

ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DI KABUPATEN SUMEDANG

Abdurrahmat Fathoni*, Imam Solahudin, Linda Rosmawati Fatimah

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Sebelas April Sumedang

E-mail: fathoni1959abd@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the service of the Population and Civil Registration Service of Sumedang Regency which is measured based on community satisfaction using the Community Satisfaction Index. This research is a descriptive type of research using the Community Satisfaction Index analysis with the results of the data in the form of numbers. This research was conducted at the Department of Population and Civil Registration of Sumedang Regency in November 2020. The sampling technique used was non-probability sampling with accidental sampling type. The data collection technique is done by using a questionnaire or questionnaire technique. The results showed that the value of the Community Satisfaction Index (IKM) for the Sumedang Regency Population and Civil Registration Service was 2.918 with a conversion rate of 72.95. Then the performance of public services is in the category of good service quality. The results of the 14 indicators of the Community Satisfaction Index with a value range between 0-100 are as follows: (1) the service procedure has an IKM value of 68.75 in the good category; (2) the service requirement has an IKM value of 73.00 in a good category; (3) clarity of service officers has an IKM score of 73.25 in a good category; (4) discipline of officers has an IKM score of 76.50 in a good category; (5) the responsibility of officers has an IKM score of 75.00 in a good category; (6) the ability of officers to have an IKM score of 76.00 in a good category; (7) the speed of service has an IKM value of 66.00 in the good category; (8) justice in getting services has an IKM value of 70.50 in a good category; (9) politeness and friendliness have the IKM score of 75.75 in the good category; (10) fairness of service fees has an IKM value of 74.25 in a good category; (11) certainty of service costs has an IKM value of 73.50 in a good category; (12) schedule certainty has an IKM value of 70.50 in a good category; (13) environmental comfort has an IKM value of 78.50 with a good category; (14) service safety has an IKM value of 78.00 in a good category.

Keywords : *Public Service, Community Satisfaction Index.*

PENDAHULUAN

Indeks kepuasan masyarakat merupakan salah satu tolak ukur bagi instansi pemerintah dalam melakukan evaluasi pelayanan yang diberikan pada masyarakat agar pelayanan yang diberikan pada masyarakat tetap prima. Dalam hal ini instansi pemerintah akan dinilai seberapa baik dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat secara umum karena sudah merupakan suatu kewajiban instansi pemerintah untuk melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat. Indeks kepuasan masyarakat hanya berlaku terhadap instansi pemerintah yang melakukan atau memberikan pelayanan langsung terhadap masyarakat. Banyaknya instansi pemerintah yang memberikan pelayanan langsung terhadap masyarakat

menjadikan indeks kepuasan masyarakat menjadi sangat penting untuk mendorong perubahan pelayanan menjadi lebih baik lagi karena dengan adanya indeks kepuasan masyarakat menjadikan instansi terkait mengetahui apakah pelayanan yang diberikan pada masyarakat sudah tergolong baik atau harus ada yang dibenahi kembali.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, orientasi pada kekuasaan yang amat kuat selama ini telah membuat birokrasi menjadi semakin jauh dari misinya untuk memberikan pelayanan publik. Birokrasi dan para pejabatnya lebih menempatkan dirinya sebagai penguasa daripada sebagai pelayan masyarakat. Hal ini mengakibatkan pelayanan yang diberikan oleh para birokrat cenderung tidak baik, hal tersebut

dicerminikan dari para pemberi pelayanan publik yang cenderung kurang ramah dalam memberikan pelayanan, mereka melupakan tugas inti dari pekerjaan mereka sebagai para pelayan masyarakat karena mereka merasa bahwa merekalah yang memegang kekuasaan tertinggi.

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik (*Good Governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Dalam kaitan inilah maka peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya yang harus dilakukan secara terus menerus, berkelanjutan dan harus dilaksanakan oleh semua para aparatur pemerintah.

Saat ini data kependudukan sudah dianggap penting karena masyarakat akan sangat membutuhkan data kependudukan untuk berbagai kepentingan dalam melakukan setiap bentuk kegiatan baik dalam bidang ekonomi, pendidikan, serta kesehatan. Karena sangat pentingnya dokumen kependudukan ini, maka sudah pasti masyarakat akan membuat data kependudukannya karena tanpa adanya data kependudukan maka masyarakat tidak bisa melakukan kegiatan dengan leluasa, sebagai contoh untuk masuk sekolah maka seorang anak akan membutuhkan akta kelahiran, sedangkan untuk mendapatkan pelayanan yang baik di rumah sakit maka sudah pasti masyarakat diminta KTP (Kartu Tanda Penduduk).

Kabupaten Sumedang adalah salah satu Kabupaten di Provinsi Jawa Barat yang memiliki masalah beraneka ragam salah satunya adalah masalah data kependudukan. Hal ini dapat dilihat pada tabel dibawah yang mempersentasikan jumlah penduduk Kabupaten Sumedang yang memiliki KTP Elektronik dibandingkan daerah lain di Provinsi Jawa Barat.

Penduduk Kabupaten Sumedang yang wajib memiliki dokumen Kependudukan KTP mencapai 856.261 jiwa

sedangkan yang sudah memiliki baru mencapai 835.852 jiwa. Dari data tersebut bisa dilihat bahwa jumlah yang belum memiliki e-KTP sebanyak 20.409 jiwa, maka sudah sangat terlihat bahwa kebutuhan akan pembuatan dokumen kependudukan berupa KTP di Kabupaten Sumedang sangat diperlukan.

Ada beberapa masalah yang terjadi pada proses pemberian pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang beberapa diantaranya adalah kurang baiknya pemberian pelayanan yang terkait dengan pembuatan dokumen kependudukan, banyaknya penduduk Kabupaten Sumedang yang belum memiliki KTP elektronik disebabkan oleh beberapa faktor salah satunya adalah pelayanan yang diberikan oleh dinas dan instansi terkait yang dianggap kurang baik hal itu dicerminikan oleh sikap staff atau pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat Kabupaten Sumedang yang terkesan kurang ramah dalam memberikan pelayanan, tidak terlalu sopan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Hal ini diperkuat oleh beberapa warga yang sempat memberikan pendapat bahwa "pelayanan yang diberikan oleh pelaksana teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang kurang ramah dan terkesan tidak menghiraukan masyarakat yang ingin membuat KTP elektronik", dan jarak yang ditempuh oleh masyarakat Kabupaten Sumedang yang sangat jauh untuk mencapai dinas atau instansi terkait yang menyebabkan masyarakat. Berdasarkan hasil observasi diketahui beberapa indikasi masalah dalam mengurangi pengangguran di kabupaten sumedang yaitu: Bagaimana indeks kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan dokumen e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang?

TINJAUAN PUSTAKA

Indeks Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah perlu untuk terus diukur dan dibandingkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan Indeks Kepuasan Masyarakat 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".

Lebih lanjut dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan, "Sasaran dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat".

Masih menurut KEPMENPAN Nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, indeks kepuasan masyarakat juga ditujukan sebagai penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna. Selain itu, sasaran lainnya dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan penjabaran tersebut, dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan

Masyarakat adalah data informasi mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh sebuah instansi pemerintahan.

Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi Unit Pelayanan Pemerintah dalam menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat. Sehingga Indeks Kepuasan Masyarakat yang disusun dapat menunjukkan nilai kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

Menurut KEPMENPAN Nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, tujuan dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah "Untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya". Sedangkan bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

Maksud dan tujuan dari Indeks Kepuasan Masyarakat dapat disimpulkan sebagai tolak ukur keberhasilan pelayanan dan dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan instansi.

Indeks Kepuasan Masyarakat yang disusun dari Unit Pelayanan Pemerintahan yang satu dengan yang lainnya disusun agar memberikan manfaat baik bagi masyarakat maupun bagi instansi pemerintah itu sendiri. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, dengan tersedianya data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintah pusat dan daerah.
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.
7. Berdasarkan penjabaran tersebut dapat disimpulkan bahwa manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat secara sederhana dapat digunakan sebagai alat untuk mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan di sebuah instansi pemerintah. Berdasarkan tingkat kinerja penyelenggaraan tersebut dapat ditentukan berbagai kebijakan dalam hal pelayanan.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan indeks kepuasan masyarakat (IKM) di unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Instansi, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing. Adanya penilaian atas pelayanan publik di instansi pemerintah tidak terlepas dari adanya unsur-unsur penilaian atau standar penilaian yang telah ditetapkan. Unsur penilaian ini dirumuskan atau ditetapkan supaya penilaian yang diberikan.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel, sebagai unsur minimal yang harus ada

untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disebutkan 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 pelayannya.
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 keterampilan 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 risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Berdasarkan penjabaran mengenai unsur-unsur penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat 14 unsur pokok yang digunakan dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.

METODE

Dalam metode ini, metode yang digunakan adalah metode penelitian metode Kuantitatif. Pendekatan Kuantitatif adalah metode yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen, analisis bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang berada pada tingkat baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari 14 (empat belas) unsur IKM sebesar 2,918 dan dengan nilai konversi IKM sebesar 72,95. Indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah kenyamanan lingkungan dengan nilai IKM 3,14 dengan nilai konversi IKM sebesar 78,50. Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM terendah adalah indikator kecepatan pelayanan mendapatkan nilai IKM sebesar 2,64 dan nilai konversi IKM sebesar 66,00.

Berdasarkan data penelitian yang telah dianalisis, maka pada bagian ini akan dibahas hasil penelitian yang meliputi masing-masing indikator Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu : (a) prosedur pelayanan (b) persyaratan

Responden pada penelitian ini sebanyak 150 orang yang merupakan masyarakat yang pernah menerima pelayanan penerbitan E-KTP di Kabupaten Sumedang.

Teknik analisis data menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung berdasarkan KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan.

pelayanan (c) kejelasan petugas pelayanan (d) kedisiplinan petugas pelayanan (e) tanggung jawab petugas pelayanan (f) kemampuan petugas pelayanan (g) kecepatan pelayanan (h) keadilan mendapatkan pelayanan (i) kesopanan dan keramahan petugas pelayanan (j) kewajaran biaya pelayanan (k) kepastian biaya pelayanan (l) kepastian jadwal pelayanan (m) kenyamanan lingkungan dan (n) keamanan lingkungan. Pembahasan lebih rinci dari masing-masing indikator adalah sebagai berikut :

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang dijabarkan dalam satu pernyataan, yaitu dari segi kemudahan prosedur pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang

tergolong mudah untuk dipahami. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk prosedur pelayanan sebesar 2,75 dengan nilai konversi IKM sebesar 68,75.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa prosedur pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berada pada tingkat baik. Masyarakat mudah untuk memahami prosedur pelayanan atau tahapan alur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang. Akan tetapi beberapa masyarakat menganggap bahwa prosedur pelayanan atau tahapan alur pelayanan kurang mudah untuk dipahami. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kemudahan prosedur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang, yang mana upaya ini dilakukan agar prosedur pelayanan semakin mudah untuk dipahami.

2. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang dijabarkan sesuai atau tidaknya syarat yang dibutuhkan dengan pelayanan yang masyarakat inginkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang telah sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk persyaratan pelayanan sebesar 2,92 dengan nilai konversi IKM sebesar 73,00.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang berada pada tingkat baik. Akan tetapi ada beberapa masyarakat yang beranggapan bahwa persyaratan

pelayanan masih kurang sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan. Berdasarkan uraian tersebut, maka perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kesesuaian persyaratan pelayanan, sehingga untuk kedepannya pelayanan yang didapatkan akan sesuai dengan jenis pelayanannya.

3. Kejelasan Petugas Pelayanan

Kejelasan petugas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang dijabarkan dalam pernyataan mengenai keberadaan atau kepastian petugas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kejelasan petugas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang berada pada kategori baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kejelasan petugas pelayanan sebesar 2,93 dengan nilai konversi IKM sebesar 73,25.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kejelasan petugas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap kejelasan petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang masih kurang baik. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan.

4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Kedisiplinan petugas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang dijabarkan dalam pernyataan mengenai kesungguhan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedisiplinan petugas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang sudah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk

kedisiplinan petugas pelayanan sebesar 3,06 dengan nilai konversi IKM sebesar 76,50.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kedisiplinan petugas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang sudah baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap kedisiplinan petugas masih kurang dalam proses pelayanan. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kedisiplinan petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang.

5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

Tanggung jawab petugas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang dijabarkan dalam pernyataan mengenai tanggung jawab dan kejelasan wewenang petugas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab petugas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk tanggung jawab petugas pelayanan sebesar 3,00 dengan nilai konversi IKM sebesar 75,00.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa tanggung jawab petugas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap petugas kurang bertanggung jawab dalam proses pelayanan. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan tanggung jawab petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang selama memberikan pelayanan kepada masyarakat.

6. Kemampuan Petugas Pelayanan

Kemampuan petugas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Sumedang dijabarkan dalam pernyataan mengenai keahlian petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan petugas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang sudah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kejelasan petugas pelayanan sebesar 3,04 dengan nilai konversi IKM sebesar 76,00.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kemampuan petugas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang baik. Akan tetapi beberapa masyarakat menganggap kemampuan petugas kurang dalam proses pelayanan. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukannya upaya untuk terus meningkatkan kemampuan petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang.

7. Kecepatan Pelayanan

Kecepatan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang dijabarkan dalam pernyataan mengenai target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan. Hasil penelitian menunjukkan kecepatan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang termasuk ke dalam kategori baik namun jika dibandingkan dengan 14 indikator yang lain, unsur kecepatan pelayanan merupakan unsur yang memiliki nilai IKM terendah yaitu sebesar 2,64 dengan nilai konversi IKM sebesar 66,00.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan merupakan indikator dengan nilai IKM terendah dibandingkan dengan unsur yang lainnya. Berdasarkan uraian tersebut, kecepatan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Sumedang perlu untuk ditingkatkan.

8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Keadilan mendapat pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang dijabarkan dalam pernyataan mengenai pelayanan yang tidak membeda-bedakan golongan atau status masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keadilan mendapatkan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) keadilan mendapatkan pelayanan sebesar 2,82 dengan nilai konversi IKM sebesar 70,50.

Berdasarkan hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa keadilan mendapatkan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang sudah baik, akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap keadilan dalam mendapatkan pelayanan masih kurang. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan keadilan dalam mendapatkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang.

9. Keramahan dan Kesopanan Petugas Pelayanan

Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang dijabarkan dalam pernyataan mengenai sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesopanan dan keramahan petugas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang sudah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kesopanan dan keramahan petugas

pelayanan sebesar 3,03 dengan nilai konversi IKM sebesar 75,75.

Berdasarkan hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa kesopanan dan keramahan petugas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang baik, akan tetapi upaya untuk terus meningkatkan kesopanan dan keramahan petugas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang tetap perlu dilakukan.

10. Kewajaran Biaya Pelayanan

Kewajaran biaya pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang dijabarkan dalam pernyataan mengenai keterjangkauan biaya pelayanan bagi masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kewajaran biaya pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kewajaran biaya pelayanan sebesar 2,97 dengan nilai konversi IKM sebesar 74,25.

Berdasarkan hasil penelitian diatas, menunjukkan bahwa kewajaran biaya pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap biaya pelayanan publik kurang baik. Oleh karena itu, besarnya biaya dalam pelayanan harus selalu disesuaikan dengan jenis pelayanan yang diberikan.

11. Kepastian Biaya Pelayanan

Kepastian biaya pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang dijabarkan dalam pernyataan mengenai kesesuaian biaya pelayanan dengan biaya yang telah ditetapkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepastian biaya pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)

kejelasan petugas pelayanan sebesar 2,94 dengan nilai konversi IKM sebesar 73,50.

12. Kepastian Jadwal Pelayanan

Kepastian jadwal pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang dijabarkan dalam pernyataan mengenai kesesuaian waktu pelayanan dengan jadwal yang telah ditentukan. Hasil penelitian

menunjukkan bahwa kepastian jadwal pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kepastian jadwal pelayanan sebesar 2,82 dengan nilai konversi IKM sebesar 70,50.

Berdasarkan hasil penelitian diatas, menunjukkan bahwa kepastian jadwal pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang baik, akan tetapi beberapa masyarakat masih ada yang menganggap waktu pelayanan kurang baik dengan jadwal pelayanan. Oleh karena itu, masih diperlukannya peningkatan kepastian jadwal pelayanan dan menjaga ketepatan jadwal pelayanan bagi masyarakat sesuai dengan waktu yang telah di tetapkan.

13. Kenyamanan Lingkungan

Kenyamanan lingkungan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang dijabarkan dalam pernyataan mengenai kondisi sarana dan prasarana tempat pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kenyamanan lingkungan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang termasuk ke dalam kategori yang baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kenyamanan lingkungan pelayanan sebesar 3,14 dengan nilai konversi IKM sebesar 78,50.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kenyamanan

lingkungan pelayanan merupakan indikator pelayanan yang paling baik dibandingkan dengan indikator yang lainnya. Hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM yang tertinggi dibandingkan dengan nilai IKM dari indikator pelayanan yang lainnya. Oleh karena itu, nilai IKM kenyamanan lingkungan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang perlu dipertahankan atau jika memungkinkan untuk ditingkatkan.

14. Keamanan Pelayanan

Keamanan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang dijabarkan dalam pernyataan mengenai terjaminnya tingkat keamanan di lingkungan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keamanan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) keamanan pelayanan sebesar 3,12 dengan nilai konversi IKM sebesar 78,00.

Berdasarkan hasil penilaian diatas, menunjukkan bahwa indikator keamanan pelayanan merupakan indikator dengan nilai IKM kedua tertinggi setelah indikator kenyamanan lingkungan jika dibandingkan dengan semua nilai tiap indikator yang ada. Oleh karena itu, alangkah baiknya jika Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang tetap mempertahankannya atau jika memungkinkan untuk ditingkatkan kembali, melihat bahwa keamanan juga merupakan indikator yang sangat penting di mana masyarakat akan merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan jika tingkat keamanannya baik.

PENUTUP

Kesimpulan

Hasil penelitian mengenai kondisi Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004, maka diperoleh angka indeks sebesar 72,95 yang berada pada interval 62,51-81,25, sehingga kualitas pelayanan publik berada pada tingkat "B". Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang pada tahun 2020 secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik.

Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian di atas, maka peneliti mengemukakan saran kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang, yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang tergolong baik. Untuk kedepannya, maka pelayanan yang diberikan minimal dipertahankan atau jika memungkinkan ditingkatkan menjadi lebih baik lagi.
2. Unsur kenyamanan lingkungan dengan nilai IKM tertinggi perlu untuk tetap dipertahankan.

3. Kecepatan pelayanan merupakan unsur dengan nilai IKM terrendah dibandingkan dengan unsur lainnya, oleh karena itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang harus berupaya sebaik mungkin untuk memperbaiki tingkat kecepatan pelayanan yang diberikan.
4. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang perlu untuk menambah jumlah petugas pelayanan agar proses pelayanan semakin baik dan cepat.
5. Jangka waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat diupayakan untuk lebih dan cepat dibandingkan dengan standar waktu pelayanan yang telah ditentukan.
6. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang perlu memberikan informasi pelayanan yang jelas kepada setiap masyarakat. Contohnya menunjukkan papan informasi mengenai prosedur, persyaratan dan waktu pelayanan pada setiap jenis pelayanan yang dapat dilihat langsung oleh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Hasibuan, Malayu, S.P. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT Bumi Aksara
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2020. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Saepudin, Andri. 2019. *Pengaruh Teknik Kepemimpinan Lurah Kotakulon Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Kelurahan Kotakulon Kecamatan Sumedang Selatan Kabupaten Sumedang*. Sumedang: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Sebelas April Sumedang.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Imam Gunawan, 2015. *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*, Jakarta: Bumi Aksara
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2014.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks

Kepuasan Masyarakat Unit
Pelayanan Instansi Pemerintah.
Keputusan Menteri Pendayagunaan
Aparatur Negara
(KEPMENPAN) Nomor 63
Tahun 2004 Tentang Prinsip
Pelayanan Publik.
Tarmini, Mimin. 2012. *Pengaruh Komunikasi
Internal Terhadap Efektivitas Kerja*

*Pegawai di Kecamatan Conggeang
Kabupaten Sumedang. Sumedang:
Sekolah Tinggi Ilmu
Administrasi* Sebelas April
Sumedang.
Veithzal, Rivai Zainal. 2015. *Manajemen
Sumber Daya Manusia untuk
Perusahaan.* Jakarta: Raja
Grafindo Persada