

## Indeks Keputusan Masyarakat Terhadap Pelayanan

Frans Salo<sup>\*</sup>

Dosen UKI Toraja

### ABSTRAK

Aparatur pemerintah di Kabupaten Tana Toraja sebagai agen pembangunan sangat diharapkan oleh masyarakatnya untuk mengemban tugas-tugasnya demi menciptakan kesejahteraan dan kemakmuran. Kegiatan ini dimaksudkan untuk menggali sejumlah informasi balikan dari masyarakat, dengan berbagai indikator. Pada kegiatan ini difokuskan pada empat Dinas Pelayanan yang banyak berhubungan dengan pelayanan publik, dan satu Badan. Kelima instansi yang dimaksud adalah Dinas Kependudukan, Dinas Perhubungan, Dinas Pemukiman dan Tata Ruang, Dinas Perindustrian dan Perdagangan, dan Badan Pengelola Keuangan Daerah. Model perampungan informasi dilakukan melalui kuesioner (angket) dengan mengajukan sejumlah pertanyaan yang dipandang layak dijadikan sebagai indikator untuk mengukur indeks kepuasaan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat tentang pelayanan yang dilakukan oleh lima instansi pemerintah secara rata-rata masih kurang, meskipun ada dua instansi yang menunjukkan mutu pelayanannya B dengan kinerja pelayanan sudah baik. Penilaian responden terhadap pelayanan pemerintah, khususnya pada lima instansi yang dijadikan objek pengukuran masih rendah, hal ini ditunjukkan oleh ekspresi mereka pada jawaan yang diberikan, rata-rata memberi jawaban (memilih kategori jawaban) yang diberi bobot nilai yang lebih rendah. Pembobotan setiap indikator didasarkan pada tingkat pelayanan yang diberikan oleh setiap lembaga yang diukur. Artinya jika tingkat pelayanan yang diterima masyarakat baik atau sangat baik, maka bobot diberikan tinggi.

*Kata Kunci : Indeks Kepuasan Masyarakat, Tana Toraja, indikator kemakmuran*

### PENDAHULUAN

Kemajuan dan keberhasilan suatu bangsa sangat ditentukan oleh tingkat kemampuan aparatur pemerintah dalam mengemban dan melaksanakan tugasnya, baik secara kualitas maupun komitmen mereka untuk bertekad menyelesaikan tugas-tugas yang diembannya demi pelayanan kepada masyarakat. Karena itu kualitas sumber daya manusia menjadi syarat mutlak untuk mencapai kemajuan pembangunan. Ini penting, karena kecenderungan manusia untuk berkomitmen menyelesaikan tugas-tugasnya apabila dia mencintai tugas yang diembannya. Mereka mencintai tugas-tugas yang diembannya. Mereka memncintai tugas-tugas yang diembannya karena mereka mengetahui/memahami apa yang harus dikerjakannya. Itu sebabnya Harbison (Satyarini dan Ihalaw, 2003:81) menegaskan bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan modal dasar kekayaan suatu bangsa. Modal fisik dan sumber daya alam hanyalah faktor produksi yang bersifat pasif. Manusia adalah agen-agen aktif yang mengumpulkan modal, mengeksplorasi sumber daya alam, membangun organisasi sosial, ekonomi, politik dan melaksanakan pembangunan nasional.

Aparatur pemerintah di Kabupaten Tana Toraja sebagai agen pembangunan sangat diharapkan oleh masyarakatnya untuk mengemban tugas-tugasnya demi menciptakan kesejahteraan dan kemakmuran. Langkah positif yang diambil oleh Pemerintah Kabupaten Tana Toraja untuk memenuhi harapan masyarakat adalah melakukan pengukutan "Indeks Kepuasaan Masyarakat" terhadap pelayanan yang diberikan. Pengukuran ini dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Tana Toraja melalui Bagian Organisasi bekerjasama dengan UKI Toraja. Kegiatan ini dimaksudkan untuk menggali sejumlah informasi balikan dari masyarakat, dengan berbagai indikator. Pada kegiatan ini difokuskan pada empat Dinas Pelayanan yang banyak berhubungan dengan pelayanan publik, dan satu Badan. Kelima instansi yang dimaksud adalah Dinas Kependudukan, Dinas Perhubungan, Dinas Pemukiman dan Tata Ruang, Dinas Perindustrian dan Perdagangan, dan Badan Pengelola Keuangan Daerah.

### METODOLOGI PENELITIAN

#### **Dasar Pelaksanaan**

Kegiatan pengukuran indeks kepuasan masyarakat dilaksanakan atas dasar Surat Perjanjian Kerjasama UKI Toraja dengan Pemerintah

Kabupaten Tana Toraja melalui Bagian Organisasi Kabupaten Tana Toraja Nomor : 163/X/2006 dan Nomor : 175/UKI/Kep./X/2006.

### **Bentuk dan Maksud Pelaksanaan**

#### **Bentuk Pelaksanaan**

Bentuk Pelaksanaan kegiatan dilakukan sesuai dengan pedoman pengukuran indeks kepuasan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Seperti yang telah dipaparkan pada bagian pendahuluan bahwa kegiatan ini dimaksudkan untuk menggali sejumlah informasi balikan dari masyarakat tentang kualitas pelayanan pemerintah daerah kepada masyarakat. Agar maksud yang mulia ini bisa mendapatkan informasi yang objektif dari responden/masyarakat, maka model perampungan informasi dilakukan melalui kuesioner (angket) dengan mengajukan sejumlah pertanyaan yang dipandang layak dijadikan sebagai indikator untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat. Perlu dijelaskan bahwa kuesioner yang diberikan kepada responden tidak menyebutkan identitas responden ataupun hal lain yang dianggap dapat mempengaruhi responden memberi jawaban yang tidak objektif. selain itu, agar pengisian kuesioner tidak bisa, maka para enumerator (pengumpul data) secara langsung mendatangi para responden pada saat pengisian kuesioner.

#### **Maksud Pelaksanaan Pengukuran**

Maksud dilakukannya pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah adalah untuk mengetahui seberapa baik masyarakat telah mendapatkan pelayanan dari pemerintah. Untuk maksud tersebut informasi yang diperoleh melalui data yang telah dikumpulkan akan dijadikan acuan oleh pemerintah untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja dan pelayanannya kepada masyarakat pada masa yang akan datang. Di samping pemerintah dapat mengetahui kebutuhan prioritas masyarakat yang perlu mendapatkan perhatian utama pada pelaksanaan pembangunan di masa mendatang, dan juga pemerintah mengetahui apa yang dibutuhkan dan dikehendaki oleh masyarakat untuk dipenuhi oleh pemerintah.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Analisis Data**

#### **Hasil Pelaksanaan Kegiatan**

Setelah data selesai di rampangkan, maka kegiatan selanjutnya yang dilakukan adalah mengorganisir data tersebut melalui tabulasi agar

memudahkan pengolahan selanjutnya. Perlu dipaparkan di sini bahwa jumlah responden yang dijadikan sumber informasi pada objek pengukuran indeks kepuasan masyarakat untuk empat Dinas dan satu Badan adalah masing-masing 150 responden. Jumlah pertanyaan yang dijadikan indikator untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat adalah masing-masing 14 pertanyaan atau 14 unsur untuk setiap objek yang diukur. Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan rumus baku yang telah dibuat oleh pemerintah, kemudian diolah melalui komputer, diperoleh hasil sebagai berikut :

#### **Dinas Perhubungan**

Hasil analisis data untuk Dinas Perhubungan menunjukkan bahwa indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap unit ini adalah sebesar 63,51 nilai ini bermakna bahwa mutu pelayanan Dinas Perhubungan kepada masyarakat adalah mendapatkan nilai “B” artinya Kinerja Unt Pelayanan kepada Masyarakat adalah **baik**.

Dilihat pada nilai rata-rata (NRR) perunsur, yakni jumlah bobot nilai dari setiap unsur dibagi jumlah responden (150) pada kuesioner, menunjukkan rata-rata berkisar pada 2,53 sampai 2,98 untuk 14 unsur yang dinilai. Nilai ini jika dibandingkan dengan bobot nilai dari setiap unsur yang berkisar pada 1 sampai 4, maka sesungguhnya nilai rata-rata ini masih menunjukkan kurang baik karena masih dibawah dari tiga. Begitu juga dengan nilai rata-rata tertimbang yakni Nilai rata-rata perunsur dikali 0,071. Hasilnya adalah berkisar pada angka 0,18 sampai 0,21 sedangkan jumlah rata-rata tertimbang adalah sebesar 2,54.

#### **Dinas Pemukiman dan Tata Ruang**

Berdasarkan hasil analisis untuk Dinas Pemukiman dan Tata Ruang diperoleh informasi bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap unit ini adalah sebesar 64,38 nilai ini jika dikonversi ke dalam Mutu Pelayanan maka akan menjadi nilai “B” yang berarti Kinerja Unit Pelayanan Dinas Pemukiman dan Tata Ruang adalah **baik**. Jika dilihat pada nilai rata-rata (NRR) perunsur yaitu Jumlah bobot nilai setiap unsur dibagi jumlah responden (150) pada kuesioner, diperoleh nilai rata-rata berkisar pada angka 2,49 sampai 3,01 untuk 14 unsur yang dinilai. Nilai ini masih lebih rendah dari bobot nilai yang dinyatakan pada setiap indikator dalam kuesioner, yakni 1 sampai 4. Artinya pelayanan dinas ini kepada masyarakat masih rendah atau kurang baik. Begitupun dengan nilai rata-rata tertimbang pada setiap unsur hanya berkisar pada 0,18 sampai 0,21 dan jumlah nilai rata-rata tertimbang adalah sebesar 2,58 masih lebih rendah dari bobot nilai pada kuesioner.

### Dinas Kependudukan

Hasil analisis data pada Dinas Kependudukan menunjukkan indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 55,92 kemudian dikonversi ke dalam Mutu Pelayanan mendapatkan nilai "C" yang berarti kinerja unit pelayanan ini adalah kurang baik. Selanjutnya hasil analisis itu juga menunjukkan bahwa Nilai rata-rata (NRR) per unsur adalah sangat rendah yakni berkisar pada nilai 1,81 sampai 2,8 begitu juga nilai rata-rata tertimbang perunsur adalah rendah. Nilai rata-rata tertimbang perunsur diperoleh dengan cara mengalikan Nilai rata-rata per unsur dikalikan dengan 0,071. Hasilnya adalah berkisar antara 0,13 sampai 0,2 dan jumlah nilai rata-rata tertimbang adalah sebesar 2,24. Artinya rata-rata jawaban dari responden menilai kinerja pelayanan unit masih rendah.

### Dinas Perindustrian dan Perdagangan

Hasil analisis data pada Dinas Kependudukan menunjukkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 60,15 nilai selanjutnya dikonversi ke dalam Mutu Pelayanan dan mendapatkan nilai "C" yang berarti kinerja unit pelayanan ini adalah kurang baik. Selanjutnya hasil analisis pada unit ini juga menunjukkan bahwa Nilai rata-rata (NRR) per unsur adalah rendah yakni berkisar pada nilai 2,23 sampai 2,94 begitu juga nilai rata-rata tertimbang perunsur adalah rendah yakni berkisar antara 0,16 sampai 0,21. Nilai rata-rata tertimbang perunsur diperoleh dengan cara

mengalikan Nilai rata-rata perunsur dikalikan dengan 0,071. Demikian juga dengan jumlah nilai rata-rata tertimbang adalah rendah yakni sebesar 2,41. Artinya rata-rata jawaban dari responden menilai kinerja pelayanan unit ini masih rendah.

### Badan Pengelola Keuangan Daerah

Berdasarkan hasil analisis data untuk Badan Pengelola Keuangan Daerah diperoleh informasi bahwa Indeks Kepuasaan Masyarakat (IKM) terhadap unit ini adalah sebesar 58,07 jika nilai ini dikonversi ke dalam Mutu Pelayanan maka akan diperoleh nilai "C" yang berarti Kinerja Unit Pelayanan pada Badan Pengelola Keuangan Daerah adalah kurang baik. Jika dilihat pada nilai rata-rata (NRR) perunsur yaitu jumlah bobot nilai setiap unsur dibagi jumlah responden (150) pada kuesioner, maka diperoleh nilai rata-rata berkisar pada angka 2,11 sampai 2,86 untuk 14 unsur yang dinilai. Nilai ini masih lebih rendah dari bobot nilai yang dinyatakan pada setiap indikator dalam kuesioner, yakni 1 sampai 4. Artinya pelayanan Dinas ini kepada masyarakat masih rendah atau kurang baik. Begitupun dengan jumlah nilai rata-rata tertimbang berkisar pada nilai 0,15 sampai 0,2 masih lebih rendah dari bobot nilai pada kuesioner. Sedangkan jumlah nilai rata-rata tertimbang adalah sebesar 2,32.

Agar lebih nyata tentang pengukuran indeks pelayanan dari lima lembaga yang diukur, berikut perbandingannya disajikan dalam tabel berikut

**Tabel 1. Pengukuran Indeks Pelayanan**

Lembaga (Dinas/Badan)	Nilai Rata-rata perunsur		Nilai Rata-rata Tertimbang perunsur		Jumlah Rata-rata tertimbang	IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
	Min.	Max.	Min.	Max.				
Perhubungan	2,53	2,98	0,18	0,21	2,54	63,51	B	Baik
Pem.& Tata Ruang	2,49	3,01	0,18	0,21	2,58	64,38	B	Baik
Kependudukan	1,81	2,80	0,13	0,20	2,24	55,92	C	Kurang baik
PERINDAG	2,23	2,94	0,16	0,21	2,41	60,15	C	Kurang baik
Pengelola Keu. Daerah	2,11	2,86	0,15	0,20	2,32	58,07	C	Kurang baik

Sumber : Hasil olahan data, Oktober 2006.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Mencermati pemaparan hasil pengolahan data yang diperoleh dari lima instansi pemerintah (4 Dinas dan 1 Badan) dengan jumlah responden 150 dan mengambil 14 unsur sebagai indikator pengukuran terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Indeks Kepuasan Masyarakat tentang pelayanan yang dilakukan oleh lima instansi pemerintah secara rata-rata masih kurang, meskipun ada dua instansi yang menunjukkan mutu pelayanannya B dengan kinerja pelayanan sudah baik.
2. Penilaian responden terhadap pelayanan pemerintah, khususnya pada lima instansi yang dijadikan objek pengukuran masih rendah, hal ini ditunjukkan oleh ekspresi mereka pada jawaan yang diberikan, rata-rata memberi jawaban (memilih kategori jawaban) yang diberi bobot nilai yang lebih rendah. Pembobotan setiap indikator didasarkan pada tingkat pelayanan yang diberikan oleh setiap lembaga yang diukur. Artinya jika tingkat pelayanan yang diterima masyarakat baik atau sangat baik, maka bobot diberikan tinggi.

### Saran – saran

1. Mengacu pada hasil analisis terhadap data yang dikumpulkan dari responden, maka disarankan kepada pemangku tugas pada masing-masing lembaga/Dinas/Badan ataupun bagian-bagian lainnya di pemerintahan, khususnya kepada kelima instansi yang dijadikan objek pengukuran untuk benar-benar menjadikan pekerjaan itu sebagai sarana yang efektif untuk mengabdi kepada masyarakat melalui pelayanan, tanpa memandang suku, agama dan ras. Bawa tugas yang diemban adalah sarana untuk menyalurkan kesejahteraan dan kemakmuran bagi masyarakat.
2. Hasil pengukuran ini dijadikan informasi balikan dari masyarakat yangs etiap hari dan

setiap saat membutuhkan kwalitas pelayanan. Karena itu diharapkan informasi yang tertuang di dalam penelitian ini tidak ditanggapi negatif oleh pihak pemangku kepentingan pada setiap instansi pemerintah di Kabupaten Tana Toraja, tetapi dapat dijadikan bahan introspeksi diri pada berbagai pihak terkait dalam menyalurkan kesejahteraan kepada masyarakat, dan sebagai insan yang bijaksana selayaknya mengucapkan terima kasih kepada masyarakat yang telah memberi informasi tentang apa yang harus dilakukan dan diabdikan oleh pemerintah sebagai agen pembangunan, kepada masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Lukman, Sampara. 1999. Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta: STIE LAN
- Moenir, H.A.S. 2001. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. (Cetakan kelima). Jakarta: Bumi Aksara.
- Gerson, Richard F. 2002. Mengukur Kepuasan Pelanggan: Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu. Jakarta: PPM
- Sianipar, J.P.G. 1998. Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Sutopo. 2000. Pelayanan Prima. Bahan Diklat Administrasi Umum. Lembaga Administrasi Negara, Jakarta.
- Warella, Y. 1997. "Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik". Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar Madya Ilmu Administrasi Negara, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPERNA).
- Kepmen PAN Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Pemerintah.

