

PENGARUH INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PELAYANAN INSTANSI PEMERINTAH KABUPATEN INDRAGIRI HULU

ROMAGIA, SURYA AKBAR, PISLAWATI, BAMBANG SUTRISNO

Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan Bisnis STIA Indragiri

Jl. Azki Aris, Rengat. Kode Pos 29318. Telp. (0769) 22458

Abstract : To improve the quality of service to the community in Indragiri Hulu , required readiness of the service unit . To find a service unit of service required an assessment that one of them is through public appraisal by the visitors / users of their services by implementing community satisfaction index surveys in several public service units in Indragiri Hulu . Survey of community satisfaction index is expected to give results that is able to trigger a paradigm shift from managing the public service units into units of service that meets the expectations of society.

Keyword : *Service Unit, Public Service, Expectations of Society, Community Satisfaction*

1. Pendahuluan

Untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat di Kabupaten Indragiri Hulu, diperlukan kesiapan dari unit pelayanan tersebut. Untuk mengetahui suatu pelayanan unit pelayanan diperlukan suatu penilaian yang salah satunya adalah melalui penilaian oleh masyarakat pengunjung/pengguna pelayanan dengan melaksanakan survei indeks kepuasan masyarakat di beberapa unit pelayanan publik di Kabupaten Indragiri Hulu. Survei indeks kepuasan masyarakat ini diharapkan memberi hasil yang mampu memicu terjadinya perubahan paradigma unit pelayanan dari mengatur masyarakat menjadi unit pelayanan yang memenuhi harapan masyarakat.

2. Tujuan

- Untuk mengetahui tingkat kinerja aparatur pelayanan secara berkala
- Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Indragiri Hulu

- Mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah kepada publik/ masyarakat yang ada di Kabupaten Indragiri Hulu
- Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah kepada publik/ masyarakat yang ada di Kabupaten Indragiri Hulu
- Mengetahui dan menganalisis sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan instansi pemerintah
- Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Indragiri Hulu
- Sebagai ukuran dasar dalam penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya

3. Sasaran

- Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.
- Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Kabupaten Indragiri Hulu melalui hasil pendapat dan penilaian Masyarakat

4. Ruang Lingkup

- Melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat meliputi pengukuran persepsi dan harapan masyarakat selaku pengguna jasa, terhadap kinerja pelayanan dan persepsi serta harapan masyarakat Kabupaten Indragiri Hulu terhadap layanan publik.
- Menyusun rencana tindak lanjut hasil penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Indragiri Hulu.

5. Tempat Pelaksanaan

Kegiatan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini akan dilaksanakan di wilayah Kabupaten Indragiri Hulu yaitu di Dinas, Badan, Kantor dan UPTD serta beberapa sampel kecamatan.

6. Hasil

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersajinya atau tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas/ Instansi melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

7. Keluaran

Buku Indeks Kepuasan Masyarakat

8. Metodologi Penelitian

Merujuk pada PERMEN PAN dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Metode ini meliputi unsur layanan, ukuran sampel, teknik pengumpulan data dan analisis data.

a. Metode Sampling

Dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik, terdapat unsur layanan yang mencakup 9 aspek diantaranya: Persyaratan, Prosedur, Waktu, Biaya, Produk Spesifikasi Jenis Layanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Maklumat Pelayanan dan Penanganan Pengaduan, saran dan masukan

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Jumlah sampel merujuk pada Tabel Cohen. Tabel Cohen terdiri dari 3 Taraf Keyakinan penelitian yaitu (kiri ke kanan) 90%, 95%, dan 99%. Di masing-masing Taraf Keyakinan, Cohen juga membuat 3 Interval Keyakinan yaitu (kiri ke kanan) 5%, 4%, dan 3%. Cara menggunakan metode ini adalah dengan mencocokkan jumlah populasi dengan taraf kesalahan (*significance level*) yang dikehendaki. Pada penelitian ini akan menggunakan confidence 95% dengan margin of error 3,5% dengan jumlah populasi 500.000 sehingga diperoleh sebanyak 783 responden yang dibagi dalam beberapa Dinas, Badan, Kantor, UPTD dan Beberapa Kantor Camat.

b. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara menggunakan alat bantu kuesioner yang mencakup 9 unsur pertanyaan sesuai dengan unsur layanan yang telah ditetapkan. Teknik analisis data nilai IKM dihitung dari nilai rata rata tertimbang pada masing-masing unsur pertanyaan dengan jenis data berupa data ordinal. Metode penghitungan angka indeks digunakan nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing unsur pertanyaan dengan penghitungan rata rata tertimbang. Guna memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM antara 25 - 100 maka dilakukan konversi dengan nilai dasar 25 yaitu dengan cara IKM unit pelayanan X 25.

c. Analisis Data

Nilal IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

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

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

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

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

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

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak 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

9. Hasil Survey

Berdasarkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pemerintah Kabupaten Indragiri Hulu secara keseluruhan memiliki kategori BAIK, namun jika dilihat dari nilai interval konversi IKM pada masing-masing unit pelayanan, maka terdapat beberapa unsure pelayanannya masuk pada kategori KURANG BAIK. Disamping terdapat beberapa unit pelayanan yang nilai interval konversi IKM nya berada pada posisi sangat rendah (hampir masuk pada kategori KURANG BAIK). Tabel Berikut adalah Ringkasan Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik oleh Instansi Pemerintah Kabupaten Indragiri Hulu :

Tabel 2 : Ringkasan Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik oleh Instansi Pemerintah Kabupaten Indragiri Hulu

NO	SKPD	UNSUR PELAYANAN KATEGORI KURANG BAIK	NILAI INTERVAL KATEGORI KURANG	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	DINAS KESEHATAN	TIDAK ADA	TIDAK ADA	B	BAIK

2	DINAS KEHUTANAN	WAKTU PELAYANAN, MAKLUMAT PELAYANAN DAN PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	TIDAK ADA	B	BAIK
3	DINAS KOPERASI DAN UKM	TIDAK ADA	TIDAK ADA	B	BAIK
4	DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL	KOMPETENESI PELAKSANA, PERILAKU PELAKSANA DAN MAKLUMAT PELAYANAN	TIDAK ADA	B	BAIK
5	DINAS PERHUBUNGAN DAN INFORMATIKA	TIDAK ADA	TIDAK ADA	B	BAIK
6	DINAS PEKERJAAN UMUM	WAKTU PELAYANAN, DAN PROSEDUR PELAYANAN	TIDAK ADA	B	BAIK
7	DINAS PEMUDA OLAH RAGA, BUDAYA DAN PARIWISATA	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	TIDAK ADA	B	BAIK
8	DINAS PENDIDIKAN	TIDAK ADA	TIDAK ADA	B	BAIK
9	DINAS PERKEBUNAN	PROSEDUR PELAYANAN, DAN PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	TIDAK ADA	B	BAIK
10	DINAS PERTAMBANGAN DAN ENERGI	PROSEDUR PELAYANAN, DAN PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	TIDAK ADA	B	BAIK

11	DINAS PERTANIAN TANAMAN PANGAN DAN HOLTIKULTURA	MAKLUMAT DAN PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	TIDAK ADA	B	BAIK
12	DINAS PETERNAKANDAN PERIKANAN	MAKLUMAT DAN PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	TIDAK ADA	B	BAIK
13	DINAS PENDAPATAN DAERAH	TIDAK ADA	TIDAK ADA	B	BAIK
14	DINAS TENAGA KERJA DAN TRANMIGRASI	TIDAK ADA	TIDAK ADA	B	BAIK
15	BADAN KESATUAN BANGSA, POLITIK DAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH	TIDAK ADA	TIDAK ADA	B	BAIK
16	BADAN LINGKUNGAN HIDUP (BLH)	BIAYA, MAKLUMAT DAN PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	TIDAK ADA	B	BAIK
17	BAPPEDA dan LITBANG	TIDAK ADA	TIDAK ADA	B	BAIK
18	BADAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DAN PEMERINTAHAN DESA	TIDAK ADA	TIDAK ADA	B	BAIK
19	BADAN PELAKSANA PENYULUH PERTANIAN PERIKANAN & KKP	TIDAK ADA	TIDAK ADA	B	BAIK

20	SATUAN POLISI PAMONG PRAJA, LINMAS DAN DAMKAR	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	TIDAK ADA	B	BAIK
21	UNIT PELAYANAN RAWAT JALAN RSUD INDRASARI	TIDAK ADA	TIDAK ADA	B	BAIK
22	UNIT PELAYANAN RAWAT INAP RSUD INDRASARI	TIDAK ADA	TIDAK ADA	B	BAIK
23	UNIT GAWAT DARURAT RSUD INDRASARI	TIDAK ADA	TIDAK ADA	B	BAIK
24	UNIT LAYANAN FARMASI RSUD INDRASARI	TIDAK ADA	TIDAK ADA	B	BAIK
25	KANTOR CAMAT BATANG CINAKU	WAKTU PELAYANAN, PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN, KOMPETENSI PELAKSANA DAN PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	TIDAK ADA	B	BAIK
26	KANTOR CAMAT BATANG GANSAL		TIDAK ADA	B	BAIK
27	KANTOR CAMAT KELAYANG	PROSEDUR PELAYANAN, WAKTU PELAYANAN, TARIF, PERILAKU PETUGAS DAN MAKLUMAT PELAYANAN	TIDAK ADA	B	BAIK
28	KANTOR CAMAT		TIDAK ADA	B	BAIK

	PASIR PENYU				
29	KANTOR CAMAT PERANAP		TIDAK ADA	B	BAIK
30	KANTOR CAMAT RENGAT BARAT	WAKTU PELAYANAN DAN PROSEDUR PELAYANAN	TIDAK ADA	B	BAIK
31	KANTOR CAMAT SIBERIDA	TIDAK ADA	TIDAK ADA	B	BAIK
32	KANTOR CAMAT SUNGAI LALA	TIDAK ADA	TIDAK ADA	B	BAIK
33	KECAMATAN RENGAT	WAKTU PELAYANAN, KOMPETENSI PELAKSANA, MAKLUMAT PELAYANAN DAN PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	TIDAK ADA	B	BAIK
34	PUSKESMAS KAMBESKO RENGAT	WAKTU PELAYANAN PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN, KOMPETENSI PELAKSANA DAN PENANGANAN PENGADUAN	TIDAK ADA	B	BAIK
35	PUSKESMAS KEPAYANG SARI	TIDAK ADA	TIDAK ADA	B	BAIK
36	KANTOR UPTD DINAS PENDIDIKAN KEC.BATANG CENAKU	TIDAK ADA	TIDAK ADA	B	BAIK
37	KANTOR UPTD DINAS PENDIDIKAN KECAMATAN RENGAT	WAKTU PELAYANAN	TIDAK ADA	B	BAIK

Sumber: Hasil Survey Diolah

Fakta temuan surveyor pada saat melakukan survey dimana tidak semua unit pelayanan yang menjadi tempat melakukan survey memiliki sistem informasi pelayanan yang menampilkan informasi tentang persyaratan, prosedur, waktu, biaya sesuai dengan amanat Pasal 23 Undang-undang No 25 tahun 2009, media pernyataan maklumat secara terbuka sesuai yang diamanatkan Pasal 23 Undang-undang No 25 tahun 2009 dan PERMENPAN No 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan serta tidak adanya unit penanganan pengaduan, saran dan masukan seperti juga yang diamanatkan Pasal 23 Undang-undang No 25 tahun 2009 dan PERMENPAN No 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Disisi lain, undang-undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjamin perlindungan hak masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik. Pasal 18 Undang-undang No 25 tahun 2009 menyebutkan bahwa masyarakat berhak:

1. mengetahui kebenaran isi standar pelayanan;
2. mengawasi pelaksanaan standar pelayanan;
3. mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan;
4. mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan;
5. memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
6. memberitahukan kepada Pelaksana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan;
7. mengadukan Pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Penyelenggara dan ombudsman;
8. mengadukan Penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina Penyelenggara dan ombudsman; dan
9. mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

10. Rencana Tindak Lanjut Peningkatan Kualitas Pelayanan

Atas dasar fakta diatas, maka disusun rencana tindak lanjut sebagai berikut:

a. Pembangunan Sistem Informasi Pelayanan

Sistem Informasi Pelayanan adalah media vital untuk meningkatkan pelayanan dan meningkatkan pemahaman dan pengetahuan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Indragiri Hulu. Kedepan sistem informasi pelayanan harus tersedia dengan baik dan jelas di semua Satuan Kerja Perangkat Daerah di Kabupaten Indragiri Hulu. Pasal 23 Undang-undang No 25 tahun 2009 menyebutkan bahwa dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu diselenggarakan Sistem Informasi. Sistem Informasi tersebut berisi semua informasi pelayanan publik yang berasal dari penyelenggara pada setiap tingkatan. Penyelenggara berkewajiban mengelola Sistem Informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau nonelektronik, sekurang-kurangnya meliputi; profil Penyelenggara, profil Pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan; dan penilaian kinerja. Penyelenggara berkewajiban menyediakan informasi sebagaimana dimaksud kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses.

Informasi tentang standar pelayanan menurut pasal 21 Undang-undang No 25 tahun 2009 menyebutkan bahwa Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi; dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, jangka waktu penyelesaian; biaya/tariff, produk pelayanan, sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, dan penanganan pengaduan, saran, dan masukan.

Terkait dengan kewajiban menginformasikan biaya pelayanan, kedepan Satuan Kerja Perangkat Daerah harus menginformasikan biaya kepada masyarakat penerima pelayanan secara terbuka. Informasi biaya ini harus jelas besarnya, dan apabila gratis harus jelas tertulis untuk menghindari perilaku petugas yang kurang baik. Proses identifikasi ini dilakukan pada setiap jenis pelayanan.

Terkait dengan maklumat pelayanan, dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan kepada masyarakat, maka maklumat Pelayanan yang telah disusun wajib dipublikasikan secara luas, jelas, dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat

Hal-hal yang perlu dimuat dalam Maklumat Pelayanan adalah:

1. Pernyataan janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan.
2. Pernyataan memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus.
3. Pernyataan kesediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

b. Pembangunan Unit Penanganan Pengelolaan Pengaduan

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah di Kabupaten Indragiri Hulu kedepan harus menyediakan unit penanganan pengelola pengaduan. Satuan Kerja Perangkat Daerah wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam *website*, dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

Untuk mempermudah penanganan pengaduan, perlu dibuatkan prosedur pengelolaan pengaduan. Dalam mekanisme pengaduan harus diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat *email*, dan alamat kantor yang dapat dihubungi.

Selain itu perlu juga mengatur mekanisme pengaduan apabila terdapat permasalahan yang tidak dapat diselesaikan di dalam internal organisasi penyelenggara. Hal-hal lebih rinci terkait pengelolaan pengaduan ini dilakukan sebagaimana peraturan terkait yang berlaku.

Hasil-hasil yang diperoleh dalam setiap proses identifikasi Standar Pelayanan tersebut, selanjutnya menjadi dasar bagi penyusunan Standar Pelayanan untuk membuat Rancangan Standar Pelayanan.

Daftar Rujukan :

Buku Panduan :

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara

Soekarwo,dkk. 2006. *Pelayanan Publik dari Dominasi ke Partisipasi*. Surabaya : Airlangga University Press

Peraturan Perundang-undangan :

Undang-undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia No. 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan

Data Olahan :

Ringkasan Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik oleh Instansi Pemerintah Kabupaten Indragiri Hulu