

Analysis Of Community Satisfaction Index At The Office Of Religious Affairs Lubuk Sandi District Seluma District

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Lubuk Sandi Kabupaten Seluma

Vita Purnama Sari¹⁾; Sulisti Afriani²⁾; Abdul Rahman³⁾

¹⁾Study Program of Management Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu

^{2,3)} Department of Management, Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu
Vitapurnamasari@gmail.com ¹⁾ Sulistiafriani@gmail.com ;²⁾ Abdulrahman@gmail.com³⁾

How to Cite :

Purnamasari, V., Afriani, S., Rahman, A. (2021). Analysis Of Community Satisfaction Index At The Office Of Religious Affairs Lubuk Sandi District Seluma District, JURNAL EMAK2(2). DOI:

ARTICLE HISTORY

Received [xx Month xxxx]

Revised [xx Month xxxx]

Accepted [xx Month xxxx]

KEYWORDS

Community Satisfaction Index

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Lubuk Sandi Kabupaten Seluma. Metode analisis yang digunakan adalah Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 dengan sebanyak 9 indikator yaitu persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, penanganan pengaduan saran dan masukan. Berdasarkan dari Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Lubuk Sandi Kabupaten Seluma maka hasil yang didapatkan dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk pelayanan publik pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Lubuk Sandi Kabupaten Seluma 79 dengan mutu pelayanan B dengan kriteria Baik karena berada pada rentang nilai interval konversi 76,61 – 88,30. Nilai kepuasan terendah adalah pada pelayanan waktu penyelesaian dengan nilai rata-rata 2,89 dengan penilaian kurang baik karena terletak pada nilai interval 2,60 – 3,064. Sedangkan unsur perilaku pelaksana merupakan unsur yang mendapatkan nilai rata-rata tertinggi yaitu 3,34 dengan kriteria Baik.

ABSTRACT

The aim of this study is to determine the analysis of Community Satisfaction Index at Religious Affairs Office, Lubuk Sandi Sub-District, Seluma Regency. The analytical method used is Community Satisfaction Survey (IKM) based on the Regulation of the Minister of Administrative and Bureaucratic Reform of Republic of Indonesia Number 14 of 2017 with 9 indicators, namely requirements, procedures, completion time, costs / tariffs, product specifications for service types, executive competence, implementing behavior, facilities and infrastructure, handling complaints, suggestions and inputs. Based on the Analysis of the Community Satisfaction Index at Religious Affairs Office, Lubuk Sandi Sub-District, Seluma Regency, the results

obtained from Community Satisfaction Survey for public services at Religious Affairs Office in Lubuk Sandi Sub-District, Seluma Regency is 79 with B quality service or Good criteria because it lies in interval values of 76.61 - 88.30. The lowest satisfaction value is at time of completion service with an average value of 2.89 with a poor rating because it lies in the interval value 2.60 - 3.064 Meanwhile, the element of implementing behavior is the element that gets the highest average score, namely 3.34 with good criteria.

PENDAHULUAN

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggaraan pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan dapat dipertanggungjawabkan. Pemerintah merupakan suatu (*entitas*) yang memiliki fungsi dan tujuan memberikan layanan publik kepada kelompok masyarakat dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik (*non profit*). Pelayanan publik didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang memiliki karakteristik sebagai barang publik. Pelayanan adalah segala bentuk kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, di daerah dan di lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam bentuk barang dan jasa dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Selain itu juga pelayanan adalah sebuah proses bentuk kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan *interpersonal* agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan dalam pelayanan publik salah satunya Kantor Urusan Agama (KUA). Kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yakni sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberian pelayanan, strategi, terhadap pelanggan dan kualitas pelayanan sebagai penyesuaian terhadap perincian-perincian di mana kualitas dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai dan melakukan kontrol terus menerus dalam pencapaian keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan penggunaan jasa. Sumber daya manusia yang berkualitas adalah sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan, kemampuan, keterampilan dan sikap yang baik dalam bekerja. Oleh karena itu, organisasi perlu mengambil langkah agar dapat mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan, terutama untuk bagian ke pegawai khususnya Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Lubuk Sandi Kabupaten Seluma. Pegawai diharapkan selalu mengasah pengetahuan, keterampilan dan kemampuan agar lebih baik sesuai dengan tuntutan zaman serta dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam organisasi tersebut

Faktor-faktor yang digunakan untuk meningkatkan kinerja pegawai di antaranya kemampuan Individual (pengetahuan, keterampilan dan kemampuan), usaha yang dicurahkan, dan dukungan organisasional. Dalam rangka mewujudkan pegawai profesional, pegawai yang taat kepada hukum dan aturan yang berlaku, melaksanakan tugas secara transparan dan akuntabel serta bersimpati agar pegawai/petugas pelaksanaan pelayanan publik tersebut dapat menyesuaikan diri dan mampu menjalani kepentingan masyarakat dengan sepenuh hati. Sedangkan untuk permasalahan yang terjadi di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Lubuk Sandi Kabupaten Seluma dalam pelayanan kepada masyarakat adalah kurang gesitnya pegawai terhadap proses kesiapan dalam melayani, terutama di bagian pengandeministrasian pencatatan perkawinan dan sebagainya. Masyarakat sering mengeluhkan akan lambatnya penanganan pemerintah atas pelayanan ini. Untuk mengetahui permasalahan di atas apa ada benarnya, maka saya akan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap masyarakat yang pernah berlayanan di instansi tersebut, supaya pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Lubuk Sandi Kabupaten Seluma mengetahui puas atau tiaknya pelayanan yang mereka berikan terhadap masyarakat dan apakah pelayanan yang mereka berikan sudah memenuhi perintah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang berbunyi:

Bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan pembagian kuesioner maka akan diketahui berapa persen tingkat kepuasan masyarakat, dan ini akan menjadi rujukan bagi instansi pelayanan publik terkhususnya pelayanan Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Lubuk Sandi Kabupaten Seluma kedepannya.

LANDASAN TEORI

Pelayan Publik

Pelayanan publik (*public services*) merupakan barang-barang non material, sedangkan barang-barang material disebutkan dengan barang-barang publik (*public goods*). Barang-barang dan jasa publik ini berkaitan dengan administrasi dan birokrasi publik, yaitu satu sebutan lain dari pemerintah, dan kebijakan publik (ataupun kepentingan bersama antara pemerintah dan warga negara). Barang-barang dan jasa publik adalah salah satu konsep teoristik dalam ekonomi moderen yang digunakan oleh ahli-ahli ilmu sosial lainnya. Salah satu penerapan terpenting adalah pada perorganisasian kepentingan ekonomi

Menurut Mahmudi (2010:223), pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat.

Sedangkan menurut Sinabella (2010:128) menjelaskan bahwa "pelayanan publik merupakan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pelayanan publik menurut Wasistiono dkk (2011:11) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Prinsip Pelayanan Publik

Dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, pelayanan publik yang diselenggarakan oleh sebuah organisasi kepada masyarakat harus mengandung berbagai prinsip-prinsip pelayanan publik sebagai berikut:

1. Partisipatif
Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membebaskan bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
2. Sederhana
Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelaas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggaran.
3. Akutabel
Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
4. Berkelanjutan
Setandar pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.

5. **Teransparansi**
Sentandar pelayanan yang harus dapat dengan mudah untuk diakses oleh masyarakat.
6. **Keadilan**
Standar pelayanan harus menjamain bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda stataus ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Perinsip pelayanan publik berdasarkan Permenpan No 14 Tahun 2017 yaitu :

1. **Transparan**
Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. **Partisipatif**
Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survey yang sebenarnya.
3. **Akuntabel**
Hal-hal yang diatur dalam survey kepuasan masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaitan umum yang berlaku.
4. **Berkesinambungan**
Survei kepuasan masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5. **Keadilan**
Pelaksanaan survey kepuasan masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan geografis secara perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
6. **Netralitas**
Dalam melakukan survey kepuasan masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

Pengertian Pelayanan

Kata pelayanan secara etimologis dalam Kamus Besar Bahaa Indonesia mengandung arti “usaha melayani kebutuhan orang lain”. Perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan menjadi sangat berarti dan perlu disadari oleh seorang manager oleh karena itu dalam usaha bisnis dikenal suatu ungkapan yaitu pembeli adalah raja menurut Bankir (2014:75).

Kata pelayanan secara etimologis dalam Kamus Besar Bahaa Indonesia mengandung arti “usaha melayani kebutuhan orang lain”. Perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan menjadi sangat berarti dan perlu disadari oleh seorang manager oleh karena itu dalam usaha bisnis dikenal suatu ungkapan yaitu pembeli adalah raja menurut Bankir (2014:75).

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau nasabah yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sejalan dengan pengertian tersebut, dapat dijabarkan karakteristik dan suatu pelayanan sebagai berikut:

1. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
2. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tidaknya nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
3. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat brsamaan.

Menurut Rusydi (2017:40) dimensi kualitas pelayanan merupakan gambaran atas seberapa jauh perbedaan antara kenyataan pelayanan (percelved service), dengan harapan para nasabah atas pelayanan yang seharusnya mereka terima (expected service).

Beberapa faktor yang harus dipertimbangkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah :

1. *Tangibless* (bukti nyata), Adalah menunjukkan lingkungan atau fasilitas fisik di mana jasa tersebut dilakukan seperti organisasi peralatan pekerjaan dan pakaian yang dikenakan.
2. *Reliability* (kandalan), adalah kemampuan untuk melakukan reformasi pelayanan yang telah dijanjikan secara konsisten dan akurat.
3. *Responsiveness* (kesikapan), adalah keinginan untuk membentuk konsumen dan menjadikan tindakan yang tepat.
4. *Competence* (kompetensi), adalah kepemilikan kemampuan dan pengetahuan yang diperlukan dalam menampilkan pelayanan yang ditawarkan.
5. *Cortexy* (kesopanan-santunan), adalah menunjukkan sikap penyedia jasa seperti kesopanan rasa hormat perhatian dan keramahan pekerja.
6. *Credibility* (kredibilitas), adalah kejujuran dan kemampuan penyedia jasa untuk dipercaya.
7. *Secarity* (keamanan), adalah rasa bebas dari bahasa, resiko, dan keraguan terhadap pelayanan yang diberikan.
8. *Access* (akses), adalah kemampuan pendekatan dan kemudahan untuk melakukan hubungan dengan penyedia jasa.
9. *Communication* (komunikasi), adalah kemampuan untuk berbicara dengan cara yang mudah dimengerti oleh konsumen, menjaga konsumen agar tetap dapat memperoleh informasi dengan bahasa yang mereka mengerti.
10. *Undurstanding the custumer* (memahami), adalah berusaha mengetahui konsumen dan kebutuhan mereka

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui bagaimana tanggapan masyarakat pengguna layanan ini akan pelayanan yang telah diberikan kepadanya. Indeks ini digunakan sebagai tolak ukur dari kualitas pelayanan Kantor Kementerian Agama (KUA) Kecamatan Lubuk Sandi Kabupaten Seluma, apakah sudah memenuhi standar pelayanan minimal yang telah diisyaratkan oleh pemerintah. Kepuasan masyarakat dapat diketahuai dengan melihat kualitas pelayanan dari masing-masing indicator yang telah ditentukan, dimulai dengan menganalisis indicator yang ada

Dalam peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sehingga dalam beberapa tahun terakhir ini pemerintah terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah yang sebagaimana telah tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan

kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor, 16 Tahun 2014 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini sudah tidak sesuai dengan perkembangan keadaan sehingga perlu diganti dan dicabut dinyatakan tidak berlaku lagi (Berita Negara Tahun 2014 Nomor 616).

Untuk itu telah berbagai terobosan perbaikan yang dilakukan oleh penyelenggaraan pelayanan publik baik itu instansi pemerintah pusat maupun daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Maka dalam hal ini perlu adanya untuk mengetahui sejauh mana hasil dari setiap perbaikan tersebut melalui pelaksanaan survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap pelayanan-pelayanan publik. Survei kepuasan masyarakat ini dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Pedoman ini adalah pedoman yang mengantikan

pedoman sebelumnya. Selain itu peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik.

Berikut merupakan usulan pelayanan yang dijadikan instrumen untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan terhadap masyarakat berdasarkan prinsip pelayanan yang telah ditetapkan dalam keputusan menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 menjadi 9 unsur pelayanan berdasarkan survei kepuasan masyarakat (SKM) :

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam mengurus suatu jenis pelayanan persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada pemerintah layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan yang besarnya ditetapkan Berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap sertifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksanaan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksanaan meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, surat dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Saran dan prasarana saran adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dan pencapaian maksud dan tujuan dan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (computer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

Menggunakan metode Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. Untuk mendapatkan survei kepuasan masyarakat dengan rumusan sebagai berikut:

1. Nilai rata-rata tertimbang masing-masing pelayanan dengan 9 unsur pelayanan yang akan dikaji, setiap unsur pelayanan akan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 yaitu :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

N = bobot nilai per unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

2. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), yaitu kegiatan pengukuran atau Penilaian secara komprehensif tentang tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Lubuk Sandi Kabupaten Seluma dengan rumusan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, yaitu:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

3. Nilai SKM setelah dikonversikan dengan rumus menurut Kepuasan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017:
4. Nilai SKM setelah dikonversikan = SKM X Nilai Dasar Untuk memudahkan intervensi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 samapai 100, maka hasil penelitian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- Menambah unsur yang dianggap relevan;
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur 1.

Tabel 1 : Nilai Persepsi, Nilai Interval SKM, Nilai Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan. Dan Kinerja Unit Pelayanan.

Nilai Persepsi	Nilai Interval (SKM)	Nilai Interval Konversi (SKM)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber : Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

- Pengolahan dengan computer data *entry* dan penghitungan Indeks dapat dilakukan dengan program computer/sistem base.
- Pengolahan secara manual
 - Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U 1) sampai dengan X (UX);

b. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut;

1. Nilai rata-rata per unsur pelayanan.
 Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai robot rata-rata tertimbang.
2. Nilai Indeks Pelayanan
 Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur.
3. Pengujian Kualitas Data
 Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerimaan layanan.

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks Setiap unsur pelayanan
 Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur). Pelayanan adalah sebagai tabel berikut:

Tabel 2 : Unsur SKM dan Nilai Unsur SKM

NO	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan	A
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	B
3.	Waktu Penyelesaian	C
4.	Biaya/Tarif	D
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	E
6.	Kompetensi pelaksana	F
7.	Perilaku pelaksana	G
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	H
9.	Sarana dan Prasarana	I

Sumber : Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:
 $(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) =$
 Nilai indeks (X)

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

a) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar

$$X \times 25 = y$$

b) Mutu pelayanan (lihat Tabel II, Mutu pelayanan)

c) Kinerja unit pelayanan (lihat tabel II)

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan..

3. Penyusunan jadwal.

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

- a. Persiapan 6 hari kerja;
- b. Pelaksanaan pengumpulan data 6 hari kerja;
- c. Pengolahan data indeks, 6 hari kerja;
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil 6 hari kerja.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan

Penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Lubuk Sandi Kabupaten Seluma dengan mengikuti pedoman yang telah ditetapkan oleh pemerintah yaitu Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 dengan 9 unsur penelitian dasar Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yaitu persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, penanganan pengaduan saran dan masukan. Sasaran dari pelayanan yang di survei ialah pada tingkat kepuasan masyarakat pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Lubuk Sandi Kabupaten Seluma yang diberikan oleh pihak pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) karena sangat beragam dan kebutuhan baik kepentingan dari masing-masing konsumen, sehingga dengan menganalisis bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Lubuk Sandi Kabupaten Seluma dapat mengevaluasi kepuasan masyarakat yang berurusan di unit ini dan dapat membuat program kedepannya dengan lebih baik lagi.

Diketahui bahwa persyaratan yang diberikan oleh pegawai pihak Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Lubuk Sandi Kabupaten Seluma dianggap sudah baik dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh pemerintah dimana Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Lubuk Sandi Kabupaten Seluma sudah memberikan persyaratan yang tidak menyulitkan masyarakat dalam berurusan di unit ini.

Sistem, mekanisme, dan prosedur yang diberikan oleh pihak pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Lubuk Sandi Kabupaten Seluma sudah sesuai sehingga masyarakat mudah untuk memahami setiap prosedur yang diberikan.

Masyarakat merasa dalam ketepatan waktu pelayanan yang diberikan pihak Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Lubuk Sandi Kabupaten Seluma kurang baik, ini dilihat dalam ketepatan waktu dalam penanganan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang kurang cepat, sehingga masyarakat kurang puas atas ketidak tepatan waktu yang diberikan oleh pihak Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Lubuk Sandi Kabupaten Seluma.

Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Lubuk Sandi Kabupaten Seluma dalam pemberian biaya/tarif sudah sesuai dengan ketentuan pemerintah, sehingga tidak dapat untuk di ganggugugat lagi. Pembayaran ini dilakukan secara transparan tanpa ada pungutan liar yang melengkapi biaya pokoknya, sehingga masyarakat merasa bahwa Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Lubuk Sandi Kabupaten Seluma telah memberikan kesesuaian biaya, namun masih ada beberapa masyarakat yang menjawab kurang baik/tidak puas, ini disebabkan masih adanya masyarakat di daerah tersebut yang kurang mampu membayar tarif yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Pegawai di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Lubuk Sandi Kabupaten Seluma sudah memberikan penjelasan secara detail terhadap setiap bagian produk spesifikasi jenis pelayanan yang

ada di Kantor Urusan Agama (KUA) kepada masyarakat, sehingga masyarakat yang berurusan di unit ini tidak kebingguangan lagi apa saja yang harus disiapkan.

Masyarakat merasakan bahwa Pegawai yang bekerja di instansi pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Lubuk Sandi Kabupaten Seluma sudah memiliki kompetensi pelaksana yang baik sehingga pegawai dapat memahami semua kebutuhan dan keperluan masyarakat yang berlayanan di unit ini. Hal ini dikarenakan semua pegawai yang ada di instansi tersebut sudah dibekali ilmu dan pendidikan yang baik sehingga pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Lubuk Sandi Kabupaten Seluma sudah dapat dikatakan kompeten.

Perilaku pelaksana pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Lubuk Sandi Kabupaten Seluma dalam berhadapan dan melayani masyarakat yang berurusan di unit ini sopan dan ramah, sehingga masyarakat sangat puas dalam berlayanan dan merasa sangat dihargai oleh pihak pegawai di tempat.

Sarana dan prasarana yang di sediakan oleh pihak Kantor Urusan Agama Kecamatan Lubuk Sandi Kabupaten Seluma sudah baik ini dirasakan oleh masyarakat yang berlayanan di instansi tersebut, masyarakat merasa nyaman dan puas akan kecukupan dari sarana dan prasarana yang di sediakan oleh pihak pegawai instansi tersebut.

Kantor Urusan Agama Kecamatan Lubuk Sandi Kabupaten Seluma selalu memberikan fasilitas penanganan pengaduan, saran dan masukan sehingga masyarakat dapat menyampaikan setiap permasalahan dalam pencatatan nikah, dan pengaduan lainnya, sehingga masyarakat merasa pihak instansi ini sudah memberikan fasilitas penanganan pengaduan dengan tanggap dan terbuka guna meningkatkan mutu kualitas Kantor Urusan Agama (KUA) menjadi lebih baik lagi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai pelayanan publik untuk melayani setiap yang berlayanan pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Lubuk Sandi Kabupaten Seluma mendapatkan nilai 79 dengan mutu pelayanan B dengan kriteria baik karena nilai berada pada rentang interval konversi 76,61 – 88,30 yang dimana interval konversi ini mengikuti Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
2. Waktu penyelesaian pelayanan pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Lubuk Sandi Kabupaten Seluma mendapatkan nilai rata-rata terenda yaitu 2,89 dengan penilaian kurang baik karena nilai ini teletak pada nilai interval 2,60 – 3,064. Dengan ini setiap pihak pegawai Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Lubuk Sandi Kabupaten Seluma harus meningkatkan ketangkapan waktu dalam pelayanan yang lebih baik lagi.
3. Perilaku pelaksana pada Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Lubuk Sandi Kabupaten Seluma mendapatkan nilai rata-rata tertinggi yaitu 3,34 dengan kriteria Baik, ini dikarenakan pihak pegawai dalam melayani masyarakat dengan ramah, sopan sehingga masyarakat merasa puas dan nyaman.

Saran

Secara umum kualitas pelayanan ini didapatkan dari pendapat setiap masyarakat yang pernah berlayanan di Kantor Urusan Agama (KUA) Kecamatan Lubuk Sandi Kabupaten Seluma dengan mutu baik, namun dari keseluruhan 9 indikator terdapat nilai rata-rata yang kurang baik, yaitu kecepatan waktu pelayanan yang dimana nilai rata-rata 2,89. Maka dari ini sebaiknya setiap pihak Kantor Urusan Agama (KUA) baik atasan maupun bawahan (pegawai) sebaiknya meningkatkan kegiatan dengan menegaskan kedisiplinan dalam bekerja, selalu membiaskan diri untuk tidak mengulur-ulur waktu, harus dengan cekatan dalam bekerja, agar kedepannya unit pelayanan ini dapat meningkatkan mutu lebih baik lagi, supaya masyarakat merasa lebih puas atas pelayanan yang diberikan oleh pihak Kantor Urusan Agama Kecamatan Lubuk Sandi Kabupaten Seluma.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita. 2011. *Penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik*. manajemen pemerinta daerah. Yogyakarta Graha Ilmu.
- Aparatur Negara Reformasi Birokerasi Nomor 15 Tahun 2014. Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik.
- Bankir. 2014. *Pengertian pelayanan prima/ excellent Service*. Universitas Ciputra. UC Surabaya.
- Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003. Tentang Kegiatan Pelayanan.
- Hidayat, (2010). *Pengertian dan jenis metode deskriptif*. Idtesis.Com.
- Kantor Urusan Agama (KUA), 2020. Kecamatan Lubuk Sandi Kabupaten Seluma.
- Kartikaningdyah Ely, A.H. 2012. *Community satisfaction indeks*, publik service. Batam Polytechnics Parkway Street, Batam Centre, Batam 29461, Indonesia.
- Keputusan Meteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Repormasi Birokerasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Pablik.
- Mahmudi. 2010. *Teori-Teori Manajemen Dan Organisasi*. Direktorat Jenderal Keuangan Daerah-*Kemendagri*.Tendanorganisasi.blogspot.com
- Mulyadi. 2011. *Administrasi publik untuk pelayanan publik dan penyusunan*. Bandung.
- Mulyana Yayan, P.P. 2016. *Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan KUA Kecamatan Galu*. Konferensi Nasional Ilmu Sosial dan Teknologi.
- Polancik, 2010. *Landasan teori kerangkapikir*. Hipotesis Menurut Para Ahli.
- Prof. Dr. Drs. H. Rusli Budiman, M.S, 2014. *Isu-isu krusian administasi publik kontemporer*. Lepsindo.
- Sinabela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi pelayanan publik teori, kebijakan dan implementasi*. Jakarta : STIA LAN
- Sukamti Sari dkk, A.M. 2015. *Analisis indeks kepuasan masyarakat (IKM) Pada Pelayanan Publik Di Puskesmas Kalicacing Kota Salatiga*.
- Sugiyono, 2013. *Pengertian kuesioner*. Sumber Data.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.Dengan Rahmat Tuhan Yang Maha ESA Presiden Republik Indonesia.
- Wasistiono. 2011. *Pengertian pelayanan publik*. Eprints.ac.id
- Wasistiono dkk, 2011. *Deskripsi pelayanan publik*. eprints. Com.