

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN SKCK POLRES TABALONG KABUPATEN TABALONG

Budi Setiawati

setiawatibudi774@gmail.com

Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengkaji Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan SKCK di Polres Tabalong, dimana dalam mengukur kepuasan masyarakat melalui 2 peraturan pemerintah yakni untuk mengukur IKM digunakan 9 unsur yang tertuang dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14/KEP/M.PAN/2017 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dan untuk melihat kinerja petugas pelayanan yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.

Dalam penelitian ini, tingkat kepuasan masyarakat akan lebih banyak membandingkan harapan masyarakat dengan kenyataan dengan pihak yang memberi pelayanan yaitu dengan mengukur kinerja petugas pelayanan.

Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden yang memohon pembuatan SKCK. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja petugas pelayanan SKCK dapat meningkatkan kepuasan masyarakat di Polres Tabalong.

Kata Kunci: *Indeks Kepuasan Masyarakat, Pelayanan, SKCK*

INDEX OF COMMUNITY SATISFACTION IN SKCK SERVICE OF TABALONG POLICE IN TABALONG REGENCY

ABSTRACT

This study aims to review the Index of Public Satisfaction of SKCK services in Tabalong Police, where in measuring public satisfaction through 2 government regulations, namely to measure IKM used 9 elements contained in the Decree of the Minister of State For The Utilization of State Apparatus and Bureaucratic Reform No. 14/KEP/M.PAN/2017 concerning Guidelines for The Preparation of Public Satisfaction Index of Government Agency Service Units and to see the performance of service officers, namely The Regulation of the Minister of Administrative Empowerment and Bureaucratic Reform No. 38 of 2012 concerning

In this study, the level of community satisfaction will more compare the expectations of the community with the reality with the party that provides services by measuring the performance of service personnel.

The sample used as many as 100 respondents who applied for skck. The results showed that the performance of SKCK service officers can improve public satisfaction in Tabalong Police.

Keywords: Community Satisfaction Index, Service, SKCK

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Terjadinya kemerosotan profesionalisme dalam pelayanan publik selama ini telah menimbulkan kecenderungan birokratisasi telah bertentangan dengan nilai-nilai demokrasi. Dengan diberlakukannya Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, namun hal ini belum juga meningkatkan profesionalisme aparatur sipil negara (ASN) dalam meningkatkan untuk kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan memberikan perlindungan bagi setiap warganegara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Terkait dengan kebutuhan dasar masyarakat salah satu produk yang dihasilkan oleh penyelenggara pelayanan adalah pelayanan administrasi, yaitu berupa SKCK sebagai bentuk dokumen negara yang diterima oleh pengguna atau masyarakat.

Polisi Resort kabupaten Tabalong organisasi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik yang memiliki wewenang dalam memberikan surat dokumen negara berupa SKCK yang berfungsi sebagai bukti bahwa yang bersangkutan tidak terlibat tindak pidana kasus kriminalitas dan surat keterangan catatan kepolisian merupakan syarat utama untuk melamar pekerjaan.

Pentingnya SKCK ini membuat penyelenggara pelayanan di Polres Tabalong harus memberikan pelayanan yang optimal dan dengan baik, sehingga diharapkan masyarakat merasa puas atas layanan tersebut. SKCK merupakan surat keterangan

yang paling banyak diminati oleh masyarakat, bahkan peminat pembuat SKCK meningkat setiap tahunnya.

Berdasarkan pengamatan dilapangan permasalahan yang terjadi di pelayanan SKCK masih mengalami permasalahan dalam waktu penyelesaian permohonan SKCK memakan waktu yang cukup lama ketika jumlah pemohon sangat banyak. Jika dibandingkan dengan standar jangka waktu yang sudah ditetapkan Polres Tabalong dalam penyelesaian pembuatan SKCK hanya 30 menit, walaupun ada komitmen Polres Tabalong yang terdapat didalam SOP pelayanan akan memberikan kompensasi berupa pengantaran layanan kealamat pemohon bila terjadi keterlambatan dalam proses penyelesaiannya (Komitmen Pelayanan SKCK Polres Tabalong, 2018), namun hal ini belum menjamin adanya kepuasan dimasyarakat. Bila dilihat dari prosedur pelayanannya lumayan cukup banyak yaitu ada 8 mekanisme yang harus dilakukan oleh pemohon.

Disamping itu masalah biaya atau tarif yang dikeluhkan oleh sebagian masyarakat yang memiliki keterbatasan ekonomi belum merasa puas. Namun ketika masyarakat membuat SKCK dengan tidak terlalu banyak, pelayanan SKCK tidak mengalami hambatan dalam memberikan pelayanan dan masyarakat merasa puas. Hal ini berdasarkan hasil laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelayanan SKCK Polres Tabalong pada semester I bulan Januari sampai Juni 2018, 2019 menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan Polres Tabalong untuk layanan SKCK masyarakat sebagian besar sudah merasa puas, sebagian lagi sangat puas, dan ada sebagian kecil merasa tidak puas.

Terkait dengan aspek pelayanan yang diberikan oleh Polres Tabalong pada

SKCK ini tidak terlepas dari sejauhmana penilaian kepuasan masyarakat yang dapat dijadikan tolok ukur kinerja polres Tabalong dalam meningkatkan mutu pelayanan.

Berdasarkan adanya permasalahan dari pengamatan dilapangan dalam perkembangannya penulis tertarik lebih dalam lagi mengenai fenomena tersebut terutama yang terkait dengan tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik dengan Judul “ .Indeks Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan SKCK Polres Tabalong”.

LANDASAN TEORI

Konsep pelayanan publik

Sejak diberlakukannya kebijakan otonomi daerah, pelayanan public menjadi ramai diperbincangkan, sebab pelyanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi tolok ukur keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Bila pelayanan itu bermutu maka, kebijakan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil.

Sudah sepatutnya sebuah institusi pemerintah untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan yang diberikan kepada publik sebagai akibat dari perubahan global yang terjadi diberbagai kehidupan masyarakat bahkan belahan dunia.

New Public Service (NPS) sebagai paradigma baru dari administrasi publik meletakkan pelayanan publik atau rakyat sebagai kegiatan utama para administrator negara dalam mengartikulasikan dan membagi kepentingan warga negara (Denhardt & Denhardt, 2007).

Dasar teori dan fondasi epistemology dari NPS adalah teori demokrasi, dimana teori ini menyatakan bahwa persamaan (*egalitarianism*) dan kebebasan (*liberty*)

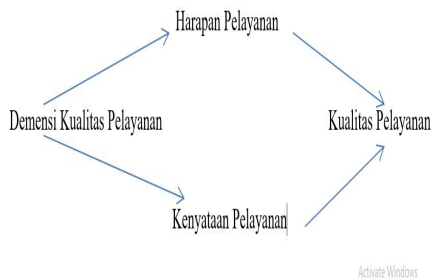
individu diperkenankan, konsep kepentingan publik merupakan hasil dialog dari berbagai nilai, responsivitas birokrasi publik dicurahkan pada warga negara bukan konsumen. Perubahan paradigma tersebut , untuk model Indonesia tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Walaupun tidak sepenuhnya mengadopsi paradigma NPS.

Namun demikian, kita juga tidak menutup mata dengan adanya reformasi birokrasi telah berupaya untuk memberlakukan warga negara sebagai *citizens*, bukan pelanggan dan berorientasi kepada kepentingan publik. Meningkatnya kualitas pelayanan publik dan publik merasakan kepuasan atas layanan tersebut adalah tujuan akhir dari reformasi birokrasi pemerintah. Walaupun masih terdapat keresahan masyarakat akibat dari integritas pelayanan publik yang terus menurun (Survaei integritas sektor public yang dirilis oleh KPK. Hal ini sejalan dengan temuan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi bahwa kualitas pelayanan publik pada instansi pemerintah masih lemah dan setengah hati.

Konsep Kepuasan Masyarakat

Valarie Zeithami (1980) yang dikutip Soeprpto (2005) dalam Leli Indah Mindari (2015) mengaskan bahwa kualitas pelayanan pada hakekatnya dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pengguna atas pelayanan yang sesungguhnya yang mereka terima dengan mereka rasakan atau yang diharapkan. Apabila pelayanan yang mereka terima sesuai dengan yang diharapkannya, maka pelayanan itu dapat dikatakan memuaskan. Setiap kegiatan pelayanan mengandung 2 dimensi kualitas pelayanan, yaitu harapan pengguna dan kenyataan yang diberikan oleh pemberi layanan. Dimensi

kualitas pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1 Dimensi kualitas pelayanan

Kepuasan pengguna layanan atau kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*), akan terwujud apabila terdapat kesesuaian antara harapan dengan kenyataan dari pelayanan. Hal ini akan berdampak baik untuk pihak melayani dan pihak menerima layanan. Dampak dari penilaian pelayanan yang baik menjadi dasar terciptanya loyalitas, citra baik, reputasi makin baik dimata pengguna, dan akan menjadi kekuatan utama untuk memberikan keuntungan yang makin meningkat bagi pihak pemberi pelayanan (Tjiptono, 1995).

Namun sebaliknya, ketika kepuasan pelanggan tidak terpenuhi maka akan menyebabkan kurang adanya hubungan yang baik dari pihak penyedia layanan dengan pengguna layanan, sehingga kedua belah pihak mengalami kerugian baik bersifat material maupun non material. Dengan demikian kepuasan pengguna merupakan faktor yang sangat penting diperhatikan, agar dapat membangun hubungan yang baik dan berkelanjutan antara pihak pemberi layanan dan pihak penerima layanan. Pelayanan yang baik terletak pada kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan berdasarkan standar yang telah ditetapkan (Kasmir 2005) dalam (Harbani Pasalong, 2007).

Dalam prakteknya masalah kepuasan pelanggan tidak mudah untuk

diukur, kepuasan pengguna lebih banyak terletak pada persepsi pengguna bukan pada penyedia layanan. Yaitu banyak berupa keluhan-keluhan yang sulit untuk dicerna oleh penyedia layanan, hal ini disebabkan oleh tidak terbukanya dalam hal menilai baik buruknya suatu pelayanan.

Walaupun demikian tidak mudahnya dilakukan penilaian atas kepuasan pengguna, maka ada beberapa cara yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna yaitu: 1. Membandingkan harapan pengguna dengan kenyataan pelayanan, 2. Mengukur kinerja pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan.

Dalam penelitian ini, tingkat kepuasan pengguna atau masyarakat akan lebih banyak diukur melalui standar pelayanan dari :

1. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14/KEP/M.PAN/2017 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah; menggantikan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16/KEP/M.PAN/2014 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian penelitian ini menggunakan metode mixed method dengan pendekatan penelitian survey (*field research*) dan riset kebijakan (Nazir, dan Majchrzak dalam Kadji (2016). Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian

dengan metode survey. Sedangkan Populasi penelitiannya adalah seluruh masyarakat yang menjadi pemohon dalam pengurusan SIM dan SKCK pada Satlantas Polres Tabalong dengan pengambilan 100 sample dari populasi pemohon pengurusan SIM dan SKCK dengan sampel penelitian sebesar 100 orang dari jumlah populasi penerima layanan dengan dasar Jumlah responden ini sesuai yang dipersyaratkan dalam kepmen PANRB No.14 tahun 2017.

Analisis data menggunakan pengukuran Skala Likert. Dengan menggunakan 4 alternatif jawaban berjenjang (menggunakan empat skala Likert) yaitu: Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Untuk menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = 1/9 \times 0.11$$

Selanjutnya untuk mendapatkan nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari persepsi nilai perunsur}}{\text{Pertimbangan total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

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

$$\text{Nilai IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Hasil perhitungan diatas selanjutnya dikategorikan sebagai berikut:

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	25,00 - 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	A	Sangat Baik

1. Jawaban responden dikonversikan dengan angka 1,2,3, dan 4
2. Nilai rata-rata perunsur yang ditanyakan diperoleh dengan cara menjumlah nilai perunsur dibagi dengan jumlah responden
3. Nilai tertimbang diperoleh dengan cara seluruh nilai rata-rata perunsur dijumlahkan dan dikalikan dengan konstanta 0,11.

Sedangkan nilai indeks kepuasan masyarakat diperoleh dari nilai tertimbang dikalikan dengan angka 25.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Tabel 1.

Hasil Perhitungan penilaian kepentingan layanan SKCK yang mempengaruhi kepuasan pasien oleh 100 responden Polres

No	Aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan masyarakat	Keperentingan (Y)	Rata-rata Y	Kualifikasi
1	Persyaratan Pelayanan	345	3.45	Sangat Penting
2	Prosedur Pelayanan	333	3.33	Sangat penting
3	Waktu penyelesaian pelayanan	322	3.22	Penting
4	Biaya/Tarif Pelayanan	343	3.43	Sangat penting
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	317	3.17	Penting
6	Kompetensi Pelaksana Layanan	341	3.41	Sangat penting
7	Priilaku Pelaksana	348	3.48	Sangat penting
8	Penanganan dan Pengaduan Saran dan Masukan	335	3.35	Sangat penting
9	Sarana dan Prasarana	344	3.44	Sangat penting

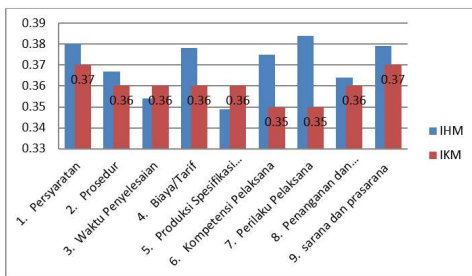
Hasil Perhitungan penilaian kinerja layanan SKCK yang mempengaruhi kepuasan pasien oleh 100 responden Polres Tabalong

No	Aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan masyarakat	Kinerja (X)	Rata-rata X	Kualifikasi
1	Pelayanan yang memadai dan tidak berpotensi menimbulkan KKN	333	3.33	Sangat baik
2	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan tanpa imbalan uang	337	3.37	Sangat baik
3	Tidak terdapat praktik percaloan/perantara yang tidak resmi	333	3.33	Sangat baik
4	Petugas Pelayanan tidak diskriminatif	345	3.45	Sangat baik
5	Tidak terdapat pungutan liar	329	3.29	Sangat baik
6	Petugas tidak memuntut imbalan dan meminta uang terkait dengan pelayanan	358	3.58	Sangat baik
7	Petugas menolak pemberian uang/barang terkait dengan pelayanan	353	3.53	Sangat baik
8	Tidak ada diskriminasi dalam penanganan pengaduan	358	3.58	Sangat baik
9	Produk layanan yang diterima dengan daftar produk layanan yang tersedia	345	3.45	Sangat baik

Berdasarkan hasil tanggapan masyarakat terhadap pelayanan berdasarkan dua kategori penilaian yaitu penilaian 9 unsur penilaian kepuasan masyarakat dan 9 indikator penilaian kinerja pelayanan SKCK Polres Tabalong, maka untuk melihat penilaian indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan SKCK Polres Tabalong yaitu dengan membandingkan kenyataan dan harapan.

Adapun perhitungan penilaian kepentingan dan kinerja layanan SKCK yang mempengaruhi kepuasan masyarakat oleh 100 responden tersebut dapat dilihat pada grafik berikut ini:

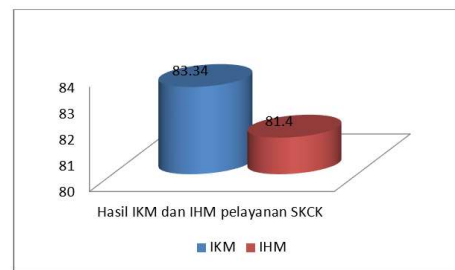
Grafik 1: IKM dan IHM Pelayanan SKCK di Polres Tabalong



bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat yang diukur dari 9 indikator pelayanan

berdasarkan Menpan RI Nomor 16 tahun 2017 dan kinerja pelayanan Polres Tabalong berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik, maka pada jenis layanan unit pelayanan penerbitan SKCK dengan nilai maksimal unsur IKM paling kecil adalah 0.35 dan maksimal adalah 0.37, sedangkan untuk IHM paling kecil adalah 0.35 dan paling maksimal adalah 0.38. setelah dikonversikan dengan mengalikan hasil dengan 25 sesuai dengan rumus hitungan pelayanan minimum, maka didapatkan hasil sebagai berikut :

Grafik 2 Hasil Perbandingan IKM dan IHM Layanan SKCK di Polres Tabalong



tersebut maka dapat dikatakan bahwa seluruh unsur yang terdapat pada layanan SKCK yang dinilai penting oleh masyarakat, dan kinerjanya telah sejalan dengan harapan masyarakat atau berada diatas rata-rata penilaian kinerja penilaian. Dengan demikian unsur layanan SKCK perlu dipertahankan dan terus ditingkatkan. Dengan kata lain kinerja atau mutunya terus ditingkatkan sehingga benar-benar sesuai dengan harapan masyarakat.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa ;

1. Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan penerbitan SKCK di Polres Tabalong berdasarkan 9 unsur pelayanan dari Keputusan Menteri

- Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14/KEP/M.PAN/2017 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dinilai sangat penting dengan mutu pelayanan “Sangat Baik” dengan nilai indeks sebesar 81.40
2. Indeks harapan masyarakat terhadap kinerja pelayanan berdasarkan 9 unsur dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik dinilai oleh masyarakat “Sangat Baik” Dalam memberikan pelayanan penerbitan SKCK dengan nilai sebesar 83.34.
 3. Kinerja petugas pelayanan SKCK dapat meningkatkan kepuasan masyarakat di Polres Tabalong.
- DAFTAR PUSTAKA**
- Denhardt,JV.and Denhardt,R.B,
2007.*The New Public Service: Serving, not steering*. ME Sharpe
- Harbani Pasalong, 2007. *Teori Administrasi Negara*: penerbit Afabetha Bandung
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14/KEP/M.PAN/2017 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat
- Leli Indah Mindarti. 2015. *Hubungan presrasi kerja pembantu rumah tangga, kepuasan majikan, kemampuan negosiasi, dan kerentanan migran Wanita PRTI dinegara Tujuan*, Jurnal Ilmiah Administrasi Publik FIA UB.
- Nazir, Moh. (2013). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Tjiptono,F., 1995. *Strategi pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset.Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14/KEP/M.PAN/2017 tentang *Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah* Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang *Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik*
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik