

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCACATAN SIPII DI KABUPATEN PADANG PARIAMAN

Era Sonita

Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam LAIN Bukittinggi

Email : esonitha@yahoo.com

Diterima: 24 Februari 2017	Direvisi :3 April 2017	Diterbitkan:30 Juni 2017
----------------------------	------------------------	--------------------------

Abstract

One of the main functions of the government is to serve the community then the government needs to keep on improving the quality of service. The measure of the success of service delivery is determined by the level of satisfaction of the service recipient. Community satisfaction as a service recipient becomes a benchmark to assess the level of service quality provided. The participation of the public in assessing the quality of service of the government apparatus is the right step in the involvement of society towards the public service policy taken.

Abstract

Salah satu fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan menjadi tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan. Partisipasi masyarakat dalam menilai kualitas pelayanan aparatur pemerintah merupakan langkah tepat dalam keterlibatan masyarakat terhadap kebijakan pelayanan publik yang diambil.

1. Latar Belakang

Salah satu indikasi pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah keikutsertaan (*participation*) masyarakat dalam menentukan kebijakan publik yang akan diambil oleh pemerintah sebagai fasilitator dan dinamisator/agen pembangunan. Partisipasi masyarakat juga sangat dibutuhkan dalam menilai (*evaluation*) atau umpan balik (*feedback*) terhadap semua bentuk aplikasi atau penerapan (*implementation*) kebijakan-kebijakan pelayanan publik yang diambil. Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya

berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu dilakukan penelitian tentang tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai tolak

ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu penelitian ini dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Sebagai upaya untuk mewujudkan good local governance, Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman telah berkomitmen untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara terus menerus. Untuk mewujudkan visi Kabupaten Padang Pariaman dan upaya perbaikan kinerja layanan secara berkelanjutan. Maka melalui penelitian dilakukan pengukuran tingkat Kepuasan Masyarakat Unit kerja yang memberikan pelayanan pada masyarakat yaitu Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil.

2. Maksud dan Tujuan

Penelitian tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat melalui survei kepada masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh unit penyelenggara pelayanan Pemerintah di wilayah Kabupaten Kabupaten Padang Pariaman.

Tujuan penelitian ini untuk mendapatkan feedback secara berkala atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya dilakukan secara berkesinambungan.

3. Sasaran dan Manfaat

Sasaran pengukuran kepuasan masyarakat ada lah :

- a. Untuk mengetahui pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;

- b. Penataan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas,berdaya guna, dan berhasil guna.
- c. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Diketahui Kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman.
- b. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman secara periodik
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan
- d. Diketahui tingkat Kepuasan Masyarakat atau pegawai secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman.

4. Ruang Lingkup

Penelitian ini dilakukan terbatas di Unit Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman, sebanyak 200 responden yang diharapkan mampu memberikan

gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman kepada masyarakat.

Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat terdiri dari 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap lima pilihan jawaban yang tersedia sebagaimana kuesioner terlampir.

5. Keluaran Kegiatan

Adapun hasil yang diharapkan di dalam penelitian pengukuran tingkat kepuasan masyarakat unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman Tahun 2012 ini adalah :

1. tingkat Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman Tahun 2012;
2. Analisa Tingkat Kinerja Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman;
3. Rekomendasi pemenuhan akan harapan dan keinginan masyarakat terhadap pelayanan publik yang didasarkan pada kemampuan penyelenggaraan pelayanan;
4. Rekomendasi strategis peningkatan kinerja pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman;
5. Rekomendasi strategis perbaikan kualitas pelayanan publik pada Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman.

6. Konsep dan Definisi.

Pelaksanaan penelitian tentang tingkat Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu alat ukur untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap suatu layanan. Angka indeks yang didapatkan merupakan angka persepsi masyarakat terhadap layanan dari

pemerintah yang mengukur tingkat kualitas pelayanan. Kategori jawaban terdiri dari lima tingkat dari tingkat kurang baik diberi nilai 1 (satu) sampai dengan tingkat sangat baik dan diberi nilai 5(lima).

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan terbatas di Unit Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman, hal ini didasarkan atas pertimbangan berbagai faktor yang akan memperlancar pengumpulan data dalam penelitian seperti : kemudahan untuk pengambilan data, penggunaan data yang tidak terlalu besar dalam pengumpulan data, serta penghematan waktu dan tenaga yang dipergunakan. Disamping itu juga kualitas kerja dan karakteristik masalah yang sangat memungkinkan untuk mendapatkan informasi yang menunjang tercapainya tujuan penelitian. Pengukuran tingkat Kepuasan Masyarakat pada unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman ini dilaksanakan mulai 25 Mei s/d 3 Juni 2012, sebanyak 200 responden yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman kepada pelanggannya yaitu masyarakat Kabupaten Padang Pariaman.

7. Variabel tingkat Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Men.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.

8. Metode Penelitian

a. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data digali dari masyarakat atau pengusaha yang pernah menerima pelayanan yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman. Waktu pengumpulan data tingkat Kepuasan Masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan

b. Teknik Pengumpulan Data

- Kuesioner

Dalam penelitian tingkat Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner ini disusun berdasar tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bagian dari kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis

kelamin, pendidikan dan pekerjaan.

Bagian II: Identitas pencatat berisi data pencatat.

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

c. Penetapan responden

- Jumlah Responden

Jumlah responden yang dijadikan responden dalam Kegiatan penelitian tingkat Kepuasan Masyarakat telah ditetapkan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, dimana jumlah responden minimal adalah 150 orang dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar ("Jumlah unsur" + 1) x 10 = jumlah responden (14 +1) x 10 = 150 responden. Berdasarkan hasil rapat penetapan awal antara Bagian Organisasi dan PAN Sekretariat Daerah Kab. Padang Pariaman dengan unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman maka Jumlah responden yang menjadi sasaran kuesioner IKM ditetapkan sebanyak 200 responden. Adapun pengambilan sampel dilakukan dengan teknik proporsional random sampling, yaitu dengan cara responden dipilih secara acak (random) dan ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah unit pelayanan.

Untuk menghindari bias maka pemilihan responden adalah responden yang melakukan atau yang telah mendapatkan layanan selama dalam waktu penelitian.

d. Analisa Data

Penelitian tingkat Kepuasan Masyarakat pada unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman menggunakan metode yang berpedoman Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004. Dimana nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah}}$$

$$\text{Unsur} = 14$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,071) dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total Nilai persepsi per Unsur}}{\text{Nilai Penimbang}} \times \text{Total Unsur}$$

yang terisi

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

$$\text{IKM Unit Pelayanan}$$

$$\times 25$$

Akumulasi penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut dapat dilihat pada table dibawah ini :

Tabel 2.1
 Nilai Persepsi, Interval , Nilai Interval
 Konversi , Mutu Pelayanan
 Dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	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 – 100.00	A	Sangat Baik

e. Teknik Pengolahan Data

Setelah selesai pelaksanaan kegiatan pengumpulan data maka memasuki tahap pengolahan data. Tahapan yang dilakukan adalah:

1. Receiving Baching, tahap ini meliputi penerimaan dokumen dan pengelompokan dokumen berdasarkan unit pelayanan.
2. Uji Kualitas Data, uji ini dilakukan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis obyektifitas. Data persepsi masyarakat dikompilasikan dengan data responden berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama.
3. Tahap penghitungan nilai , yaitu melalui 3 tahapan:
 - a. Entry data yaitu memasukkan data isian kedalam sheet yang terdiri dari 14 unsur kategori pelayanan,
 - b. Hitung nilai rata-rata setiap unsur kategori pelayanan dan nilai indeks dari masing-masing unit pelayanan dengan cara:
 1. Nilai rata-rata per unsur kategori pelayanan,
 2. Nilai rata-rata

tertimbang dengan mengkalikan nilai rata-rata per unsur kategori pelayanan dengan 0,071

3. Nilai pelayanan unit layanan dengan cara menjumlahkan 14 unsur kategori pelayanan dan mengkalikan nilai dasar 25.

B. Kajian Teori

a. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha karena masyarakat adalah konsumendari produk yang dihasilkannya. Hal ini didukung oleh pernyataan Hoffman dan Beteson (1997, p.270), yaitu : "without customers, the service firm has no reason to exist". Definisi kepuasan masyarakat menurut Mowen (1995, p.511): "Costumers satisfaction is defined as the overall attitudes regarding goods or services after its acquisition and uses". Oleh karena itu, badan usaha harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat dan lebih jauh lagi kedepannya dapat dicapai kesetiaan masyarakat. Sebab, bila tidak dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat sehingga menyebabkan ketidakpuasan masyarakat mengakibatkan kesetiaan masyarakat akan suatu produk menjadi luntur dan beralih ke produk atau layanan yang disediakan oleh badan usaha yang lain.

Menurut Mendelsohn (1998, p.42) ada 2 keuntungan bagi badan usaha dengan adanya kepuasan masyarakat, yaitu : "First, retaining customers is less expensive than acquiring new ones. Second,

increasing competition in the form of product, organizations, and distributing outlets means fierce pressure for costumers. And costumers satisfaction is viable strategy to maintain market share against the competitions”.

b. Pelayanan Publik

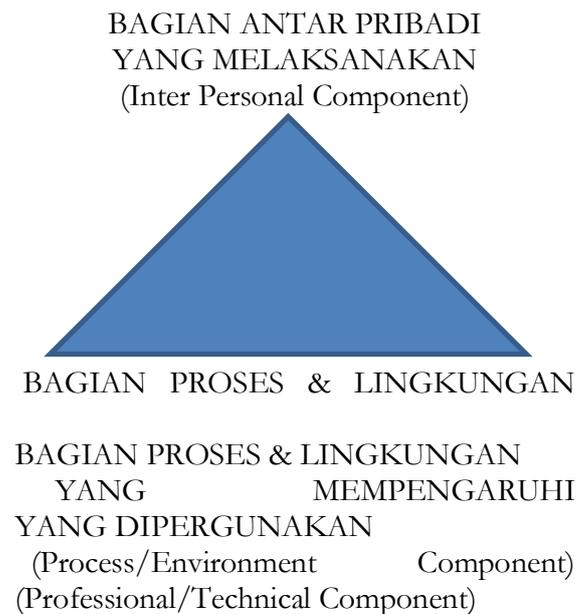
Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani)keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sebagaimana 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 (Rasyid, 1998). Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional.

Pelayanan publik (public services) oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (public services) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (welfare state). Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka

pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dengan demikian 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.

Gambar 2.1
Segitiga Keseimbangan dalam Kualitas Pelayanan
(The Triangle of Balance in Service Quality)



Sumber : Warsito Utomo, 1997

c. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono (1995) adalah :

1. Kesesuaian dengan persyaratan;
2. Kecocokan untuk pemakaian;
3. Perbaikan berkelanjutan;
4. Bebas dari kerusakan/cacat;
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
6. Melakukan segala sesuatu secara benar;
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut diatas dapat diterima. Yang menjadi pertanyaan adalah ciri-ciri atau atribut-atribut apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Ciri-ciri atau atribut-atribut tersebut yaitu antara lain :

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer;
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain; Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Zeithaml (1990) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 10 (sepuluh) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

1. Tangible, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
2. Reliable, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
3. Responsiveness, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
4. Competence, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
5. Courtesy, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
6. Credibility, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
7. Security, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
8. Access, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
9. Communication, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
10. Understanding the customer, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri public accountability, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Adalah sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat

pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan.

Unsur-unsur ini dipandang cukup representatif untuk mengukur kelima dimensi kualitas pelayanan publik sebagaimana dikemukakan oleh Parasuraman dkk. Pelayanan publik sebagai salah satu bentuk barang publik (public goods) yang diberikan pemerintah sudah selayaknya diimbangi dengan kualitas layanan yang baik, sehingga masyarakat akan menaruh kepercayaan kepada pemerintah. Pelayanan publik yang prima akan menghasilkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah, yang selanjutnya akan mendorong masyarakat untuk mendukung dan mentaati pemerintah karena kesadaran dan kesukarelaan, bukan karena paksaan.

A. Profil Responden

Survey ini menggunakan persepsi masyarakat yang menjadi objek layanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman yaitu sebanyak 200 responden. Berdasarkan jawaban responden dibedakan atas kategori yaitu jenis kelamin, usia, Pekerjaan, dan tingkat pendidikan. Hasil analisa profil responden dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 4.1. Distribusi Frekuensi Responden

VARIABEL	KATEGORI	FREKUENSI	(%)
Umur	< 25 tahun	22	16.80
	26-35 tahun	47	22.80
	36-45 tahun	76	34.40
	> 46 tahun	55	26.00
	Jumlah	200	100.00
Jenis Kelamin	Pria	142	69.20
	Wanita	58	38.80
	Jumlah	200	100.00
Pendidikan	SD	-	-

Terakhir	SLTP	53	21.20
	SLTA	82	52.80
	D1-D3-D4	20	08.00
	S1	37	14.80
	S2 ke atas	8	03.20
	Jumlah	200	100.00
Pekerjaan Utama	PNS	12	04.80
	Pegawai Swasta	42	20.80
	Wiraswasta / Usahawan	107	58.80
	Pelajar / Mahasiswa	9	03.60
	Lainnya	30	12.00
	Jumlah	200	100.00

B. Analisa Pengukuran IKM

Hasil akhir dari pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman, disusun berdasarkan hasil penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan atau pertanyaan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikaitkan dengan penimbang yang sama yaitu 0,071

Dari 200 (dua ratus) responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman, nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagai berikut.

Tabel 4.2. Nilai IKM Setelah di Konversikan Berdasarkan Unsur Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman

No.	UNSUR PELAYANAN	Nilai IKM	Nilai Indeks	Nilai IKM Dikonversikan	Mutu Pelayanan
U1	Prosedur pelayanan	3.24	0.23	5.74	B
U2	Persyaratan pelayanan	3.24	0.23	5.75	B
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3.16	0.22	5.60	B
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3.22	0.23	5.71	B
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3.11	0.22	5.52	B
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3.09	0.22	5.48	B
U7	Kecepatan pelayanan	3.11	0.22	5.52	B
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3.16	0.22	5.60	B

U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3.09	0.22	5.48	B
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3.13	0.22	5.55	B
U11	Kepastian biaya pelayanan	3.19	0.23	5.66	B
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3.10	0.22	5.50	B
U13	Kenyamanan lingkungan	3.08	0.22	5.47	B
U14	Keamanan pelayanan	3.10	0.22	5.50	B
	Total Nilai	3.14	3.12	78.09	B

Sumber : Pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat per responden dan per unsur pelayanan (Lampiran II)

Dari tabel Nilai IKM Setelah di Konversikan Berdasarkan Unsur Pelayanan diatas apabila ditampilkan dalam bentuk grafik batang (bar chart) yang diurut dari nilai IKM tertinggi sampai yang terendah maka hasil grafiknya sebagai berikut :

Berdasarkan Unsur Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman



Tabel 4.3. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman dari nilai yang tertinggi sampai terendah

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U2	Persyaratan Pelayanan	3.24
U1	Prosedur Pelayanan	3.24
U4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3.22
U11	Kepastian Biaya Pelayanan	3.19
U3	Kejelasan Petugas Pelayanan	3.16
U8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3.16
U10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3.13
U5	Tanggung Jwb Petugas Pelayanan	3.11
U7	Kecepatan Pelayanan	3.11
U12	Kepastian Jadwal Pelayanan	3.10
U14	Keamanan Pelayanan	3.10
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3.09
U9	Kesopanan & Keramahan Petugas	3.09
U13	Kenyaman Lingkungan	3.08
Rata-rata Nilai Unsur Pelayanan		3.12

Dari hasil pengolahan data yang ditampilkan dalam bentuk tabel nilai rata-rata pelayanan dan grafik indeks kepuasan masyarakat berdasarkan unsur masing-masing pelayanan diatas, maka untuk mengetahui indeks kepuasan secara keseluruhan pada pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman dapat dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 &(3,24 \times 0,071) + (3,24 \times 0,071) + \\
 &(3,16 \times 0,071) + (3,22 \times 0,071) + \\
 &(3,11 \times 0,071) + (3,09 \times 0,071) + \\
 &(3,11 \times 0,071) + (3,16 \times 0,071) + \\
 &(3,09 \times 0,071) + (3,13 \times 0,071) + \\
 &(3,19 \times 0,071) + (3,10 \times 0,071) + \\
 &(3,08 \times 0,071) + (3,10 \times 0,071) = \\
 &\text{Nilai Indeks adalah } 3,12
 \end{aligned}$$

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat setelah dikonversikan = Nilai Indeks x Nilai Dasar

$$3,12 \times 25 = 78,09$$

Grafik 4.1. Indeks Kepuasan Masyarakat Era Sonita

- b. Untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap mutu pelayanan dan kinerja pelayanan maka berpedoman kepada Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004, dimana Nilai Persepsi, Interval IKM, Nilai Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan adalah sebagai berikut

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 – 100.00	A	Sangat Baik

Berdasarkan kriteria diatas maka dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kab. Padang Pariaman adalah *B*

- c. Sedangkan kinerja pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman secara umum Kinerja Pelayanan adalah *Baik*

C. Interpretasi

Berdasarkan hasil analisa pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dan analisa statistik deskriptif diatas dapat diberikan suatu interpretasi penilaian berdasarkan persepsi masyarakat terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman, yaitu :

1. Persepsi masyarakat terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman.
 - A. Sangat Baik

1. Kegiatan Penyelenggaraan Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman dilaksanakan dengan *sangat baik dan sangat bermutu*
2. Hasilnya *sangat sesuai* dengan tujuan yang telah ditentukan

B. Baik (B)

1. Kegiatan Penyelenggaraan Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman dilaksanakan *secara baik dan bermutu*
2. Hasilnya *sesuai* dengan tujuan yang telah ditentukan

C. Kurang Baik (C)

1. Kegiatan Penyelenggaraan Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman dilaksanakan *kurang baik dan Kurang bermutu*
2. Hasilnya *Kurang sesuai* dengan tujuan yang telah ditentukan

D. Tidak Baik (D)

1. Kegiatan Penyelenggaraan Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman dilaksanakan *tidak baik dan tidak bermutu*
2. Hasilnya *Tidak sesuai* dengan tujuan yang telah ditentukan

Selanjutnya dari seluruh hasil analisa penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dapat disimpulkan bahwa penilaian masyarakat terhadap kinerja Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman adalah Baik dengan mutu pelayanan B, dimana interpretasinya adalah kegiatan Penyelenggaraan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman dalam rangka penyediaan pelayanan administrasi pemerintahan dilaksanakan *secara baik dan bermutu* serta hasilnya *sesuai* dengan tujuan yang telah ditentukan

Penutup

Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman dapat disimpulkan dan rekomendasi

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa dan interpretasi yang telah disampaikan pada bab sebelumnya, maka dapat dikemukakan kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik (*public service*) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman, secara umum mencerminkan mutu pelayanan adalah B dan kinerja pelayanan *Baik*.
2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman setelah dikonversikan adalah 78,09 berada pada interval 62,51–81,25. Ini dapat disimpulkan bahwa Kinerja Unit Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

Kabupaten Padang Pariaman adalah baik.

3. Dari 14 (empat belas) unsur pelayanan yang disurvei, nilai indeks kepuasan secara keseluruhan pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman adalah 3,12, berarti nilai rata-rata unsur pelayanan yang berada cukup jauh dibawah nilai indeks diharapkan mendapat perhatian pemerintah dan unit pelayanan seperti, kemampuan petugas pelayanan, kesopanan, keramahan petugas pelayanan, dan nyaman lingkungan pelayanan
4. Hasil analisa pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dapat interpretasikan bahwa kegiatan Penyelenggaraan Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman dalam rangka memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat dilaksanakan *secara baik dan bermutu* serta hasilnya *sesuai* dengan tujuan yang telah ditentukan

B. Saran / Rekomendasi

Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat ini diharapkan akan memberikan manfaat kepada pihak Pemerintah Daerah Kabupaten Padang Pariaman dan khususnya bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman dalam upaya meningkatkan kualitas unit pelayanan. Implikasi praktis dari hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat ini akan disampaikan berupa saran atau rekomendasi sebagai berikut:

- Meningkatkan kemampuan pelayanan sesuai dengan tugas dan fungsi pelayanan yang harus dijalankan, antara lain melalui penyelenggaraan pendidikan dan

- pelatihan (diklat) ditempat kerja sesuai dengan kendala/hambatan yang dihadapi, pelatihan pelayanan prima untuk meningkatkan Mutu Pelayanan, Profesionalisme and Skill yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan (intelektual, fisik, administrasi maupun konseptual) yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional
- Meningkatkan komitmen petugas pelayanan dan menerapkan budaya pelayanan yang ramah dan lebih mendahulukan kebutuhan atau kepentingan masyarakat serta saling menghargai dan menghormati serta diupaya pemasangan CCTV untuk pemantauan proses pelayanan
 - Memperhatikan Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan, seperti perbaikan AC pada ruang tunggu, toilet yang bersih dan penyediaan tempat parkir yang lebih luas dan nyaman agar terciptanya suasana pelayanan yang prima
 - Untuk lebih meningkatkan kenyamanan pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Padang Pariaman terutama ruang tunggu yang lebih luas, tepat parkir yang dirasakan oleh masyarakat sangat sempit dan kurang nyaman dalam menerima pelayanan.
 - Secara kontinyu untuk mengetahui kinerja pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat apakah sudah memenuhi harapan mereka atau belum. Dari hasil survey ini akan

dapat diketahui hal-hal apa saja yang perlu segera dibenahi oleh unit pelayanan yang pada akhirnya akan semakin meningkatkan kualitas pelayanan publik.

- Membuat Standar Operasional Prosedur untuk memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.
- Melakukan evaluasi terhadap kinerja aparatur dalam upaya meningkatkan pelayanan yang prima kepada masyarakat dan mewujudkan pemerintahan yang baik. Metode evaluasi kinerja aparatur atau unit pelayanan secara umum dapat dilakukan dalam bentuk penelitian, lokakarya, survey, atau menunjuk konsultan pelayanan publik yang dapat memberikan kontribusi peningkatan perbaikan kinerja aparatur Pemerintah Kab. Padang Pariaman.

Referensi

- Afriza, Ketua RT 03 RW 04 Kelurahan Gurun Laweh Kec. Nanggalo Kota Padang, *Wawancara*, di Gurun Laweh, 13 Desember 2015.
- Ahmad F. Taufiq, SE, Koordinator Pendampingan UMKM Kota Padang, *Wawancara*, di Kantor Dinas Koperasi dan UMKM Kota Padang, 16 Desember 2015.
- Basril, Sekretaris Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga Kota Padang, *Wawancara*, 21 Desember 2015.

- dr. Winanda, Kepala Puskesmas Padang Barat, *Wawancara*, 13 Desember 2015.
- Drs. Barlius, MM, Kabid Dikmen Kota Padang, *Wawancara*, di ruangan Kabid Dikmen Kota Padang, 21 Desember 2015.
- Eri Surya Jaya, SH., MH, Kabid. Operasional Dinas Perhubungan dan Komimfo Kota Padang, *Wawancara*, di Kantor Dinas Perubungan dan Komimfo Kota Padang, 22 Desember 2015.
- H. Endrizal, SE., M.Si, Kepala Dinas Pasar Kota Padang, *Wawancara*, di Kantor Kepala Dinas Pasar Kota Padang, 08 Desember 2015.
- Ilham , Garin dan Guru TPQ Mesjid Nurul Hidayah Kelurahan Indarung, *Wawancara*, di Mesjid Nurul Hidayah Indarung, 24 Desember 2015.
- Ismail Sutan Sairi, Ketua RT 01 RW.03 Lubuk Begalung, *Wawancara*, di Gurun Laweh Kecamatan Lubuk Begalung, 19 Desember 2015.
- Kaharuddin Gonjok, Ketua RW 03 Gurun Laweh, *Wawancara*, di Gurun Laweh, 14 Desember 2015.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pendayagunaan Aparatur Negara.
- Medi Iswandi, Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Padang, *Wawancara*, melalui alat komunikasi, 23 Desember 2015.
- Mukhtar, *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*, Jakarta: GP Pres Group, 2013.
- Nasril, Tokoh Masyarakat Kelurahan Anduring, *Wawancara*, di Anduring, 13 Desember 2015.
- Nurhidayati Liesta, Sekretaris Dinas Koperasi dan UMKM Kota Padang, *Wawancara*, di Kantor Dinas Koperasi dan UMKM Kota Padang, 16 Desember 2015.
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 13 Tahun 2009, Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan ublik dengan Partisipasi Masyarakat, Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara, 2009
- Perda Kota Padang No. 6 Tahun 2014, Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Tahun 2014 – 2019, Bappeda Kota Padang, 2014
- Rekapitulasi Bantuan Santunan Kematian Tahun 2015, diperoleh dari Hendri Satriawan, S.Sos, Kasubag Bina Kesra, 14 Januari 2016.
- Ria, Warga Air Pacah, *Wawancara*, di kelurahan air pacah, 24 Desember 2015.
- Rian, Penjaga Pintu masuk Objek Wisata Pntai Air Manih, *Wawancara*, di Pantai Air Manih, 26 Desember 2015.
- Riswandi, S.Pd., M.Pd, Kabid Dikdas Kota Padang, *Wawancara*, di ruangan Kabid Dikdas Kota Padang, 18 Desember 2015.
- Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, Bandung: Alfabeta, 2007.