



Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Ngawi

Dewi Ismoyowati¹, Izza Mafruhah¹, Nurul Istiqomah¹

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sebelas Maret

Corresponding author: dewiismoyowati@staff.uns.ac.id

Abstrak. Salah satu aspek penting dalam pelayanan publik adalah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), sehingga survey atas pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah menjadi bagian penting untuk mendapatkan perhatian. Survey kepuasan masyarakat menjadi wajib dilaksanakan oleh seluruh unit penyelenggara pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan didukung oleh Peraturan Menteri Penadayagunaan Aparatur Negara (PermenPAN) Nomor 20 Tahun 2010 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2010 – 2014 dan pelaksanaannya diatur oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Indeks kepuasan Masyarakat yang disusun berhubungan erat dengan Visi dan Misi Pemerintah Daerah. Pemerintah Kabupaten Ngawi telah berkomitmen untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara terus menerus. Aspek terakhir dalam pelayanan masyarakat adalah evaluasi yaitu sebagai upaya melihat hasil pelayanan dan bagaimana dampaknya terhadap masyarakat sehingga bisa memperbaiki kinerja layanan secara berkelanjutan. Upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Ngawi adalah dengan melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat bagi unit unit kerja.

1. Pendahuluan

Pemerintah Daerah sebagai *service provider* dan *service arranger* memiliki kewenangan yang luas untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat setempat. Namun demikian, keberhasilan Pemerintah Daerah dalam menjalankan peranannya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh berbagai Unit Organisasi/Perangkat Daerah. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik, yaitu, pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan (birokrasi-Pemerintah Daerah) dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik.

Kecenderungan yang terlihat dalam penelitian yang dilakukan untuk menilai kinerja sektor publik tersebut sangat jarang yang melihatnya dari perspektif pengguna layanan atau publik, terutama menyangkut aspek kepuasan atau *customer satisfaction* (Common, Flynn, and Mellon, 1993), demikian pula halnya yang terjadi di Indonesia. Dalam kerangka otonomi Daerah dewasa ini yang terkait erat dengan prinsip-prinsip demokrasi sebagai landasannya maka pendekatan dari perspektif publik sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja pelayanan harus menjadi perhatian penting untuk mengetahui sejauh apa pelayanan yang disediakan telah memenuhi harapan, kepuasan maupun kebutuhan publik lokal lainnya sebagai konstituennya. Hal ini sejalan dengan prinsip *representative democracy*, dimana keterwakilan publik lokal tidak hanya sebatas pada wakil-wakil mereka di DPRD, tetapi juga harus merepresentasikan kebutuhan dan kepentingan mereka yang terwujud dalam kebijakan maupun program-program pembangunan yang disediakan oleh Pemerintah Daerah (Hoessein:1999).

Salah satu aspek penting dalam pelayanan publik adalah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), sehingga survey atas pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah menjadi bagian penting untuk mendapatkan perhatian. Survey kepuasan masyarakat menjadi wajib dilaksanakan oleh seluruh unit



penyelenggara pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan didukung oleh Peraturan Menteri Penadayagunaan Aparatur Negara (PermenPAN) Nomor 20 Tahun 2010 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2010 – 2014 dan pelaksanaannya diatur oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Indeks kepuasan Masyarakat yang disusun berhubungan erat dengan Visi dan Misi Pemerintah Daerah. Kabupaten Ngawi memiliki visi ***Mewujudkan Ngawi Sejahtera, Berakhlak Berbasis Pedesaan Sebagai Barometer Jawa Timur***. Misi-misi tersebut berhubungan erat dengan pelayanan publik yang berimbang langsung dalam kebutuhan masyarakat. Sebagai upaya untuk mewujudkan *good local governance*, Pemerintah Kabupaten Ngawi telah berkomitmen untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara terus menerus. Aspek terakhir dalam pelayanan masyarakat adalah evaluasi yaitu sebagai upaya melihat hasil pelayanan dan bagaimana dampaknya terhadap masyarakat sehingga bisa memperbaiki kinerja layanan secara berkelanjutan.

2. Metode Penelitian (Penelitian)

2.1 Ruang Lingkup

Survei Kepuasan Masyarakat bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert yaitu suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik.

2.2 Metode Pengukuran

Penelitian tentang Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Ngawi Tahun 2020 dengan menggunakan indikator kepuasan publik sebagai pengguna layanan ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bertolak dari suatu konsep, cara berpikir deduktif yang berangkat dari teori-teori untuk menjawab permasalahan penelitian.

2.3 Analisis Gap

Penggunaan konsep *servqual* (*service quality*) yang diketengahkan oleh Zeithaml- Parasuraman-Berry (1990) menggunakan variabel-variabel dari konsep tersebut yang terdiri dari harapan dan kenyataan. Operasionalisasi dari tiap-tiap variabel tersebut adalah melalui 10 (sepuluh) dimensi *Servqual*, seperti yang sudah dipaparkan sebelumnya. Teknik *summated-rating* digunakan untuk melakukan pengukuran terhadap jawaban responden yang dioperasionalkan pada kelima dimensi dari setiap variabel yakni variabel “*Harapan*” dan “*Kenyataan*”. Tahap berikutnya adalah mengurangi nilai variabel “*kenyataan*” dengan “*harapan*” yang hasilnya adalah nilai kesenjangan atau *gap*. Operasionalisasi konsep tersebut akan diturunkan dalam instrument kuesioner. Selisih antara nilai harapan indikator dengan kenyataannya merupakan *gap* indikator, selisih antara nilai harapan suatu dimensi dengan nilai kenyataannya merupakan *gap* dimensi, dan selisih antara nilai IKM harapan dengan nilai kenyataannya merupakan *gap* IKM.

3. Hasil dan Diskusi

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan bagian penting dalam tujuan pembangunan yaitu peningkatan kesejahteraan masyarakat. Indikator tercapainya kesejahteraan adalah ketika masyarakat merasakan kepuasan dan pelayanan sesuai dengan mereka harapkan. Tolok ukur ketercapaian pembangunan lainnya adalah pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, ketika



pelayanan dirasakan secara merata oleh masyarakat tanpa adanya kesenjangan, maka Indeks Kepuasan akan meningkat. 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.

Tugas utama pemerintah adalah memberikan pelayanan umum (*public service*), selain tugas pembangunan (*development*) dan pemberdayaan masyarakat (*empowerment*). Meski demikian, sering kali layanan publik dikeluhkan warga karena tidak memenuhi ekspektasi dan kepuasan pengguna layanan. Berangkat dari tugas utama tersebut, maka pemerintah harus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Penilaian masyarakat atas layanan yang diberikan oleh pemerintah harus dilakukan secara obyektif, oleh sebab itu maka penilaian ukuran kepuasan masyarakat akan dibandingkan dengan standar operasional yang ditetapkan,

Kegiatan penyusunan IKM dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat melalui survei kepada masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh unit penyelenggara pelayanan Pemerintah pada level pemerintah pusat maupun daerah. Tujuannya adalah untuk mendapatkan *feedback* secara berkala atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya dilakukan secara berkesinambungan.

Pelaksanaan survey IKM ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Angka indeks yang didapatkan merupakan angka persepsi masyarakat terhadap layanan dari pemerintah yang mengukur tingkat kualitas pelayanan. Kategori jawaban terdiri dari empat tingkat dari tingkat kurang baik diberi nilai 1 (satu) sampai dengan tingkat sangat baik dan diberi nilai 4 (empat).

Survey dilakukan terhadap 323 responden untuk mengisi kuesioner sebagai mana yang telah disusun. Kuesioner terdiri atas 20 pertanyaan tertutup yang kemudian dikelompokkan menjadi indeks Kepuasan yaitu (1) Prosedur; (2) Persyaratan; (3) Waktu Pelayanan; (4) Biaya / tariff ; (5) Keamanan/ Kenyamanan; (6) performance SDM; (7) Online syetem; (8) Pengaduan. Masing-masing indeks kepuasan terdiri beberapa kriteria yang masuk dalam kuesioner. Semua Indeks Kepuasan masuk dalam kategori Baik, Indeks Kepuasan dengan nilai indeks tertinggi adalah persyaratan dengan nilai 84,64. Sedangkan indeks kepuasan terendah pada komponen waktu pelayanan dengan nilai 76, 99.

Rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebesar 81,189 dengan kategori baik. Nilai ini lebih rendah dibandingkan IKM Jawa Timur pada tahun 2017 yaitu sebesar 81,33. Secara detail data IKM ditunjukkan pada table 3.1 berikut ini

Tabel 3.1 Nilai IKM berdasarkan survey

| Kepuasan | Kriteria | Indeks | Rerata | Nilai Indeks | Kategori |
|-----------------|--|--------|--------|--------------|----------|
| Prosedur | Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini | 3.2617 | 3.2735 | 81.83708 | BAIK |
| | Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani | 3.2969 | | | |
| | Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan | 3.2492 | | | |
| | Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan | 3.2862 | | | |
| Persyaratan | Kesamaan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya | 3.3856 | 3.3856 | 84.63950 | BAIK |
| Waktu Pelayanan | ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan | 3.0719 | 3.0797 | 76.99272 | BAIK |
| | Kecepatan pelayanan | 3.0875 | | | |
| Biaya/ Tarif | kewajaran biaya untuk mendapatkan | 3.0690 | 3.1620 | 79.04916 | BAIK |



| | | | | | |
|-------------------------|---|--------|--------|----------|------|
| | elayanan | | | | |
| | Keadilan untuk mendapatkan pelayanan | 3.2550 | | | |
| keamanan/ kenyamanan | kenyamanan di lingkungan unit pelayanan | 3.3459 | 3.3043 | 82.60713 | BAIK |
| | keamanan pelayanan di unit ini | 3.2627 | | | |
| Performance SDM | Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan | 3.3113 | 3.3303 | 83.25697 | BAIK |
| | Kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan | 3.2759 | | | |
| | Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan | 3.2943 | | | |
| | penampilan/ cara berpakaian petugas di unit pelayanan ini | 3.4396 | | | |
| Online system | Apabila menggunakan media online, apakah petunjuknya mudah dipahami | 3.0974 | 3.1791 | 79.47840 | BAIK |
| | Apabila menggunakan media online, apakah aksesnya lancar | 3.2609 | | | |
| Pengaduan | Kepuasan dengan tanggapan pengaduan | 3.2661 | 3.2661 | 81.65138 | BAIK |
| RERATA IKM | | | | 81,1890 | BAIK |

Sumber: Data primer diolah

4. Kesimpulan

Penelitian tentang Indeks Kepuasan Masyarakat sangat penting karena berhubungan dengan bagaimana penilaian kinerja pemerintah daerah dari aspek masyarakat. Selama ini penilaian kinerja lebih banyak dilihat dari hasil tanpa melihat masalah proses yang dilakukan dalam mencapai hasil. Berdasarkan pembahasan dalam bab-bab sebelumnya maka bisa diambil kesimpulan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat dalam kajian ini terdiri atas pelayanan umum, kesehatan yang dibedakan pelayanan pada rawat inap dan rawat jalan serta pendidikan yang dilakukan selama masa Pandemi. Total responden adalah untuk pelayanan umum sebanyak 323 orang. Untuk kesehatan sebanyak 50 orang dan untuk pendidikan sebanyak 50 orang. Hasil IKM pada pelayanan public umum menggunakan indicator (1) Prosedur; (2) Persyaratan; (3) Waktu Pelayanan; (4) Biaya / tarif; (5) Keamanan/ Kenyamanan; (6) performance SDM; (7) Online syetem; (8) Pengaduan. Hasil survey menunjukkan nilai 81,189 dan masuk ke dalam kategori baik meskipun masih di bawah IKM rerata Propinsi Jawa Timur. Pendidikan mempunyai model penilaian yang berbeda karena sedang berada dalam kondisi tidak normal dengan adanya pandemic covid19. Penilaian yang dilakukan adalah dengan melihat kondisi pelayanan pendidikan masa pandemic dengan menggunakan 3 ketentuan utama yaitu pada aspek fasilitas yang terdiri atas kualitas jaringan internet, kebutuhan alat pembelajaran seperti HP dan laptop serta kebutuhan akan kuota. Aspek non fasilitas yang terdiri atas model pembelajaran yang digunakan, kesulitan dalam aktivitas pembelajaran dan juga pendampingan yang dilakukan oleh orang tua. Aspek yang ketiga adalah kelembagaan yang terdiri atas kepedulian Dinas, Sekolah dan Guru terhadap pelaksanaan pembelajaran secara daring.

Aspek penting dari semua bentuk pelayanan adalah dalam kesiapan sumber daya manusia yang terlibat dalam proses pelayanan sehingga perlu ditingkatkan khususnya dalam pelayanan prima, ketepatan waktu dan kesesuaian antara layanan yang dibutuhkan dengan proses. Dalam kondisi ini penyusunan PRGS (Policy, Regulation, Guidelinas dan SOP) menjadi bagian yang harus mendapatkan perhatian untuk disusun secara terintegratif, tidak parsial pada masing-masing unit layanan. Kondisi pelayanan di kabupaten Ngawi memang sudah baik, namun perlu untuk terus dikembangkan menjadi sangat baik. Pelatihan-pelatihan dan fasilitas dalam pelayanan harus dikembangkan khususnya dalam pelayanan online yang masih dinilai belum tinggi. Khusus untuk pendidikan di masa pandemic perlu



untuk mendapat perhatian agar anak-anak mampu belajar dengan baik meskipun tidak secara langsung masuk dalam proses pembelajaran di dalam. Kapasitas guru perlu mendapat perhatian dengan memberikan pelatihan dan pengembangan model pembelajaran yang semakin berkembang dengan cepat. Sekolah dan Dinas Pendidikan sebaiknya semakin intens dalam menjalin komunikasi dengan orang tua murid, karena saat ini orang tua murid mempunyai posisi yang paling penting dalam proses pembelajaran khususnya bagi anak pada masa pendidikan Dasar.

5. Referensi.

Abstrak dan Suplemen:

- [1] M Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat*.
- [2] Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Lijan Poltak Sinambela, dkk. (2011). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara. Nasution, M.N. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Buku:

- [1] Atep Adya Barata. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- [2] Bambang Presetyo dan Lina Miftahul Jannah. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- [3] Cholid Narbuko dan Abu Achmadi. (2013). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- [4] Fandy Tjiptono. (1997). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- [5] Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- [6] Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- [7] Harbani Pasolong. (2010). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta
- [8] Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.