

ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN ELEKTRONIK KARTU TANDA PENDUDUK PADA ERA REFORMASI DI KECAMATAN SENTOLO KABUPATEN KULON PROGO

Sumiyati

Arif Kuncoro DP

Abstract

In the era reformation of public service is a process that is very strategic because it takes place inside a very intensive interaction among residents of public service users and providers of public service institutions. Product and process quality public services can be observed, assessed and beneficial to the people.

The face of bureaucratic behavior can be reflected in the attitudes of bureaucrats in providing services to the community. If you want to improve the quality of service the government should be able to serve the community as expected. To measure the level of satisfaction over government services the minister has issued Decision No. KEP/25/M.PAN/2/2004 about General Guidelines for Preparation of Community Satisfaction Index Government Services Unit.

This type of quantitative descriptive study aimed at knowing the satisfaction index on the Identity Card of the electronic services (e-ID). This study uses a survey method, using the performance indicators of public organizations as follows: 1) The procedure of service; 2) Clarity of service personnel; 3) Disciplinary care workers; 4) The ability of service personnel; 5) Speed of service; 6) Fairness in getting service; 7) Courtesy and Friendliness of service personnel; 8) Confirmation of the cost of service; 9) Assurance service schedule, and 10) Leisure environment.

Keywords: Public Service, Community Satisfaction Index, e-ID card

A. Pendahuluan

Pada era reformasi saat ini kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah menjadi salah satu indikator dari kualitas pemerintahan. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan proses yang sangat strategis karena didalamnya berlangsung interaksi yang

sangat intensif antara warga pengguna jasa pelayanan publik dan institusi penyedia jasa pelayanan publik. Kualitas produk dan proses jasa pelayanan publik dapat diamati, dinilai dan dirasakan langsung oleh masyarakat.

Penilaian kinerja merupakan sesuatu yang sangat penting karena dengan mengetahui kinerja organisasi publik, dapat dijadikan sebagai indikator keberhasilan suatu organisasi publik dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna pelayanan publik. Informasi tentang kinerja organisasi publik sangat bermanfaat untuk menilai sejauhmana pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi publik mampu memenuhi tuntutan dan harapan masyarakat pengguna jasa pelayanan publik. Mengetahui informasi tentang kinerja, maka upaya untuk melakukan perbaikan dapat dilakukan secara terarah dan sistematis, namun upaya untuk melakukan penilaian kinerja pada organisasi publik sangat jarang dilakukan.

Upaya pemerintah untuk memberdayakan kecamatan sesuai dengan fungsi dan kedudukannya, telah ditempuh melalui langkah strategis untuk mewujudkan kecamatan sebagai ujung tombak pelayanan pemerintah kepada masyarakat yaitu dengan e-government dalam hal ini dengan melaksanakan reformasi administrasi kependudukan dengan elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP). Sistem e-KTP dilaksanakan agar basis data kependudukan terbangun secara akurat. Sistem ini juga dibuat demi ketertiban Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan terbangunnya dokumen kependudukan dalam kartu keluarga dan akta catatan sipil. Yogyakarta termasuk dalam 197 kabupaten/kota seluruh Indonesia yang dijadwalkan memiliki e-KTP pada tahun pertama 2011.

Sistem pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang selama ini diterapkan di Indonesia menyebabkan seseorang mudah memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini memberi peluang adanya kecurangan dalam bentuk duplikasi KTP yang bisa berakibat fatal. Pasalnya, KTP ganda lebih sering digunakan untuk kejahatan atau tindakan kriminal.

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 aparaturnya pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Sebuah penelitian pasca reformasi terhadap 3 provinsi, masing – masing Sumatera Barat, Daerah Istimewa Yogyakarta dan Sulawesi Selatan yang dilakukan oleh Dwiyanto et.al. (2002) menyimpulkan bahwa kinerja pelayanan birokrasi publik di daerah masih rendah, praktek Korupsi Kolusi Nepotisme (KKN) dalam pemerintahan dan dalam pelayanan publik masih terus berlangsung, bahkan dengan skala dan pelaku yang semakin meluas, keinginan masyarakat untuk menikmati pelayanan publik yang efektif, efisien, dan transparan masih amat jauh dari realitas, seperti tergambar pada tabel berikut:

Tabel 1
Masyarakat Yang Mengalami Kekecewaan
Pelayanan Pasca Reioransi

Kekecewaan Pelayanan	Lokasi					
	Sumatera Barat		D.I. Yogyakarta		Sulawesi Selatan	
	N	%	N	%	N	%
Ya	136	27,5	363	69,1	127	25,4
Tidak	358	72,5	162	30,9	373	74,6
Jumlah	494	100,0	525	100,0	500	100,0

Sumber : Dwiyanto, 2002 : 296

Rendahnya kualitas pelayanan publik, mengakibatkan masyarakat sebagai pengguna jasa harus membayar biaya yang mahal untuk pelayanan publik, ketidak-pastian waktu dan ketidak pastian biaya membuat masyarakat enggan berhubungan dengan birokrasi.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia

Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya seperti tertulis dalam Keputusan Menteri PAN No. KEP/25/M. PAN/2/2004).

Di Kecamatan Sentolo terdapat permasalahan yang timbul berupa keluhan dan ketidakpuasan pelayanan publik terhadap pelayanan e-KTP, masalah-masalah tersebut mengenai kinerja para pegawai kecamatan Sentolo, pelayanan yang tidak tepat waktu, ruangan pelayanan sempit, tenaga keamanan tidak ada, alur prosedur pelayanan tidak ada, sarana dan prasarana tidak memadai, dan kurangnya sosialisasi pada masyarakat, untuk itu perlu diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat guna meningkatkan kinerja pelayanan.

Berdasarkan uraian penjelasan dalam latar belakang di atas, maka masalah penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

3. Berapa besar Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan e-KTP di Kecamatan Sentolo Kabupaten Kulon Progo ?
4. Unsur-unsur apa saja yang paling lemah dalam pelayanan e-KTP di Kecamatan Sentolo Kabupaten Kulon Progo?

Merujuk pada perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan e-KTP di Kecamatan Sentolo Kabupaten Kulon Progo.
2. Mengetahui unsur – unsur yang paling lemah dalam pelayanan e-KTP di Kecamatan Sentolo Kabupaten Kulon Progo.

B. Landasan Teori

Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Pelayanan publik menjadi suatu konsep yang banyak digunakan oleh berbagai pihak, baik oleh kalangan birokrasi, akademisi maupun praktisi dan dipahami dengan makna yang berbeda – beda. Pelayanan publik secara sederhana dipahami sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Kriteria untuk mendefinisikan berbagai pelayanan yang dapat dikategorikan sebagai pelayanan publik menurut Dwiyanto (2010: 18-19) adalah sebagai berikut:

1. Barang dan jasa yang termasuk dalam kategori barang publik atau barang yang memiliki eksternalitas tinggi biasanya tidak dapat diselenggarakan oleh korporasi atau diserahkan kepada pasar karena mereka tidak dapat mengontrol siapa yang akan mengkonsumsi barang dan jasa tersebut. Misalnya Pendidikan dasar, pelayanan kesehatan preventif dan dasar, pertahanan negara, pembersihan pencemaran udara, dan pembangunan jalan umum.
2. Tujuan dari penyediaan barang dan jasa. Penyediaan barang dan jasa yang dilakukan untuk mencapai tujuan dan misi negara, walaupun barang dan jasa bersifat privat, dapat dikatakan sebagai pelayanan publik. Tujuan dan misi negara biasanya diatur dalam konstitusi atau peraturan perundangan lainnya. Contoh pelayanan untuk memenuhi tujuan dan misi negara adalah pelayanan pendidikan, kesehatan dan jaminan sosial.

Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik. Mendefinisikan pelayanan publik tidak dapat lagi ditentukan dengan hanya melihat lembaga penyelenggaranya saja, apakah itu pemerintah atau swasta. Pelayanan publik tidak lagi tepat dipahami sebagai pelayanan oleh pemerintah, begitu juga pelayanan oleh swasta tidak lagi dapat dipahami sebagai pelayanan yang diberikan oleh lembaga non pemerintah.

Kriteria yang selama ini digunakan untuk membedakan antara pelayanan publik dan pelayanan privat tidak lagi dapat digunakan untuk mendefinisikan pelayanan publik. Pelayanan publik harus dilihat dari sifat pelayanan itu sendiri, bukan dilihat dari sifat penyelenggara pelayanan atau sumber pembiayaannya semata.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka pemberian pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai warga negara dan merupakan perwujudan kewajiban negara. Kualitas pelayanan adalah tidak adanya kesenjangan antara pelayanan yang diterima dari pemberi pelayanan dengan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat.

Indikator dalam menilai kinerja pelayanan organisasi publik telah tercakup dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/M.PAN/2/2004 yang meliputi 14 kriteria. Menurut hemat penulis dari 14 unsur dapat penulis sederhanakan menjadi 10 (sepuluh) indikator dengan menggabungkan beberapa indikator menjadi satu, seperti untuk unsur persyaratan sudah masuk dalam prosedur pelayanan, unsur tanggung jawab petugas pelayanan sudah tercermin pada unsur kemampuan petugas, untuk indikator kewajaran biaya sudah tercermin pada kepastian biaya sedang unsur keamanan pelayanan sudah tercermin dari kenyamanan pelayanan. Dengan demikian indikator untuk mengukur kinerja organisasi publik yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan pelayanan
2. Kejelasan petugas pelayanan keramahan petugas
3. Kedisiplinan petugas pelayanan pelayanan
6. Keadilan mendapatkan
7. Kesopanan dan
8. Kepastian biaya

4. Kemampuan petugas pelayanan pelayanan

9. Kepastian jadwal

5. Kecepatan pelayanan

10. Kenyamanan lingkungan

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, yang dimaksud dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara apa yang diharapkan dan apa yang diterimanya.

Penulis menyimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara/pemberi pelayanan sesuai harapan dengan apa yang diterima

Administrasi Kependudukan

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pelayanan informasi kependudukan, pendayagunaan hasil untuk pelayanan publik dan sektor lain (UU No 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan).

Reformasi administrasi kependudukan diwujudkan dengan sistem e-KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang dilaksanakan agar basis data kependudukan terbangun secara akurat. Salah satu pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan adalah pelayanan e-KTP yang merupakan identitas resmi seseorang sebagai penduduk Kartu ini wajib dimiliki oleh penduduk yang telah berusia 17 tahun dan atau telah menikah.

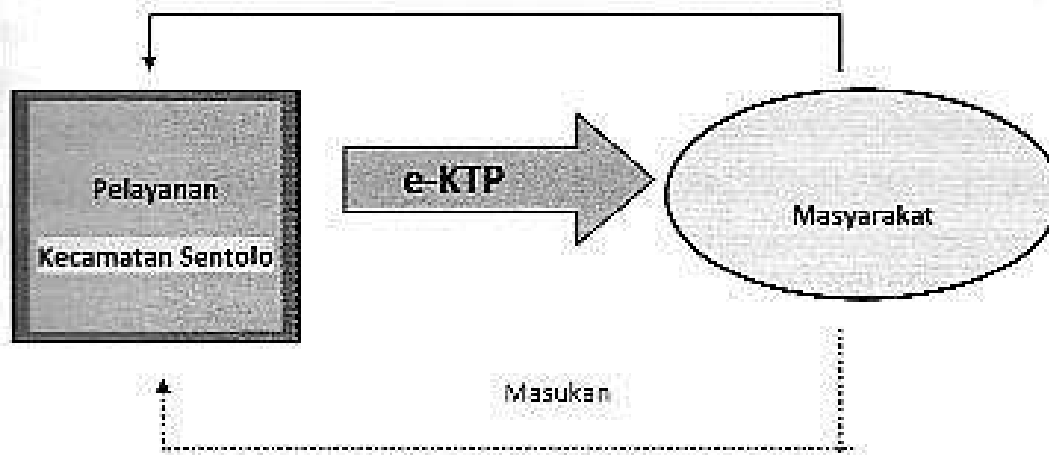
Penerapan KTP elektronik (e-KTP) merupakan amanat dari Undang-Undang (UU) Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan serangkaian peraturan lainnya seperti Perpres No. 35 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Perpres no. 26 tahun 2009 tentang Penerapan KTP Berbasis NIK Secara Nasional yang menyatakan aturan tata cara dan implementasi teknis dari e-KTP yang dilengkapi dengan sidik jari dan chip atau rekaman elektronik yaitu alat penyimpan data elektronik penduduk yang dapat dibaca secara elektronik dengan alat pembaca dan sebagai pengaman data kependudukan.

Kerangka Pikir

Bertolak dari pengertian sebagaimana diuraikan pada landasan teori di atas, maka dalam penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dalam bentuk Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh dengan mengukur 10 (sepuluh) unsur pelayanan, masing – masing : 1). prosedur pelayanan; 2).kejelasan petugas pelayanan, 3).kedisiplinan petugas pelayanan; 4).kemampuan petugas pelayanan; 5).kecepatan pelayanan; 6). keadilan mendapatkan pelayanan; 7). kesopanan dan keramahan petugas pelayanan; 8) kepastian biaya pelayanan ; 9) kepastian jadwal pelayanan; 10) kenyamanan lingkungan.

Bagi masyarakat Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kualitas kinerja pelayanan, sedangkan bagi instansi pemberi layanan dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam kerangka pikir berikut:

Penilaian (10 unsur pelayanan)



C. Metode Penelitian

Penelitian ini bertipe deskriptif kuantitatif yang bertujuan mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada Kecamatan Sentolo Kabupaten Kulon Progo Yogyakarta. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara/pemberi pelayanan sesuai harapan dengan apa yang diterima.

Pada penelitian ini, tidak menggunakan hipotesis karena tidak semua penelitian kuantitatif memerlukan hipotesis penelitian. Menurut Suryobroto (1995:71), bahwa "studi deskriptif hanya bermaksud membuat deskripsi mengenai hal yang diteliti". Menurut Bungin (2010:84), pada penelitian deskriptif kuantitatif penggunaan hipotesis dianggap tidak perlu karena penelitian jenis ini tidak ditujukan untuk menguji hipotesis tetapi hanya mendeskripsikan ataupun sekadar mengidentifikasi data.

Teknik Pengumpulan Data dalam penelitian ini menggunakan metode observasi, kuesioner, dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini adalah semua anggota masyarakat kecamatan Sentolo yang berusia di atas 17 tahun atau pernah membuat e-KTP di Kecamatan Sentolo Kabupaten Kulon Progo sebanyak 32.000 jiwa. Pada penelitian ini untuk menentukan sampel menggunakan teknik *sampling accidental sampling*. Menurut

Sugiyono (2007: 96), sampling incidental/accidental sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Ukuran sampel sebanyak 150 responden, hal ini mengacu pada ketentuan pada Kepmen PAN KEP- 25/M.PAN/2/2004.

Teknik Analisa Data

Teknik Analisis data deskriptif kuantitatif, dengan Analisis faktor keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No KEP/25/M. PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Instansi Pemerintah .

Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang yaitu:

$$\text{Bobot} \quad \text{Nilai} \quad \text{rata-rata} \quad \text{tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{10} = 0,10$$

$\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{10} = 0,10$ kemudian nilai IKM dihitung dengan rumus:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Guna mempermudah interpretasi nilai IKM yang berkisar 25-100, maka hasil penilaian masing-masing dikali 25.

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

Hasil perhitungan tersebut di atas dikategorikan dalam tabel 2 kategori perhitungan sebagai berikut:

Tabel 2

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	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

Sumber: KepMen PAN No. KEP/25/M.PAN/2/2004

D. Pembahasan

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden berdasarkan umur menunjukkan bahwa umur responden paling rendah 17 tahun dan paling tinggi 72 tahun, responden didominasi berturut – turut oleh umur dewasa (36-50) sebesar 46 persen atau 69 orang, disusul kaum muda (17 – 35) sebesar 36 persen atau 54 orang, sementara kaum tua (51–65) sebesar .14 persen atau 21 orang dan sangat tua (51-75) sebesar 4 persen atau 6 orang.

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa responden 84 orang atau 56 persen perempuan dan sisanya sebesar 44 persen atau 66 orang laki – laki.

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan menunjukkan berpendidikan Sekolah Lanjutan Pertama 27 orang atau 18 persen, berpendidikan Sekolah Lanjutan Atas 87 orang atau 58 persen, responden berpendidikan Sarjana sebanyak 27 orang atau 18 persen dan terakhir berpendidikan Sekolah Dasar sebanyak 9 orang atau hanya sebesar 6 persen.

Terakhir karakteristik responden berdasarkan pekerjaan menunjukkan bahwa responden wiraswasta / pengusaha yakni sebanyak 36 orang atau 24 persen, sementara pegawai swasta sebanyak 30 orang atau 20 persen, Pegawai Negeri Sipil 24 orang atau 16 persen dan Petani 60 orang atau 40 persen.

2. Unsur-unsur Pelayanan

Prosedur Pelayanan: yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur. Alur pelayanan yang jelas dan tidak berbelit-belit menjadi aspek penilaian dalam unsur pelayanan ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 71 persen atau 106 orang responden merasa puas dengan prosedur pelayanan, 9 persen atau 14 orang menilai sangat puas, 25 orang responden atau 17 persen menilai tidak puas dan 5 orang responden atau 3 persen menilai sangat tidak puas. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa alur pelayanan yang ada terutama mengenai proses dan cara-cara masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan tanpa melalui proses yang rumit sudah dinilai memuaskan oleh masyarakat. Hal ini bisa terjadi karena Pelayanan e-KTP menggunakan teknologi berbasis komputerisasi yang memudahkan pelayanan tanpa harus melalui prosedur yang panjang.

Kejelasan Pelayanan: yaitu keberadaan dan kepastian, petugas yang memberikan pelayanan termasuk di dalamnya nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya. Penilaian responden terhadap kejelasan petugas pelayanan bahwa 90 responden atau 60 persen memberikan penilaian puas, 24 orang responden atau 16 persen menilai sangat puas, terdapat 30 orang responden atau 20 persen menilai tidak puas dan terdapat 6 responden atau 4 persen menilai sangat tidak puas. Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat dengan mudah untuk mendapatkan informasi mengenai tugas dan kewenangan dari petugas pelayanan. Sehingga masyarakat mudah untuk mengetahui dengan siapa harus berhubungan sesuai dengan kepentingan atau bidangnya.

Kedisiplinan Petugas Pelayanan: yaitu kesanggupan petugas dalam memberikan pelayanan terutama konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan

yang berlaku. Penilaian responden terhadap kedisiplinan petugas pelayanan menunjukkan bahwa 102 orang responden atau 68 persen menilai puas, 24 orang atau 16 persen menilai sangat puas, 21 responden atau 14 persen menilai tidak puas dan 3 orang atau 2 persen menilai sangat tidak puas.

Kemampuan Petugas: yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Penilaian responden terhadap kemampuan petugas pelayanan menunjukkan bahwa 126 orang responden atau 84 persen menilai puas, 18 orang atau 12 persen menilai sangat puas, 2 persen atau hanya 3 orang responden yang menilai tidak puas dan 2 persen atau 3 orang yang menilai sangat tidak puas. Sebagian masyarakat sudah merasa puas dengan kemampuan petugas pemberi pelayanan. Kemampuan ini meliputi aspek pengetahuan dan keterampilan. Sehingga dapat dikatakan juga bahwa aspek pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik.

Kecepatan Pelayanan: yaitu target waktu dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara. Kemampuan petugas untuk memberikan pelayanan secara cepat dan akurat sudah dinilai memuaskan oleh sebagian besar masyarakat. Pelayanan yang diberikan secara cepat tanpa harus membuat masyarakat menunggu lama ternyata mendapat penilaian positif di mata masyarakat.

Keadilan Pelayanan: yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani. Penilaian responden terhadap keadilan dalam mendapatkan pelayanan menunjukkan bahwa 96 responden atau 63 persen menilai puas, 3 orang atau 2 persen menilai sangat puas, 39 orang responden atau 26 persen menilai tidak puas dan 9 persen menilai sangat tidak puas. Aspek keadilan, terutama memberikan pelayanan yang sama pada semua orang tanpa membeda-bedakan, adanya kesamaan hak kepada pengguna layanan. Tidak menciptakan perbedaan pelayanan (diskriminatif) terhadap pihak yang dilayani, misalnya saja adanya perbedaan ras/suku, agama, jenis kelamin, kedudukan seseorang, masih terdapat 39 responden atau 26 persen responden merasa tidak puas dan 9 persen menilai sangat tidak

puas dengan keadilan pelayanan. Alasan ketidakpuasan karena kurangnya budaya antri dalam pelayanan, penggunaan nomor urut pelayanan diperlukan agar pelayanan dapat berjalan lancar dan masyarakat pengguna layanan merasa tidak dibeda-bedakan dan merasakan keadilan.

Kesopanan & keramahan Petugas: yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Penilaian responden terhadap Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan menunjukkan bahwa 117 orang responden atau 78 persen menilai puas, 24 orang atau 16 persen menilai sangat puas, 2 persen atau 3 orang responden yang menilai tidak puas dan 4 persen atau 6 orang responden yang menilai sangat tidak puas. Dalam memberikan pelayanan, petugas sudah dinyatakan baik oleh masyarakat dalam hal keramahan dan kesopanan. Pada saat melayani, sikap ramah dan sopan ditunjukkan oleh petugas, sehingga masyarakat pun merasa senang dan nyaman atas pelayanan yang diberikan.

Kepastian Biaya: Pengurusan e-KTP tidak diberlakukan pemungutan biaya kepada masyarakat. Dengan kata lain, masyarakat gratis untuk melakukan pengurusan e-KTP tersebut. Penilaian responden terhadap biaya pelayanan pada gambar 4.16 menunjukkan bahwa 102 orang responden atau 68 persen menilai puas, 27 orang atau 18 persen menilai sangat puas, 10 persen atau 15 orang responden yang menilai tidak puas dan 6 orang atau 4 persen menilai sangat tidak puas.

Kepastian Jadwal Pelayanan: yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, jadwal waktu pelayanan memerlukan perhatian khusus, bagi masyarakat waktu sangatlah diperhitungkan, jam berapa seharusnya pelayanan dibuka dan jam berapa ditutup, pada saat jam pelayanan harus selalu ada petugas, meskipun pada jam istirahat. Penilaian responden terhadap kepastian waktu penyelesaian e-KTP, menunjukkan bahwa 6 orang responden atau 4 persen menilai sangat tidak puas 60 orang atau 40 persen menilai tidak puas, 54 persen menilai puas dan 2 persen atau 3 orang responden yang menilai sangat puas. Adanya penilaian ketidakpuasan oleh responden terjadi karena jadwal yang berubah dari

pihak dusun, selain itu juga antrean yang panjang membuat masyarakat harus menunggu beberapa waktu untuk mendapatkan giliran.

Kenyamanan Pelayanan: yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Penilaian responden terhadap kenyamanan lingkungan dalam mendapatkan pelayanan terlihat menunjukkan bahwa 93 responden atau 62 persen menilai puas, 15 orang atau 10 persen menilai sangat puas, 33 orang responden atau 22 persen menilai tidak puas dan 6 persen menilai sangat tidak puas. Lingkungan pelayanan dinilai nyaman, bersih dan rapi, selain itu juga ketersediaan sarana dan prasarana penunjang termasuk keberadaan ruang tunggu, toilet, tempat ibadah, majalah, televisi, kursi, dll menjadi komponen penilaian aspek ini. Ketersediaan sarana dan prasarana tersebut kurang memadai sehingga membuat masyarakat kurang nyaman untuk mendapatkan pelayanan.

Dari pembahasan terhadap temuan hasil penelitian sebagaimana digambarkan pada Unsur-unsur pelayanan di atas, untuk mengetahui lebih jelas tentang penilaian responden terhadap unsur – unsur pelayanan e-KTP pada kecamatan Sentolo yang menjadi perhatian khusus untuk perbaikan, maka kategori penilaian responden dapat disederhanakan dalam 2 kategori yaitu : Puas dan Tidak Puas. Puas merupakan gabungan dari Puas dan Sangat Puas, sedangkan Tidak Puas merupakan gabungan antara Tidak Puas dan Sangat Tidak Puas.

Tabel 3
Penilaian Kepuasan Masyarakat

Unsur	Puas		Tidak Puas		Rangking Kepuasan
	Frekuensi	%	Frekuensi	%	
1. Prosedur Pelayanan	120	80	30	20	6
2. Kejelasan Pelayanan	114	76	36	24	7
3. Kedisiplinan Petugas	126	84	24	16	4
4. Kemampuan Petugas	144	96	6	4	1
5. Kecepatan Pelayanan	173	82	27	18	5
6. Keadilan Pelayanan	99	68	51	32	9
7. Kesopanan & Keramahan	141	94	9	6	2
8. Kepastian Biaya	129	86	21	14	3
9. Kepastian Jadwal Pelayanan	84	56	66	44	10
10. Kenyamanan Pelayanan	108	72	42	28	8

Sumber : Data Primer diolah, 2012

Dari data hasil pengolahan sebagaimana ditunjukkan pada tabel 3 di atas unsur – unsur pelayanan yang paling lemah dalam pelayanan e-KTP ditunjukkan dengan angka peringkat tertinggi yaitu peringkat 10, sehingga diperlukan perhatian khusus oleh Kecamatan Sentolo.

3. Indeks Kepuasan Masyarakat

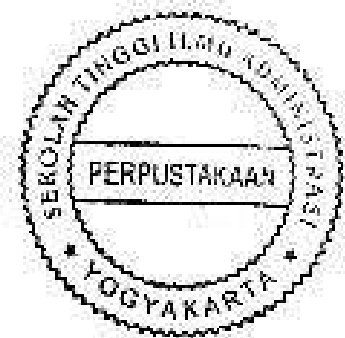
Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,10.

Tabel 4
Indeks Kepuasan Masyarakat

Unsur	Nilai per Unsur	Nilai Rata-Rata	Nilai Rata – Rata Tertimbang per Unit
1. Prosedur Pelayanan	429	2,86	0,286
2. Kejelasan Pelayanan	432	2,88	0,288
3. Kedisiplinan Petugas	447	2,98	0,298
4. Kemampuan Petugas	459	3,06	0,306
5. Kecepatan Pelayanan	444	2,96	0,296
6. Keadilan Pelayanan	390	2,60	0,260
7. Kesopanan & Keramahan	459	3,06	0,306
8. Kepastian Biaya	450	3,00	0,300
9. Kepastian Jadwal Pelayanan	381	2,54	0,254
10. Kenyamanan Pelayanan	414	2,76	0,276
Jumlah Nilai Rata-Rata Tertimbang			2,872
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) = $2,870 \times 25 = 71,75$			

Sumber : Data Primer diolah, 2012

Dengan demikian dapat disimpulkan, besarnya tingkat kepuasan masyarakat yang ditunjukkan dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan e-KTP pada Kecamatan Sentolo 71,75 apabila dikonversikan ke dalam tabel kepuasan masuk dalam konversi IKM 62,51-81,25 dengan kategori B: Mutu Pelayanan Baik, Kinerja Pelayanan Baik.



E. Penutup

Kesimpulan

Merujuk pada hasil pembahasan sebagaimana dibahas pada bagian Pembahasan, maka dapat ditarik suatu kesimpulan sebagai berikut :

1. Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan e-KTP pada Kecamatan Sentolo sebesar 71,75 apabila dikonversikan kedalam tabel kepuasan masuk dalam konversi IKM 62,51-91,25 dengan kategori B: Mutu Pelayanan Baik, Kinerja Pelayanan Baik.
2. Unsur – unsur pelayanan e-KTP pada Kecamatan Sentolo yang paling lemah secara berturut – turut adalah sebagai berikut :
 - a. Kepastian jadwal pelayanan menduduki urutan ke 10 (unsur paling lemah), sebanyak 66 responden (44%) menilai tidak puas dan sebanyak 84 responden (56 %) menilai puas.
 - b. Keadilan mendapatkan pelayanan menduduki ranking ke 9 (unsur paling lemah ke 2) sebanyak 51 responden (32 %) menilai tidak puas dan 99 responden (68 %) menilai puas.
 - c. Kenyamanan lingkungan mendapatkan pelayanan menduduki ranking ke 8 (unsur paling lemah ke 3), sebanyak 42 responden (28 %) menilai tidak puas dan 108 responden (72 %) menilai puas.

Rekomendasi

Sebagai bahan masukan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan e-KTP di Kecamatan Sentolo diwaktu mendatang, meskipun secara umum tingkat kepuasan masyarakat yang ditunjukkan dengan Indeks Kepuasan Masyarakat termasuk dalam kategori Baik, berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat disampaikan rekomendasi sebagai berikut:

1. Perlu adanya sosialisasi kepada masyarakat berkaitan tentang prosedur, persyaratan, biaya serta jadwal pelaksanaan pelayanan.

Sosialisasi ini bisa dilakukan dengan mencantumkannya di papan informasi kecamatan yang mudah dilihat oleh masyarakat. dan juga dikirimkan ke kelurahan dan desa-desa di wilayah kecamatan Sentolo. sehingga sejak mulai ditingkat kelurahan dan desa masyarakat sudah bisa mempersiapkan diri untuk melengkapi segala keperluan persyaratan pelayanan.

2. Berkaitan dengan prosedur, dapat disusun pedoman alur proses pelayanan masing-masing item pelayanan dari awal hingga akhir dan ditempatkan di lokasi yang mudah terlihat misalnya di ruang tunggu atau teras sehingga lebih mudah dilihat dan dipahami oleh masyarakat. Dengan diagram alur tersebut bisa memberikan kejelasan bagi masyarakat terhadap tahapan-tahapan proses pelayanan.
3. Perlu keadilan dalam mendapatkan pelayanan, pelayanan dilaksanakan dengan tidak ada diskriminasi. Kepada masyarakat yang memasukkan berkas secara lengkap diberikan tanda terima dan nomor urut.
4. Kenyamanan lingkungan perlu diperhatikan dengan menjaga kebersihan fasilitas sarana dan prasarana seperti fasilitas ruang tunggu, toilet dan tempat ibadah.
5. Pedoman peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif : Komunikasi Ekonomi dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Dwiyanto, Agus. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- _____. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Suryobroto, Sumadi. 1995. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Grafindo Persada.
- Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Perpres No. 35 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Perpres no. 26 tahun 2009 tentang Penerapan KTP Berbasis NIK Secara Nasional.
- KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.