

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BENGKAYANG

Ketua : Norlili

Anggota : Naiyun Untung Utama

Abstrak

Skripsi ini berjudul “ Analisis Tingkat kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang “ dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat terhadap mutu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang.

Dalam metode penelitian, penulis menggunakan metode deskriptif yaitu dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subyek dan obyek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta yang tampak atau sebagaimana adanya dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, kuesioner dan studi dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dan sampel yang diambil sebanyak 30 orang. Teknik analisa data yang digunakan untuk menganalisis adalah analisis kualitatif sedangkan teknik pengukuran data digunakan skala likert yaitu memberikan skor pada masing-masing jawaban responden berdasarkan bobot tertentu, untuk variable penelitian menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Jika dilihat dari hasil penelitian maka pelayanan yang dilakukan selama ini sudah cukup baik, namun ada beberapa sub variable yang masih harus diperbaiki. Penulis memberikan beberapa saran dan masukan kepada instansi, diharapkan dapat berguna dan bermanfaat sehingga pelayanan yang dilakukan menjadi lebih baik.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat,

I. PENDAHULUAN

Latar Belakang Penelitian

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan. Pemerintah mendefinisikan pelayanan umum sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di tingkat pusat, daerah dan termasuk badan-badan usaha milik negara lainnya yang menyediakan barang atau jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Tuntutan masyarakat terhadap kinerja pemerintah dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintahan dan layanan publik menjadi makin kuat dan tak terhindarkan seiring dengan terjadinya reformasi politik yang telah mendorong masyarakat menjadi lebih kritis dan semakin sadar akan haknya untuk memperoleh tata pemerintahan yang lebih baik. Semua pelayanan yang bersifat mutlak, negara dan aparturnya berkewajiban untuk menyediakan layanan yang bermutu dan mudah didapatkan setiap saat. Pada kehidupan bernegara di masa sekarang, komitmen Negara untuk memberikan pelayanan publik yang memadai terhadap kebutuhan publik merupakan implementasi dari pemenuhan hak asasi manusia dan warga negaranya.

Pertumbuhan penduduk yang sangat besar dengan persebaran tidak merata serta rendahnya kualitas penduduk juga menjadi sumber permasalahan yang berkaitan dengan kependudukan di Indonesia. Berbagai permasalahan ini mengakibatkan munculnya berbagai permasalahan-permasalahan baru di bidang kependudukan yang antara lain adalah : kemiskinan, kesehatan, pengangguran. Keselarasan jumlah penduduk yang besar akan menuntut adanya keselarasan terhadap segi kualitas sumber daya manusia yang baik pula. Akan timbul permasalahan-permasalahan menyangkut penduduk di sebuah negara apabila terjadi ketimpangan yang nyata antara jumlah penduduk yang besar dengan dukungan sumber daya manusia yang relatif rendah.

Sebagai salah satu instansi pemerintah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang merupakan instansi pemerintah yang memberikan pelayanan dalam bidang administrasi kependudukan sehingga harus memperhatikan setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan tingkat kualitas yang baik dan memuaskan.

Saat ini, masyarakat mulai tidak sabar dan semakin cemas dengan mutu pelayanan aparatur pemerintahan yang pada umumnya mengalami penurunan. Pelayanan publik bahkan dinilai lebih buruk dari pelayanan yang diberikan oleh sektor swasta sehingga masyarakat mulai mempertanyakan kemampuan pemerintah dalam menyelenggarakan pemerintahan dan memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat.

Seiring dengan berjalannya kebijakan otonomi daerah, aparat birokrasi pemerintahan di daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih peduli dengan kebutuhan masyarakat daerahnya. Terdapat konsep yang mendasar dalam hal mengelola urusan yang mengatur pemerintah lokal ini yakni adanya prakarsa sendiri berdasarkan pada aspirasi masyarakat daerah tersebut. Otonomi daerah bermakna kemauan masyarakat lokal untuk memecahkan berbagai macam masalah masyarakat setempat demi mencapai kesejahteraan mereka.

Namun pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien

serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik.

Permasalahan

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti merumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut : “Bagaimana Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kartu Keluarga (KK) dan elektronik kartu Tanda Penduduk (e-KTP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang?”

Pembatasan Masalah

Agar penulisan outline ini tidak menyimpang dari tujuan penelitian, maka penulis membatasi permasalahannya pada Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kartu Keluarga (KK) dan elektronik kartu Tanda Penduduk (e-KTP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang.

Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mutu pelayanan pegawai Puskesmas Tuan-Tuan Kecamatan Benua Kayong Kabupaten Ketapang.

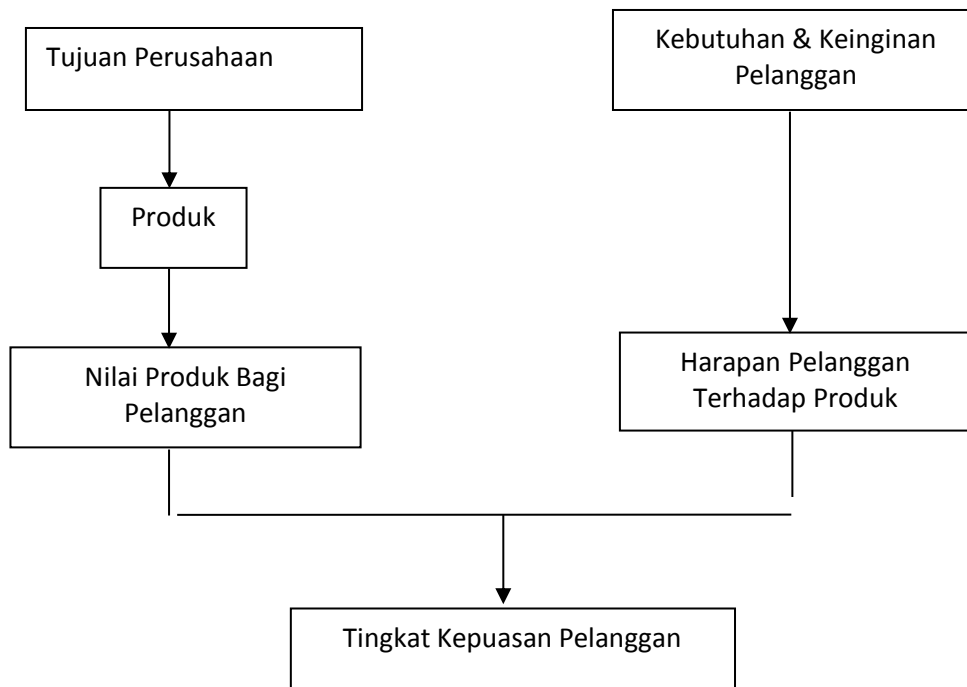
Kerangka Pemikiran

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat, menyatakan bahwa:” 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 harapan dan kebutuhannya”.

Menurut Fandy Tjiptono (2005:130), Kepuasan pelanggan terbentuk dari penilaian pelanggan terhadap kinerja suatu perusahaan dalam merumuskan tujuan dan manfaat produk atau pelayanan yang diberikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan. Dengan demikian kepuasan terjadi karena adanya suatu pemenuhan terhadap apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh pelanggan.

Sedangkan menurut Koentjoro (2007:10) “bahwa kepuasan merupakan respon pelanggan terhadap di penuhiya kebutuhan dan harapan”. Berikut dibawah ini adalah konsep kepuasan pelanggan.

Gambar 1.1



II. KAJIAN PUSTAKA

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayaaan Aparatur Negara Nomor : 25/KEP/M.PAN/2/2004 tanggal 25 Februari 2004. Untuk mengukur indek kepuasan pelayanan Pemerintah terhadap masyarakat, maka digunakan pedoman-pedoman sebagai berikut :

- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- b. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- g. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status, ras, suku dan agama masyarakat yang dilayani.

- i. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- l. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- m. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
1. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggaraan pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

III. METODELOGI PENELITIAN

Bentuk Penelitian

Di dalam penulisan ini, penulis menggunakan metode deskriptif analisis yaitu melukiskan keadaan yang sebenarnya guna memperoleh fakta yang diolah menjadi data, untuk kemudian diolah lebih lanjut agar diperoleh suatu kesimpulan dengan obyek penelitian pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang.

Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, kuesioner dan studi dokumentasi.

Populasi dan sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dan sampel yang diambil sebanyak 30 orang.

Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yang digunakan untuk menganalisis adalah analisis kualitatif dan analisis kuantitatif sedangkan teknik pengukuran data digunakan skala likert yaitu memberikan skor pada masing-masing jawaban responden berdasarkan bobot tertentu, untuk variable penelitian menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat.

IV. HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di dalam bab sebelumnya , maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Karakteristik Responden

Dari hasil penelitian terhadap 30 responden maka dapat disimpulkan sebagai berikut dilihat dari segi usia sebanyak 9 orang responden atau sebesar 30,00% berusia antara 20 s/d 30 tahun, sebanyak 11 orang responden atau sebesar 36,67% berusia antara 31 s/d 40 tahun, 7 orang responden atau sebesar 23,33% berusia antara 41 s/d 50 tahun dan sebanyak 3 orang responden berusia diatas 50 tahun. Dari segi jenis kelamin sebanyak 19 orang responden atau sebesar 63,33% berjenis kelamin laki-laki dan sebanyak 11 orang responden atau sebesar 36,67% berjenis kelamin perempuan. Berdasarkan pendidikan sebanyak 2 orang responden atau sebesar 6,67% berpendidikan SMP/Sederajat, sebanyak 21 orang responden atau sebesar 80,00% berpendidikan SMA/Sederajat, sebanyak 7 orang responden atau sebesar 23,33% berpendidikan S1 dan S2. Berdasarkan pekerjaan responden, sebanyak 16 orang responden atau sebesar 53,33% dibidang swasta, sebanyak 5 orang responden atau sebesar 16,67% adalah PNS dan sebanyak 9 orang responden atau sebesar 30% bekerja dibidang lainnya.

2. Berdasarkan uji validitas jawaban responden valid sehingga dapat diolah semua dan berdasarkan uji reliabilitas semua jawaban responden reliabel.
3. Berdasarkan jawaban responden pertanyaan mengenai kepastian jadwal pelayanan dan kenyamanan lingkungan pelayanan mendapat nilai 1,93 hal ini menunjukkan bahwa kinerja kurang baik.
4. Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat kualitas pelayanan pembuatan kartu keluarga (KK) dan E-KTP pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang mempunyai kinerja baik.

V. KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

1. Berdasarkan uji validitas jawaban responden valid sehingga dapat diolah semua dan berdasarkan uji reliabilitas semua jawaban responden reliabel.
2. Kepastian jadwal pelayanan dan kenyamanan lingkungan pelayanan mendapat nilai 1,93 hal ini menunjukkan bahwa kinerja kurang baik.
3. Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat kualitas pelayanan pembuatan kartu keluarga (KK) dan E-KTP pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkayang mempunyai kinerja baik.