

Analisis Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Bidang Sosial di Kabupaten Jember

Dwi Putro Sarwo Setyohadi ¹, Raden Roro Lia Chairina ², Risse Entikaria Rachmanita ³, Hendra Yufit Riskiawan ^{4*}, Dhanang Eka Putra⁵, Refa Firgiyanto⁶

¹Jurusan Teknologi Informasi, Politeknik Negeri Jember, Jember, Indonesia

²Jurusan Manajemen Agribisnis, Politeknik Negeri Jember, Jember, Indonesia

³Jurusan Teknik, Politeknik Negeri Jember, Jember, Indonesia

⁴Jurusan Produksi Pertanian, Politeknik Negeri Jember, Jember, Indonesia

e-mail : hendra.yufit@gmail.com

Abstrak. Pelayanan publik merupakan hak setiap warga negara yang wajib dipenuhi karena negara berkewajiban menyelenggarakan sejumlah pelayanan guna memenuhi hak - hak dasar warganya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana terdapat pada Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional, maka seluruh instansi pemerintahan agar melakukan survei mengenai indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan yang telah dilakukan. Kegiatan kajian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan kinerja dari Dinas Sosial terhadap berbagai jenis pelayanan di bidang sosial yang didasarkan pada indeks kepuasan. Hasil survei dapat dijadikan sebagai dasar perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan yang dirumuskan dalam rencana tindak lanjut atau kerangka kerja dan kebijakan oleh Dinas Sosial. Kajian menggunakan pendekatan kuantitatif dan pendekatan kualitatif. Pendekatan kuantitatif menggunakan metode sensus, sedangkan pendekatan kualitatif menggunakan metode wawancara mendalam dan observasi. Responden merupakan masyarakat yang mendapatkan pelayanan publik bidang sosial di Dinas Sosial Kabupaten Jember. Variabel yang digunakan dalam pekerjaan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini adalah Penilaian (Perception) dan Harapan (Expectancy) masyarakat atas 9 unsur indeks kepuasan masyarakat sebagaimana ditetapkan dalam Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) total pelayanan bidang sosial di Kabupaten Jember sebesar 85,6 dimana berada pada kategori B dengan mutu kinerja pelayanan adalah baik.

Keywords: Bidang Sosial; Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM); Kabupaten Jember; Pelayanan Publik

DOI: <https://doi.org/10.xxxx/xxxx>

*Correspondensi: Hendra

Yufit Riskiawan

Email:

hendra.yufit@gmail.com

Received: 21-2-2023

Accepted: 9-5-2023

Published: 10-5-2023



Copyright: © 2023 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons

Abstrak: Public service is the right of every citizen that must be fulfilled because the state is obliged to provide a number of services to fulfill the basic rights of its citizens. One of the efforts to improve the quality of public services as contained in the Law of the Republic of Indonesia Number 25 of 2000 concerning the National Development Program, all government agencies to conduct a survey on the community satisfaction index as a benchmark for assessing the level of service quality and the success of service delivery that has been implemented. done. This study aims to determine the level of satisfaction and performance of the Social Service for various types of services in the social sector based on the satisfaction index. The survey results can be used as the basis for improving and improving the quality of services formulated in the follow-up plan or framework and policies by the Social Service. The study uses a quantitative approach and a qualitative approach. The quantitative approach uses the census method, while the qualitative approach uses in-depth interviews and observation methods. Respondents are people who receive public services in the social sector at the Social Service of Jember Regency. The variables used in the work of Compiling the Community Satisfaction Index (IKM) are the community's Perception and Expectation of the 9 elements of the community satisfaction index as stipulated in the PAN RB Ministerial Regulation Number 14 of 2017. The Community Satisfaction Index (IKM) value of total services the social sector in Jember Regency is 85.6 which is in category B with the quality of service performance is good.

Keywords : Social Sector; Community Satisfaction Index; Jember Regency; Public Service.

PENDAHULUAN

Pada era pengembangan pelayanan, penyedia jasa pelayanan publik selalu berupaya melakukan usaha - usaha perbaikan di bidang pelayanan. Di Indonesia, pihak yang berperan sebagai penyedia jasa pelayanan publik (*public service provider*) adalah pemerintah. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang dapat diberikan oleh pemerintah dimulai dari pelayanan dalam bentuk peraturan atau regulasi ataupun pelayanan - pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat (Siagian, 2001). Berdasarkan Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah bahwa penyelenggaraan pemerintah daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan dan kekhasan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pelayanan publik merupakan hak setiap warga negara yang wajib dipenuhi karena negara berkewajiban menyelenggarakan sejumlah pelayanan guna memenuhi hak - hak dasar warganya. Dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum bagi pihak penyelenggara pelayanan publik maupun masyarakat. Pada Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 ditegaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

Seiring adanya tuntutan dan kesadaran penyelenggaraan pelayanan yang semakin berkualitas oleh masyarakat, maka terjadi adanya perubahan paradigma penyelenggaraan pemerintahan, dari paradigma *rule government* yang bergeser menjadi paradigma *good governance* yang memberikan peluang sekaligus tantangan bagi perbaikan tata pemerintahan dan tata bernegara. Aspek yang penting untuk diatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah standar pelayanan. Dengan adanya standar pelayanan, akan sangat menjamin akses yang sama dari setiap warga negara untuk mendapatkan pelayanan dari penyelenggara negara.

Tingkat kepuasan masyarakat atas mutu pelayanan yang diberikan pemerintah memiliki arti yang sangat penting, karena dari kepuasan masyarakat akan terbangun kepercayaan dan loyalitas masyarakat pada pemerintah yang nantinya akan dapat memperbaiki citra pemerintah yang selama ini kurang begitu baik dimata publik. Dengan demikian pelayanan yang diberikan oleh pemerintah harus berorientasi pada pemenuhan kepuasan masyarakat. Semakin besarnya tuntutan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas maka pada seluruh organisasi pemerintah beserta jajarannya dituntut untuk melakukan pembenahan dalam berbagai sektor pelayanan. Usaha itu ditunjukkan dengan berbagai usaha peningkatan

kualitas pelayanan dan kemampuan pelayanan dari aparatur pemerintah agar lebih profesional, efektif dan efisien sesuai dengan harapan masyarakat.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana terdapat pada Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional, maka seluruh instansi pemerintahan agar melakukan survei mengenai indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan yang telah dilakukan. Kepuasan masyarakat merupakan ukuran yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan publik. Selanjutnya Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara telah menetapkan Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Keputusan Menpan No. 25 tahun 2004, yang mendefinisikan 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. Hal ini juga telah sejalan dengan peraturan Menteri Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 mengenai Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Oleh karena itu, dalam rangka perbaikan pelayanan publik yang terus menerus dan dengan jenis pelayanan publik yang sangat beragam, diperlukan Survei Kepuasan masyarakat kepada para pengguna layanan dengan menggunakan metode dan teknis survei yang sesuai di Dinas Sosial Kabupaten Jember. Data IKM dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

METODE PENELITIAN

Kegiatan penelitian dilaksanakan pada Bulan September – November 2021 di Kabupaten Jember. Kajian menggunakan pendekatan kuantitatif dan pendekatan kualitatif. Pendekatan kuantitatif menggunakan metode sensus, sedangkan pendekatan kualitatif menggunakan metode wawancara mendalam dan observasi (Singarimbun dan Effendi, 1989). Data yang dikumpulkan meliputi data primer dan sekunder. Pengumpulan data secara offline melalui observasi, dilakukan untuk mendapatkan informasi dan fakta primer/langsung tentang kondisi fisik pelayanan publik pada bidang sosial di Dinas Sosial Kabupaten Jember yang merupakan hasil pengamatan lapangan secara visual, sedang metode wawancara dilakukan untuk mendapatkan gambaran primer dari responden/masyarakat tentang persepsi dan harapan akan pelayanan publik bidang sosial di Dinas Sosial Kabupaten Jember. Data Sekunder adalah data dan informasi yang telah ada yang bersumber terkait pelayanan bidang sosial di Kabupaten Jember. Variabel yang digunakan dalam pekerjaan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini adalah Penilaian (*Perception*) dan Harapan (*Expectacy*) masyarakat atas 9 unsur indeks kepuasan masyarakat sebagaimana ditetapkan dalam Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Sumber data kajian:

- a. Informan: Memilih informan awal sebagai purposif sample yaitu subyek yang menguasai permasalahan.
- b. Peristiwa: Peristiwa-peristiwa atau kejadian-kejadian yang ada di lapangan.
- c. Dokumen: Dokumen–dokumen yang ada kaitannya/relevan dengan masalah. Pelaksanaan pengumpulan data dilakukan dengan: 1) Observasi, 2) Wawancara:

dilaksanakan interview secara mendalam (indepth interview), dengan terbuka bertindak sebagai known investigator.

Teknik pemeriksaan atas keabsahan data, dilaksanakan dengan memenuhi kriteria: Derajat Kepercayaan (*Credibility*); Kriteria Keteralihan (*Transferability*); Kriteria Ketergantungan (*Dependability*); Kriteria Kepastian (*Confirmability*).

Teknik Penarikan Sampel

Teknik penarikan sampel disesuaikan dengan lingkup layanan dan tujuan survei. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah kerja Dinas Sosial Kabupaten Jember. Penentuan ukuran sample menurut Krejcie and Morgan adalah:

$$S = \frac{x^2 NP(1-P)}{e^2(N-1)+x^2P(1-P)} \quad (1)$$

S = Ukuran sampel yang dibutuhkan

x^2 = Nilai tabel chi kuadrat dengan satu derajat kebebasan (df=1) pada nilai keyakinan α ; 0,05

N = Ukuran populasi

P = Proporsi populasi (diasumsikan 0,5 karena nilai ini akan memberikan ukuran sampel maksimum)

d = Tingkat akurasi, dinyatakan sebagai proporsi (0,05)

Instrumen Pengukuran IKM

Instrumen atau angket pengguna layanan mencakup 9 unsur yang berasal dari aturan Permenpan-RB No. 14 tahun 2017, dan 1 unsur pengukuran tambahan mengenai kemudahan penggunaan system pelayanan online Dinas Sosial Kabupaten Jember. Dengan demikian unsur pengukuran yang digunakan adalah sebanyak 10 unsur pengukuran, dengan desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda (skala ordinal).

Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu: tidak baik, diberi nilai persepsi 1; kurang baik, diberi nilai persepsi 2; baik, diberi nilai 3; sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Teknik Analisis Data

Proses analisis data kepuasan layanan Dinas Sosial Kabupaten Jember dilakukan dengan meninjau pengukuran survei pengguna layanan. Survei pengguna layanan dilakukan dengan menghitung nilai total dari tanggapan responden kemudian dihitung nilai rata-rata untuk masing-masing unsur pertanyaan dengan jenis data berupa ordinal. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot rata – rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{x} = N \quad (2)$$

dengan, N = bobot nilai per unsur. Karena unsur yang dikaji sebanyak 10 unsur, maka bobot rata-rata tertimbang diperhitungkan sebagai berikut:

$$\text{Bobot rata – rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{10} = 0,1 \quad (3)$$

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \quad (4)$$

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

$$\text{SKM unit pelayanan} \times 25 \quad (5)$$

Penilaian kinerja unsur pelayanan yang diperoleh kemudian dikategorikan berdasarkan skala yang ditunjukkan pada Tabel 1.

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval	IKM Nilai Interval IKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 - 2,599	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,600 - 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,064 - 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,532 - 4,000	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Dengan menggunakan rumus penentuan ukuran sampel menurut Krejcie and Morgan (1) Dari jumlah populasi 245.501 orang maka didapatkan jumlah sampel 828 orang responden dengan karakteristik sebagai berikut.

Tabel 2. Karakteristik Responden

Profil Demografi	Jumlah	%	Profil Demografi	Jumlah	%
Jenis Kelamin Responden			Pekerjaan Utama		
Laki-laki	419	50,6	Karyawan Swasta	31	3,7
Perempuan	409	49,4	PNS	0	0
Umur Responden			Wiraswasta	322	38,9
17-25 tahun	0	0	Pelajar/ Mahasiswa	2	0,3
26-35 tahun	59	7,1	Ibu Rumah Tangga	348	42,0
36-45 tahun	149	18,0	Freelance/Part Time	5	0,6
46-55 tahun	362	43,7	Tidak/Belum Bekerja	10	1,1
>55 tahun	258	31,1	Lainnya	111	13,4
Pendidikan Responden			Tingkat Pengeluaran Per Bulan		
Tidak Sekolah	59	7,1	< Rp 1.750.000,-	435	52,6
SD/SMP	336	40,6	Rp 1.750.001 - s/d Rp 2.500.000,-	393	47,4
SMA	419	50,6	Rp. 2.500.001,- s/d Rp 3.500.000,-	0	0
Perguruan Tinggi (D1/D2/D3/D4/S1)	14	1,7	Rp 3.500.001 s/d Rp 4.500.000,-	0	0
Pasca Sarjana (S2/S3)	0	0,0	Rp 4.500.001 s/d Rp 5.000.000,-	0	0

Dari jumlah responden, didapat beberapa pengklasifikasian data seperti, jenis kelamin responden, umur responden, tingkat pendidikan responden, pekerjaan utama responden dan detail pengeluaran responden. Dari data diatas dapat diketahui untuk klasifikasi berdasarkan data jenis kelamin responden didapat data laki-laki sebanyak 419 orang (50,6 %) dan perempuan sebanyak 409

orang (49,4 %). Mayoritas responden berada di tingkat umur 46-55 tahun yaitu sebanyak 362 orang dengan persentase 43,7% serta > 55 tahun sebesar 258 orang dengan persentase 31,1 % dan minoritas responden berada di tingkat umur 26-35 tahun yaitu sebanyak 59 orang dengan persentase sebanyak 7,1 %.

Dari data tingkat pendidikan responden diketahui 0 orang berpendidikan Pascasarjana (S-2 dan S-3), 14 orang (7,1%) berpendidikan setingkat perguruan tinggi (D1/D2/D3/D4/S1), 419 orang (50,6%) berpendidikan setingkat Sekolah Menengah Atas (SMA), 336 orang (40,6%) berpendidikan setingkat Sekolah Menengah Pertama (SMP)/Sekolah Dasar (SD) dan 59 orang (7,1%) tidak mengenyam pendidikan. Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik diatas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan setingkat SMA yaitu 419 responden atau 50,6 %.

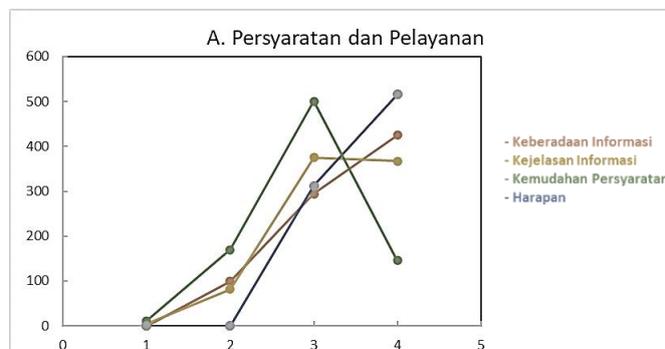
Dari data tabel karakteristik responden urutan tertinggi responden bidang sosial berdasarkan jenis pekerjaan adalah ibu rumah tangga sebanyak 348 orang (42 %), wiraswasta sebanyak 322 orang (38,9 %), lain-lain sebanyak 111 orang (13,4 %), karyawan swasta sebanyak 31 orang (3,7 %), tidak/belum bekerja sebanyak 10 orang (1,1%), freelance/part time sebanyak 5 orang (0,6%), pelajar/mahasiswa sebanyak 2 orang (0,3 %) dan tidak ada responden yang bekerja sebagai PNS. Seiring dengan data tersebut diatas dan berdasarkan fakta yang ada bahwa mayoritas yang menerima bantuan sosial adalah ibu rumah tangga.

Berdasarkan tingkat pengeluaran responden, mayoritas responden memiliki pengeluaran perbulan kurang dari Rp 1.750.000,00 yaitu 435 orang (52,6%) dan sebanyak 393 orang (47,4%) memiliki pengeluaran antara Rp 1.750.001,00 – Rp 2.500.000,00 perbulan.

Hasil Survei Bidang Sosial

Indeks kepuasan dan indeks harapan dari hasil survei bidang sosial untuk masing-masing unsur layanan dijabarkan berikut ini.

Persyaratan dan Pelayanan



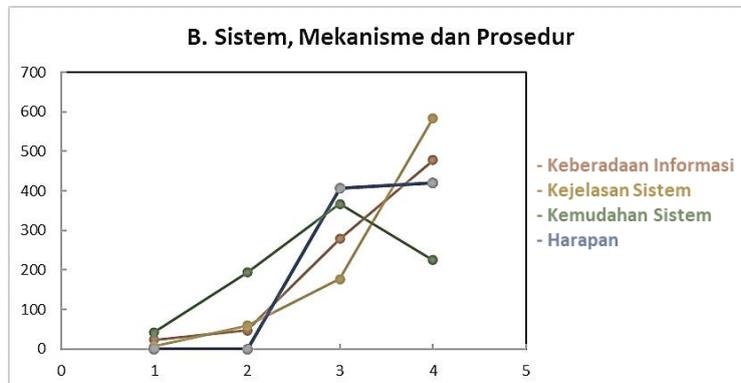
Gambar 1. Grafik Hasil Survei Persyaratan dan Pelayanan

Berdasarkan Gambar 1 mengenai persyaratan dan pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Jember, didapatkan hasil survei yang menyatakan bahwa responden memiliki harapan tinggi terhadap persyaratan dan pelayanan. Sejumlah 828 responden memberikan nilai rata-rata harapan 3,62 dengan indeks harapan 90,56 untuk ketiga pernyataan pada persyaratan dan pelayanan.

Pernyataan pertama mengenai keberadaan informasi mengenai persyaratan untuk mendapatkan pelayanan, mendapatkan nilai kepuasan 1 untuk 0 responden, nilai kepuasan 2 untuk 99 responden, nilai kepuasan 3 untuk 294 responden dan nilai kepuasan 4 untuk 425 responden. Pernyataan kedua mengenai kejelasan informasi tentang persyaratan untuk mendapatkan pelayanan, mendapatkan nilai kepuasan 1 untuk 4 responden, nilai kepuasan 2 untuk 82 responden, nilai kepuasan 3 untuk 375 responden dan nilai kepuasan 4 untuk 367

responden. Pernyataan ketiga mengenai kemudahan persyaratan untuk mendapatkan pelayanan, mendapatkan nilai kepuasan 1 untuk 11 responden, nilai kepuasan 2 untuk 170 responden, nilai kepuasan 3 untuk 501 responden dan nilai kepuasan 4 untuk 146 responden. Dengan demikian nilai rata-rata indeks kepuasan pada persyaratan dan pelayanan adalah 3,21 dengan nilai 80,30 yang masuk dalam kategori baik.

Sistem, Mekanisme dan Prosedur

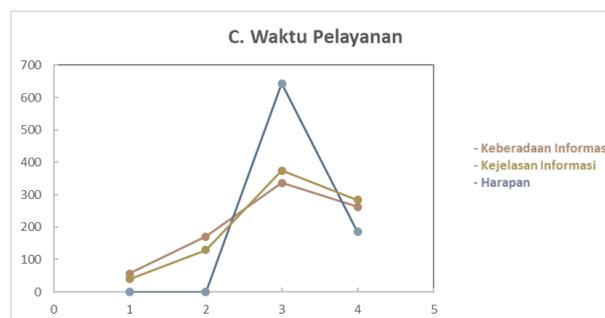


Gambar 2. Grafik Hasil Survei Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

Berdasarkan Gambar 2 mengenai Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Jember, didapatkan hasil survei yang menyatakan bahwa responden memiliki harapan tinggi terhadap persyaratan dan pelayanan. Sejumlah 828 responden memberikan nilai rata-rata harapan 3,51 dengan indeks harapan 87,77 untuk ketiga pernyataan pada Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan.

Pernyataan pertama mengenai keberadaan informasi mengenai sistem/mekanisme/prosedur pelayanan, mendapatkan nilai kepuasan 1 untuk 24 responden, nilai kepuasan 2 untuk 47 responden, nilai kepuasan 3 untuk 279 responden dan nilai kepuasan 4 untuk 478 responden. Pernyataan kedua mengenai kejelasan informasi mengenai sistem/mekanisme/prosedur pelayanan, mendapatkan nilai kepuasan 1 untuk 7 responden, nilai kepuasan 2 untuk 59 responden, nilai kepuasan 3 untuk 177 responden dan nilai kepuasan 4 untuk 584 responden. Pernyataan ketiga mengenai kemudahan sistem/mekanisme/prosedur pelayanan saat ini, mendapatkan nilai kepuasan 1 untuk 43 responden, nilai kepuasan 2 untuk 194 responden, nilai kepuasan 3 untuk 367 responden dan nilai kepuasan 4 untuk 225 responden. Dengan demikian nilai rata-rata indeks kepuasan pada Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan adalah 3,34 dengan nilai 83,44 yang masuk dalam kategori baik.

Waktu Pelayanan

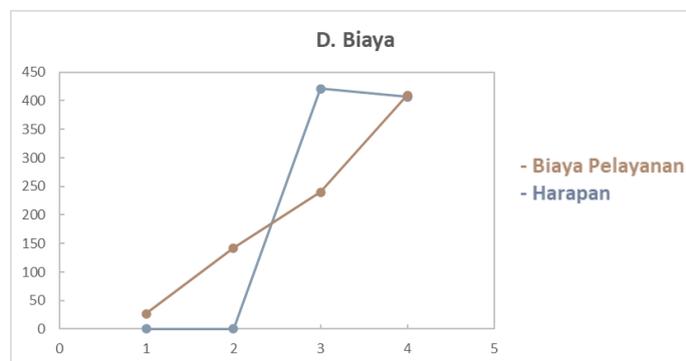


Gambar 3. Grafik Hasil Survei Waktu Pelayanan

Berdasarkan Gambar 3 mengenai Waktu Pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Jember, didapatkan hasil survei yang menyatakan bahwa responden memiliki harapan tinggi terhadap persyaratan dan pelayanan. Sejumlah 828 responden memberikan nilai rata-rata harapan 3,22 dengan indeks harapan 80,50 untuk ketiga pernyataan pada Waktu Pelayanan.

Pernyataan pertama mengenai ketepatan waktu pelayanan (jam buka-tutup layanan), mendapatkan nilai kepuasan 1 untuk 57 responden, nilai kepuasan 2 untuk 171 responden, nilai kepuasan 3 untuk 337 responden dan nilai kepuasan 4 untuk 263 responden. Pernyataan kedua mengenai kecepatan/ketepatan proses pelayanan dalam mendapatkan pelayanan publik sesuai ketentuan yang berlaku, mendapatkan nilai kepuasan 1 untuk 40 responden, nilai kepuasan 2 untuk 129 responden, nilai kepuasan 3 untuk 375 responden dan nilai kepuasan 4 untuk 284 responden. Dengan demikian nilai rata-rata indeks kepuasan pada waktu pelayanan adalah 3,2 dengan nilai 80,30 yang masuk dalam kategori baik.

Biaya

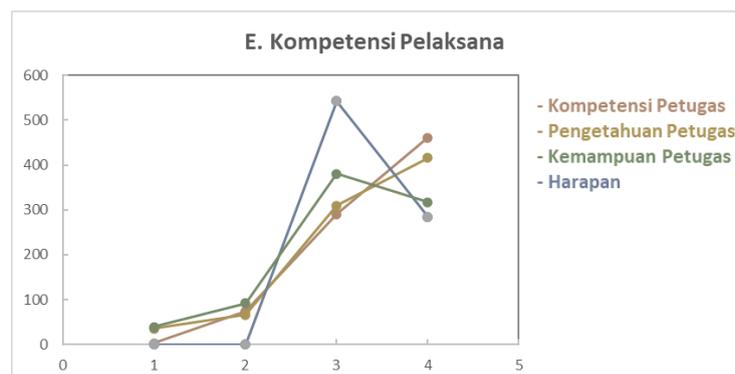


Gambar 4. Grafik Hasil Survei Biaya Pelayanan

Berdasarkan Gambar 4 mengenai biaya pelayanan di Dinas Sosial Kabupaten Jember, didapatkan hasil survei yang menyatakan bahwa responden memiliki harapan tinggi terhadap persyaratan dan pelayanan. Sejumlah 828 responden memberikan nilai rata-rata harapan 3,49 dengan indeks harapan 87,25 untuk ketiga pernyataan pada biaya pelayanan.

Pernyataan mengenai ketepatan dan keterjangkauan biaya pelayanan, mendapatkan nilai kepuasan 1 untuk 27 responden, nilai kepuasan 2 untuk 142 responden, nilai kepuasan 3 untuk 240 responden dan nilai kepuasan 4 untuk 410 responden. Dengan demikian nilai rata-rata indeks kepuasan pada biaya pelayanan adalah 3,23 dengan nilai 80,64 yang masuk dalam kategori baik.

Kompetensi Pelaksana

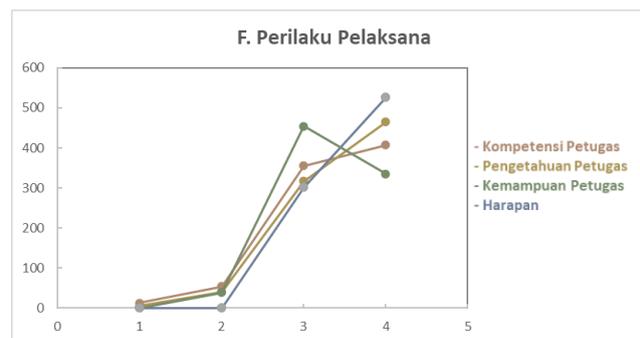


Gambar 5. Grafik Hasil Survei Kompetensi Pelaksana

Berdasarkan Gambar 5 mengenai kompetensi pelaksana di Dinas Sosial Kabupaten Jember, didapatkan hasil survei yang menyatakan bahwa responden memiliki harapan tinggi terhadap persyaratan dan pelayanan. Sejumlah 828 responden memberikan nilai rata-rata harapan 3,34 dengan indeks harapan 83,60 untuk ketiga pernyataan pada kompetensi pelaksana.

Pernyataan pertama mengenai kompetensi (keterampilan dan pengalaman) petugas dalam melaksanakan tugasnya, mendapatkan nilai kepuasan 1 untuk 3 responden, nilai kepuasan 2 untuk 74 responden, nilai kepuasan 3 untuk 290 responden dan nilai kepuasan 4 untuk 461 responden. Pernyataan kedua mengenai pengetahuan dan pemahaman petugas terhadap tugas dan tanggung jawabnya, mendapatkan nilai kepuasan 1 untuk 35 responden, nilai kepuasan 2 untuk 66 responden, nilai kepuasan 3 untuk 310 responden dan nilai kepuasan 4 untuk 416 responden. Pernyataan ketiga mengenai kemampuan petugas dalam memberikan solusi kepada masyarakat, mendapatkan nilai kepuasan 1 untuk 39 responden, nilai kepuasan 2 untuk 92 responden, nilai kepuasan 3 untuk 381 responden dan nilai kepuasan 4 untuk 317 responden. Dengan demikian nilai rata-rata indeks kepuasan pada kompetensi pelaksana adalah 3,33 dengan nilai 83,13 yang masuk dalam kategori baik.

Perilaku Pelaksana

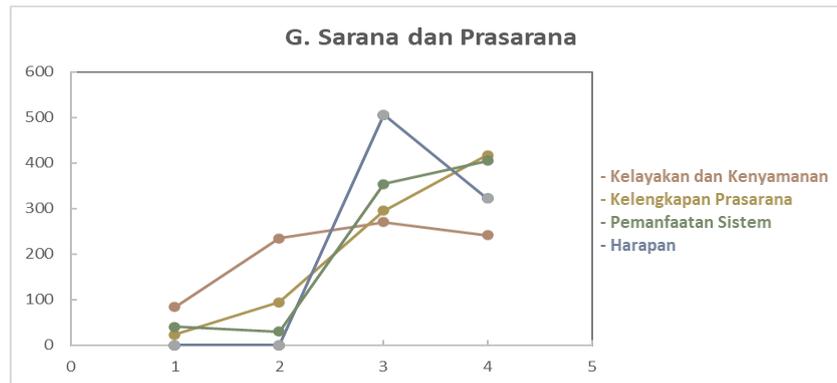


Gambar 6. Grafik Hasil Survei Perilaku Pelaksana

Berdasarkan Gambar 6 mengenai perilaku pelaksana di Dinas Sosial Kabupaten Jember, didapatkan hasil survei yang menyatakan bahwa responden memiliki harapan tinggi terhadap persyaratan dan pelayanan. Sejumlah 828 responden memberikan nilai rata-rata harapan 3,64 dengan indeks harapan 85,47 untuk ketiga pernyataan pada perilaku pelaksana.

Pernyataan pertama mengenai sikap ramah dan perhatian petugas kepada masyarakat, mendapatkan nilai kepuasan 1 untuk 13 responden, nilai kepuasan 2 untuk 54 responden, nilai kepuasan 3 untuk 355 responden dan nilai kepuasan 4 untuk 407 responden. Pernyataan kedua mengenai profesionalisme petugas dalam menjalankan tugas (berpakaian rapi dan menjaga perilaku dalam menjalankan tugasnya), mendapatkan nilai kepuasan 1 untuk 5 responden, nilai kepuasan 2 untuk 41 responden, nilai kepuasan 3 untuk 317 responden dan nilai kepuasan 4 untuk 465 responden. Pernyataan ketiga mengenai pelayanan tidak membedakan, mendapatkan nilai kepuasan 1 untuk 0 responden, nilai kepuasan 2 untuk 39 responden, nilai kepuasan 3 untuk 454 responden dan nilai kepuasan 4 untuk 335 responden. Dengan demikian nilai rata-rata indeks kepuasan pada perilaku pelaksana adalah 3,42 dengan nilai 85,47 yang masuk dalam kategori baik.

Sarana dan Prasarana

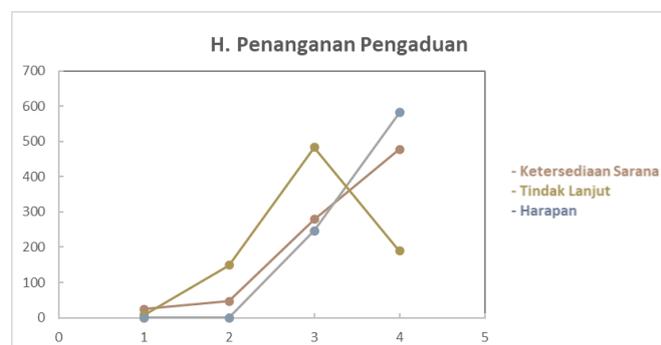


Gambar 7. Grafik hasil Survei Sarana dan Prasarana

Berdasarkan Gambar 7 mengenai sarana dan prasarana di Dinas Sosial Kabupaten Jember, didapatkan hasil survei yang menyatakan bahwa responden memiliki harapan tinggi terhadap persyaratan dan pelayanan. Sejumlah 828 responden memberikan nilai rata-rata harapan 3,39 dengan indeks harapan 84,65 untuk ketiga pernyataan pada sarana dan prasarana.

Pernyataan pertama mengenai kelayakan dan kenyamanan ruang pelayanan (seperti: kebersihan, kelayakan kursi ruang tunggu, pendingin ruangan, dll), mendapatkan nilai kepuasan 1 untuk 83 responden, nilai kepuasan 2 untuk 234 responden, nilai kepuasan 3 untuk 270 responden dan nilai kepuasan 4 untuk 241 responden. Pernyataan kedua mengenai kelengkapan (jenis dan jumlah) sarana dan prasarana penunjang pelayanan (seperti: computer, printer dll), mendapatkan nilai kepuasan 1 untuk 23 responden, nilai kepuasan 2 untuk 94 responden, nilai kepuasan 3 untuk 295 responden dan nilai kepuasan 4 untuk 417 responden. Pernyataan ketiga mengenai pelaksanaan pemanfaatan sistem IT atau teknologi informasi untuk proses pelayanan, mendapatkan nilai kepuasan 1 untuk 40 responden, nilai kepuasan 2 untuk 29 responden, nilai kepuasan 3 untuk 354 responden dan nilai kepuasan 4 untuk 405 responden. Dengan demikian nilai rata-rata indeks kepuasan pada sarana dan prasarana adalah 3,17 dengan nilai 79,20 yang masuk dalam kategori baik.

Penanganan Pengaduan

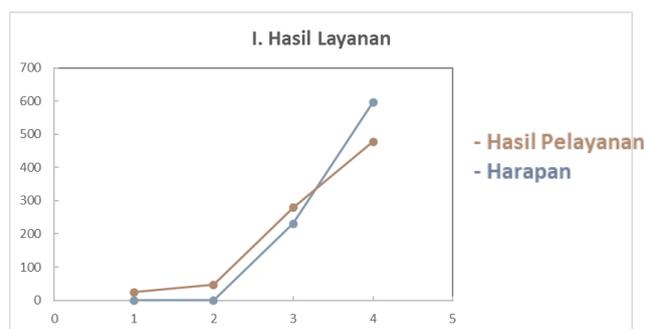


Gambar 8. Grafik hasil Survei Penanganan Pengaduan

Berdasarkan Gambar 8 mengenai penanganan pengaduan di Dinas Sosial Kabupaten Jember, didapatkan hasil survei yang menyatakan bahwa responden memiliki harapan tinggi terhadap persyaratan dan pelayanan. Sejumlah 828 responden memberikan nilai rata-rata harapan 3,70 dengan indeks harapan 92,30 untuk ketiga pernyataan pada penanganan pengaduan.

Pernyataan pertama mengenai ketersediaan sarana pengaduan masyarakat, mendapatkan nilai kepuasan 1 untuk 24 responden, nilai kepuasan 2 untuk 47 responden, nilai kepuasan 3 untuk 279 responden dan nilai kepuasan 4 untuk 478 responden. Pernyataan kedua mengenai tindak lanjut atas pengaduan masyarakat, mendapatkan nilai kepuasan 1 untuk 7 responden, nilai kepuasan 2 untuk 149 responden, nilai kepuasan 3 untuk 483 responden dan nilai kepuasan 4 untuk 189 responden. Dengan demikian nilai rata-rata indeks kepuasan pada penanganan pengaduan adalah 3,25 dengan nilai 81,17 yang masuk dalam kategori baik.

Produk/Hasil Layanan



Gambar 9. Grafik Hasil Survei Produk/Hasil Layanan

Berdasarkan Gambar 9 mengenai produk/hasil layanan di Dinas Sosial Kabupaten Jember, didapatkan hasil survei yang menyatakan bahwa responden memiliki harapan tinggi terhadap persyaratan dan pelayanan. Sejumlah 828 responden memberikan nilai rata-rata harapan 3,72 dengan indeks harapan 93,04 untuk ketiga pernyataan pada produk/hasil layanan.

Pernyataan mengenai kesesuaian output/kualitas hasil pelayanan yang diperoleh (contoh: tidak ada salah ketik), mendapatkan nilai kepuasan 1 untuk 24 responden, nilai kepuasan 2 untuk 47 responden, nilai kepuasan 3 untuk 279 responden dan nilai kepuasan 4 untuk 478 responden. Dengan demikian nilai rata-rata indeks kepuasan pada produk/hasil layanan adalah 3,46 dengan nilai 86,56 yang masuk dalam kategori baik.

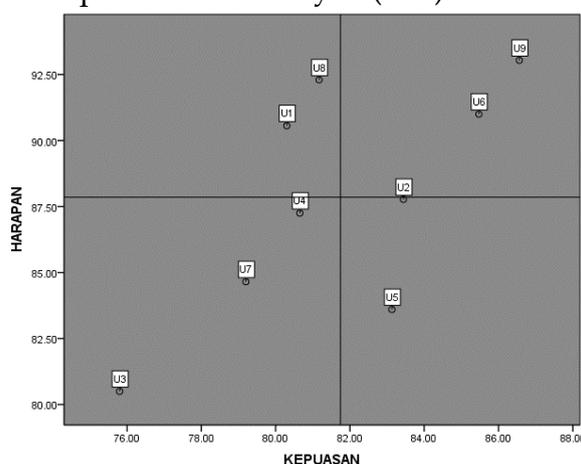
Indeks kepuasan bidang sosial unsur layanan Persyaratan Pelayanan; Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; Biaya; Kompetensi Pelaksana; Perilaku Pelaksana; Sarana dan Prasarana; Penanganan Pengaduan; Produk dan Hasil Pengaduan di Kabupaten Jember mendapatkan nilai baik sedangkan unsur Waktu Pelayanan mendapatkan nilai baik. Perincian nilai Indeks Kepuasan Masyarakat per unsur disampaikan pada tabel berikut ini:

Tabel 3. Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Bidang Sosial di Kabupaten Jember

	Aspek Layanan	Rata-Rata Harapan	Rata-Rata Kepuasan	Indeks Harapan	Indeks Kepuasan	Gap
1	Persyaratan Pelayanan	3,62	3,21	90,56	80,30	-10,26
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,51	3,34	87,77	83,44	-4,33
3	Waktu Pelayanan	3,22	3,03	80,50	75,80	-4,70

	Aspek Layanan	Rata-Rata Harapan	Rata-Rata Kepuasan	Indeks Harapan	Indeks Kepuasan	Gap
4	Biaya	3,49	3,23	87,25	80,65	-6,60
5	Kompetensi Pelaksana	3,34	3,33	83,60	83,13	-0,47
6	Perilaku Pelaksana	3,64	3,42	91,00	85,47	-5,53
7	Sarana dan prasarana	3,39	3,17	84,65	79,20	-5,45
8	Penanganan Pengaduan	3,70	3,25	92,30	81,17	-11,13
9	Produk dan Hasil Layanan	3,72	3,46	93,04	86,56	-6,48

Untuk mengetahui prioritas perbaikan dari layanan dapat dilihat dari analisa indeks kepuasan per unsur dan matrik Importance performance analysis (IPA).



Gambar 10. Matriks Importance Performance Analysis (IPA) Pada Sembilan Unsur Layanan Bidang Sosial di Kabupaten Jember

Berdasarkan analisa indeks kepuasan per unsur dan matriks IPA yang sudah diperoleh, maka prioritas perbaikan utama untuk layanan bidang sosial di Kabupaten Jember adalah variabel yang terletak pada kuadran kiri atas dan kiri bawah, yaitu :

1. Unsur Penanganan Pengaduan (unsur 8, dengan GAP sebesar -11,13)
2. Unsur Persyaratan Pelayanan (unsur 1, dengan GAP sebesar -10,26)
3. Unsur Biaya (unsur 4, dengan GAP sebesar -6,60)
4. Unsur Sarana dan Prasarana (unsur 7, dengan GAP sebesar -5,45)
5. Unsur Waktu Pelayanan (unsur 3, dengan GAP sebesar -4,70)

Berdasarkan pengukuran indeks harapan dan kepuasan, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) total sementara untuk layanan publik bidang sosial Kabupaten Jember sebesar 81,75 atau masuk dalam kategori mutu layanan B (Baik). Dengan rincian pada tabel berikut.

Tabel 4. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sementara Dinas Sosial Kabupaten Jember Tahun 2021

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan Pelayanan	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Baik
3	Waktu Pelayanan	Baik
4	Biaya	Baik
5	Kompetensi Pelaksana	Baik
6	Perilaku Pelaksana	Baik
7	Sarana dan prasarana	Baik
8	Penanganan Pengaduan	Baik
9	Produk dan Hasil Pengaduan	Baik

SIMPULAN

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Jember khususnya dibidang sosial yang tertuang melalui indeks kepuasan masyarakat. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat dilakukan dalam upaya untuk mengetahui kondisi pelayanan publik, mengetahui tingkat kepuasan masyarakat, dan menentukan mutu pelayanan, serta tingkat kinerja masing-masing unit kerja. Berdasarkan dari hasil survei yang telah dilaksanakan, maka diperoleh data sebagai berikut:

1. Jumlah responden dalam survei kepuasan masyarakat Kabupaten Jember khususnya dibidang sosial sebanyak 828 orang;
2. Karakteristik responden mayoritas berumur antara 46 – 55 tahun dengan jumlah mencapai 43,7%, dengan didominasi responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 50,6%, kemudian mayoritas berlatar belakang pendidikan SMA sebanyak 50,6% dengan didominasi pekerjaan utamanya adalah sebagai ibu rumah tangga sebanyak 42%;
3. Nilai IKM total pelayanan Dinas Sosial di Kabupaten Jember sebesar 81,75 atau dinilai B (Baik).

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. 2005. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gajah Mada University Press. Hal. 141.
- BPS-Kabupaten Jember. 2021. Kabupaten Jember dalam Angka (*Jember Regency in Figures*) 2021.
- BPS-Kabupaten Jember. 2020. Statistik Kesejahteraan Rakyat Kabupaten Jember 2020.
- KBBI. 2016. Kamus Besar bahasa Indonesia (KBBI).

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kotler, P. 2000. *Marketing Management. The Millenium Edition. New Jersey: Prentice Hall International, Inc.*
- Lembaga Administrasi Negara. 2004. *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI). Buku 3. Jakarta: LAN.*
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: UPP STIM YKPN. Hal.20.*
- Oliver, Richard L. 1999. "Whence Consumer Loyalty?. *Journal of Marketing. Vol 63 (special issue) pp. 33-44.*
- Pasolong, Harbani, 2007. *Teori Administrasi Publik. CV Alfabeta, Bandung. Hal. 128.*
- Peraturan Menteri Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Rancangan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Jember Tahun 2021 -2026.
- Siagian, Sondang P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Bumi Aksara.*
- Tijptono, F dan Anastasia, D. 2015. *Pelanggan Puas? Tidak Cukup. Yogyakarta : Andi Offset.*
- Tijptono, F dan Gregorius, C. 2012. *Service, Quality Satisfaction. Yogyakarta : Andi Offset.*
- Thoha, Miftah. 1991. *Perspektif Perilaku Birokrasi. Jakarta: LP3ES. Hal. 41.*
- Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.
- Undang - Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional.