, 2015, *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja* , Jawa Timur:Anggota IKAPI Malang

inarno, Budi, 2014, *Teori dan Proses Kebijakan Publik,* Yogyakarta: Media Pressindo

Yong, C,Z, Yun, Y,W, Loh, L, 2015, *The Quest for Global Quality*, Diterjemahkan oleh Sutanto, Jakarta : Pustaka Delapratasa,

Analysis of Community Satisfaction Index (SMI) Towards Public Services of the Dukcapil Department of Seluma District

ORIGINALITY REPORT

25%	26%	18%	16%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.upnjatim.ac.id Internet Source	2%
2	Submitted to Program Pascasarjana Universitas Negeri Yogyakarta Student Paper	2%
3	elib.unikom.ac.id Internet Source	2%
4	repository.unib.ac.id Internet Source	2%
5	Adrie Adrie. "KONSEP REFORMASI BIROKRASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PERSPEKTIF HUKUM KEPEGAWAIAN", Jurnal Aktual Justice, 2018 Publication	2%
6	bkppd.pasuruankab.go.id Internet Source	1%
7	rsudmangusada.badungkab.go.id Internet Source	1%

8	Submitted to Universitas Muria Kudus Student Paper	1 %
9	jurnal.stieww.ac.id Internet Source	1 %
10	Ika Susanti. "Analisis Kepuasan, Kesenjangan Kinerja dan Kepentingan Pelayanan Humas di Cibinong Science Center - Botanical Garden LIPI", Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik, 2020 Publication	1 %
11	ebookdig.biz Internet Source	1 %
12	www.bkn.go.id Internet Source	1 %
13	Christin Yuliani, Isna Fitria Agustina. "EFEKTIVITAS PELAKSANAAN ONE DAY SERVICE (ODS) DI BADAN PELAYANAN PERIJINAN TERPADU KABUPATEN SIDOARJO", JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik), 2015 Publication	1 %
14	Sunarto Sunarto. "Pengukuran Pelayanan Publik Kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan Jayapura", Jurnal Penelitian Transportasi Laut, 2020 Publication	1 %

15	ejournal.bsi.ac.id Internet Source	1 %
16	rekayasasipil.ub.ac.id Internet Source	1 %
17	johannessimatupang.wordpress.com Internet Source	1 %
18	Mardiah Mardiah, Baiq Rienelda, Emi Juniati. "Efektifitas Pelayanan Penjualan Tiket Penyeberangan Dari Bangsal Menuju Tiga Gili", JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik), 2019 Publication	1 %
19	Submitted to Universitas Andalas Student Paper	1 %
20	miminsuriadi.blogspot.com Internet Source	1 %
21	karyadharmasraya.blogspot.com Internet Source	1 %
22	journal.pdmbengkulu.org Internet Source	1 %

Exclude quotes	On	Exclude matches	< 25 words
Exclude bibliography	On		

Analysis of Community Satisfaction Index (SMI) Towards Public Services of the Dukcapil Department of Seluma District

GRADEMARK REPORT

FINAL GRADE

/0

GENERAL COMMENTS

Instructor

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9