

## **ANALISIS INDEKS KEPUASAN PELAYANAN ADMINISTRATIF DISDUKCAPIL KABUPATEN BREBES DALAM PRESFEKTIF LOYALITAS PUBLIK**

**Bhakti Nur Avianto**

Universitas Nasional

Email: bhakti.nur.avianto@civitas.unas.ac.id

### **Abstrak**

*Pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil terkendala oleh lambatnya waktu pemrosesan pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan publik, bahkan masyarakat seringkali harus bolak-balik dua sampai tiga kali untuk melengkapi dokumen yang diperlukan, selain itu pula masih rendahnya fasilitas sarana ruang tunggu dan prasarana media informasi pelayanan yang belum memadai. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis sampai sejauhmana tingkat tingkat kepuasan pelayanan administratif Disdukcapil Kabupaten Brebes dalam presfektif loyalitas publik. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan teknik survei dimulai dari observasi, wawancara, Focuss Group Discussion dan penyebaran angket kepada masyarakat serta dilanjutkan dengan menganalisis data Indeks Kepuasan Masyarakat. Hasil penelitian ditemukan nilai kepuasan sebesar 0,5573 dengan nilai mutu pelayanan 3,22 kriteria cukup puas. Hasil ini diperoleh dari survei responden penelitian bahwa dari 9 indikator hanya 2 yang bernilai puas sisanya cukup puas. Dua indikator puas terdiri dari persyaratan dan prosedur pelayanan, sedangkan 7 indikator lainnya waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, dan penanganan pengaduan cukup puas. Kesimpulannya dengan rata-rata nilai kepuasan pelayanan dapat membantu meningkatkan kinerja pelayanan namun belum maksimal, sedangkan nilai harapan kepuasan yang tinggi adalah kesigapan pelaksana dalam membantu proses persyaratan administratif dengan tepat waktu sesuai harapan masyarakat, indikator inilah yang pada akhirnya tersirat meningkatkan rasa loyalitas responden Disdukcapil Kabupaten Brebes.*

**Kata Kunci :** *Pelayanan Administratif, Indeks Kepuasan Masyarakat, Loyalitas Publik.*

### **Pendahuluan**

Pada era reformasi ini, upaya untuk mewujudkan sistem pemerintahan yang demokratis, bersih dan berwibawa telah menjadi prioritas utama bagi rakyat dan pemerintah Indonesia. Sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, dibidang pemerintahan telah terjadi perubahan yang mendasar. Salah satu perubahan itu

adalah perwujudan tata pemerintahan yang demokratis dan baik (*democratic and good governance*). Salah satu unsur penyelenggaraan pemerintahan yang perlu memperoleh perhatian dalam upaya reformasi itu adalah penataan aparatur pemerintah. (Thoha, 2005)

Aparatur Sipil Negara sebagai pegawai pemerintah memiliki keberadaan yang sentral dalam membawa komponen kebijaksanaan-kebijaksanaan atau peraturan-peraturan pemerintah guna terealisasinya tujuan nasional. Komponen tersebut terakumulasi dalam bentuk pendistribusian tugas, fungsi, dan kewajiban Pegawai Negeri Sipil (Nuraida, 2014; Yusuf, 2015). Dengan adanya pergeseran paradigma dalam pelayanan publik, secara otomatis hal tersebut akan menciptakan perubahan sistem dalam hukum kepegawaian dengan adanya penyesuaian-penyesuaian dalam pelaksanaan tugas, fungsi dan kewajiban dari pegawai negeri sipil meliputi penataan kelembagaan birokrasi pemerintahan, sistem pelayanan, dan penataan manajemen kepegawaian. (Nuraida, 2014; Sudrajat, 2008)

Salah satu tugas pokok pemerintah daerah adalah memberikan pelayanan publik, baik pelayanan yang berupa jasa, barang maupun administratif. (Raharja dan Dewi 2013) Pelayanan publik dirasakan semakin penting sejalan dengan ditetapkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Peraturan tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik. Sedangkan loyalitas pelanggan publik menurut Simamora (2007:113) merupakan komitmen yang mendalam untuk mendapatkan kembali atau berlangganan suatu jasa layanan secara konsisten di masa yang akan datang, sehingga dapat menyebabkan pengulangan pembelian yang sama walaupun ada pengaruh situasi dan berbagai usaha pemasaran yang berpotensi untuk menyebabkan tindakan perpindahan.

Kabupaten Brebes merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Jawa Tengah yang dari tahun ke tahun selalu berusaha meningkatkan pelayanan publik di segala bidang. Sejalan dengan makin kompleksnya kebutuhan masyarakat, maka Pemerintah Kabupaten Brebes dituntut untuk meningkatkan pelayanan publik untuk memenuhi hak dan kebutuhan masyarakat di segala bidang. Tuntutan masyarakat ini tidak bisa dihindari dan harus direspons dengan baik oleh pemerintah daerah dengan memberikan

pelayanan prima dalam rangka mewujudkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat yang dilayani.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes seperti pelayanan dokumen kependudukan, perlu dievaluasi secara periodik melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk menilai sampai sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pemerintah daerah dalam prespektif loyalitas publik. Salah satu cara untuk mengetahui hal itu adalah dengan melakukan penelitian survey. Masyarakat merupakan salah satu sumber informasi yang sangat penting untuk mengetahui kinerja aparatur Pemerintah Kabupaten Brebes dalam memberikan pelayanan berupa penyediaan jasa, fasilitas, serta sarana dan prasarana publik.

Dalam prakteknya, fasilitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi kepuasan pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, pemenuhan fasilitas pelayanan bagi pelanggan atau masyarakat merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan. Selain itu permasalahan yang masih sering dikeluhkan oleh sebagian masyarakat adalah waktu pelayanan. Waktu pemrosesan layanan kepada masyarakat sekitar dua minggu dianggap masih terlalu lama bagi masyarakat, itupun dokumen lengkap meskipun kerap tidak sekali jalan selesai bahkan 2-3 kali bolak balik ke Upak Disdukcapil Kabupaten Brebes, walaupun lamanya layanan tersebut telah sesuai dengan ketentuan tentang standar waktu pelayanan publik yang ditetapkan dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Pandangan lainnya, sebagaimana hasil penelitian Hariany (2016); Nurriska (2011); Sulistiyani, Hasiholan dan Warso (2016); serta Yudianto dan Harahap (2016) dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik kepada pengguna layanan jasa publik. Adapun variabel yang digunakan adanya dampak dari kinerja pelayanan yang diberikan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Dengan demikian, penelitian sebelumnya lebih memfokuskan pada hasil akhir dari variabel kinerja pelayanan publik, sehingga dalam penelitian ini hasil berbeda yaitu berdampak pada upaya peningkatan loyalitas masyarakat dalam layanan jasa publik. Berdasarkan uraian tersebut maka rumusan masalah yang diajukan: Bagaimanakah indeks kepuasan pelayanan administratif Disdukcapil Kabupaten Brebes dalam prespektif loyalitas publik..

## **Metode Penelitian**

### **A. Teknik Pengumpulan Data**

- Observasi dan survei dilakukan di Disdukcapil Kabupaten Brebes dengan pemilihan lokasi ditentukan pada Unit Pelayanan Administrasi Kependudukan Kecamatan (UPAK) yang terdiri dari 8 (Delapan) kecamatan terpilih sesuai kategori UPAK.
- Wawancara atau interview dengan pejabat setempat yang dilakukan secara langsung serta responden pengguna layanan
- Melakukan *Foccus Group Discussion* (FGD), metode ini diharapkan dapat menambah bahan evaluasi hasil analisis penelitian dengan kondisi sebenarnya di lapangan
- Penyebaran angket kepada masyarakat untuk mendapatkan informasi detail tentang layanan publik yang diterima.

### **B. Sumber Data**

- Data primer diperoleh dari pendataan hasil survey dan data angket responden yang disebar di Disdukcapil Kabupaten Brebes. Adapun jumlah responden menggunakan Rumus Slovin yang dipilih secara acak dan tersebar di 8 (Delapan) kecamatan terpilih dengan jumlah keseluruhan 400 responden dengan dipilih usia di atas 15 tahun (pengguna jasa publik).
- Data sekunder diperoleh dari data yang sudah tercatat baik berupa laporan, tabulasi, pedoman ataupun peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan pelayanan publik dan pemerintah Kabupaten Brebes. Peraturan yang digunakan berdasarkan Keputusan Menpan Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Sedangkan loyalitas publik mengacu pada: a) Pendekatan berperilaku (*behavioral approach*) dan Pendekatan sikap (*attitudinal approach*) menurut Simamora (2007:114)

### **C. Analisis Data**

Menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dengan melakukan: a) Identifikasi penentuan indikator kepuasan publik di Disdukcapil Kabupaten Brebes; b) Membandingkan hasil analisis teori, undang-undang, keputusan menteri, peraturan daerah, kebijakan pelayanan publik, manajemen kelembagaan/organisasi standar

pelayanan minimal dan standar operasional prosedur layanan publik; c) Diskusi dan konsultasi dengan pejabat publik Pemerintah Kabupaten Brebes serta dengan penerima manfaat (stakeholder) dari penelitian ini. Data dianalisis dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan dengan indikatornya 9 (Sembilan) unsur yang akan dikaji dengan rumus sebagai berikut:

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

Sedangkan untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu menggunakan skala inveral maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Indeks} = \sum_{k=1}^N [S_k \cdot W_k]$$

$S_k$  = rata – rata tingkat kepuasan

$$W_k = \frac{I_k}{\sum_{k=1}^N I_k}$$

$W_k$  = bobot kepentingan (harapan)

$$\text{Indeks} = \sum_{k=1}^N [S_k \cdot W_k]$$

$S_k$  = rata – rata tingkat kepuasan

$$W_k = \frac{I_k}{\sum_{k=1}^N I_k}$$

$W_k$  = bobot kepentingan (harapan)

Hasil perhitungan dan persentase jawaban responden di atas, kemudian dibandingkan dengan kriteria yang telah ditetapkan yaitu sebagai berikut:

Tabel A  
Kriteria Kepuasan Masyarakat

No.	Persentase (%)	Kriteria Nilai Kepuasan	Kriteria Nilai Harapan	Kategori Nilai Pelayanan
1.	81-100	Sangat Puas	Sangat Baik	5
2.	61-80	Puas	Baik	4
3.	41-60	Cukup/Sedang	Cukup/Sedang	3
4.	21-40	Tidak Puas	Buruk	2
5.	>20	Sangat Tidak Puas	Sangat Buruk	1

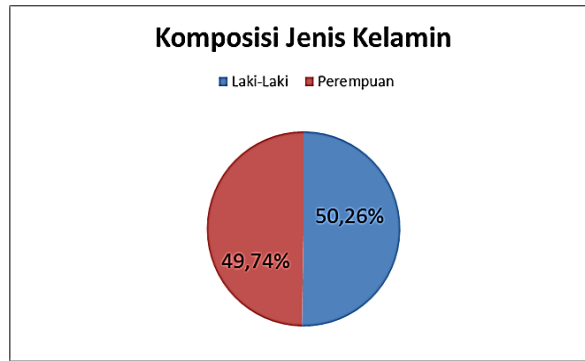
Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2017

#### D. Uji Analisis Data

Uji analisis data digunakan metode survei dengan meringkas penyajian data sehingga dihasilkan informasi penting dan sederhana, seperti dalam bentuk tabel dan grafik yang akhirnya mengarah pada penjelasan dan penafsiran data. Adapun pendekatan *Quantitative Research* yang digunakan adalah survei langsung ke lapangan (*Field Survey*) untuk melakukan wawancara tatap muka (*face to face interview*) terhadap responden dengan menggunakan kuesioner dan Focus Group Discussion (FGD).

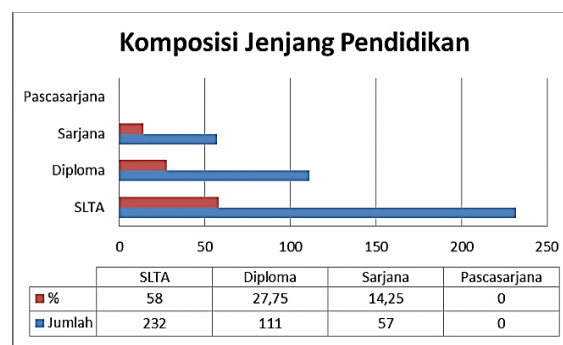
#### Hasil dan Pembahasan

Sebagaimana telah disampaikan di bagian sebelumnya, bahwa target responden dari Survei Kepuasan Pelanggan Administrasi Disdukcapil Kabupaten Brebes tahun 2017 ini adalah masyarakat Brebes sebagai pengguna layanan publik dalam 1 tahun terakhir. Sebelum melakukan analisis indeks kepuasan masyarakat, akan diulas deskripsi dari responden. Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan pekerjaan disampaikan dalam grafik. Dari hasil survei, diperoleh 400 responden sehingga hasil analisis data survei diuraikan sebagai berikut:



Grafik 1: Komposisi Jenis Kelamin, 2017

Berdasarkan Grafik 3.1 di atas, terlihat bahwa komposisi responden sebanyak 209 atau 50,26% laki-laki dan responden perempuan sebanyak 191 orang atau 49,74%. Sehingga seluruh responden dapat dikatakan cukup signifikan dalam memberikan respon jawaban survei. Dalam grafik ini pula dijelaskan bahwa dalam survei ini, hanya dipilih responden berusia produktif dimulai dari umur 15-70+ tahun. Hal ini dimaksudkan bahwa seluruh responden melakukan keperluan pencatatan administrasi secara individu dan dapat memberikan respon terhadap pertanyaan maupun pernyataan kuesioner yang diberikan. Selanjutnya karakteristik responden berdasarkan data pendidikan, yaitu: responden pengguna layanan publik terdiri dari SMA 232 orang (58%), Diploma 111 responden (27,75%), Sarjana 57 responden (14,25%) terlihat pada grafik berikut:



Grafik 2: Komposisi Jenjang Pendidikan, 2017

Berdasarkan jenis pekerjaan responden didominasi bidang wiraswasta 26,5%, pelajar/mahasiswa 8,5% dan sisanya TNI/Polri 8%. Sedangkan karakteristik pendapatan responden kurang dari Rp 2 Juta sebanyak 35,5%, responden dengan penghasilan antara

2 Juta – 5 Juta sebanyak 62,25% dan penghasilan antara 5 Juta – 10 Juta hanya 2,25%. Sebagaimana terlihat dalam Tabel B berikut:

**Tabel B**  
**Karakteristik Pekerjaan dan Pendapatan Responden**

No	Unit Pelayanan	Karakteristik									
		Pekerjaan					Pendapatan				
		PNS/Polri/TNI	Wiraswasta	Pelajar/Mahasiswa	Lainnya	Jumlah	kurang dr Rp. 2 Jt	2 jt -5 jt	5 jt - 10 jt	lebih dr 10 jt	Jumlah
1	Desa/Kelurahan		9	-	41	50	41	9		-	50
2	Kecamatan	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
3	UPAK	27	67	28	178	300	96	204	-	-	300
4	Dinas Dukcapil	5	30	6	9	50	5	36	9	-	50
	Jumlah	32	106	34	228	400	142	249	9	-	400
	%	8	26,5	8,5	57		35,5	62,25	2,25	-	

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2017

Pada Tabel C menunjukkan gambaran hasilpenilaian seluruh indikator yang diteliti dalam penelitian ini. Dari 9 (Sembilan) indikator penelitian tersebut terdapat 2 (Dua) indikator yang dapat dikatakan dalam kategori puas, kedua indikator tersebut adalah persyaratan dan waktu pelayanan. Selanjutnya terdapat 7 (Tujuh) indikator menurut responden kriteria cukup puas yaitu: prosedur, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan dan penanganan pengaduan. Kemudian ada pandangan pendapat dari responden yang menyatakan sangat puas dilihat dari nilai rata-rata unsur adalah indikator persyaratan (0,6564). Sementara itu kriteria yang menurut responden sangat tidak puas adalah indikator kompetensi pelaksana (0,4864).

**Tabel C**  
**Rekapitulasi Indeks Kepuasan, Indeks Harapan dan Kategori Layanan Pelanggan Administrasi Kependudukan Disdukcapil Kab. Brebes, Tahun 2017**



No.Item	Pernyataan	Rata-Rata		IKM	Kriteria	Mutu
		Kepuasan	Harapan			
1	Persyaratan	0,6185	0,6944	0,6564	Puas	4
2	Prosedur	0,5944	0,6915	0,6429	Puas	3
3	Waktu Pelayanan	0,4949	0,6179	0,5564	Cukup	4
4	Biaya/Tarif	0,4827	0,5233	0,503	Cukup	3
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,5147	0,6509	0,5828	Cukup	3
6	Kompetensi Pelaksana	0,4738	0,499	0,4864	Cukup	3
7	Perilaku Pelaksana	0,4903	0,6104	0,5503	Cukup	3
8	Maklumat Pelayanan	0,5444	0,532	0,5382	Cukup	3
9	Penanganan Pengaduan	0,4484	0,551	0,4997	Cukup	3
<b>Σ IKM</b>				<b>0,5573</b>	<b>Cukup Puas</b>	<b>3.22</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2017

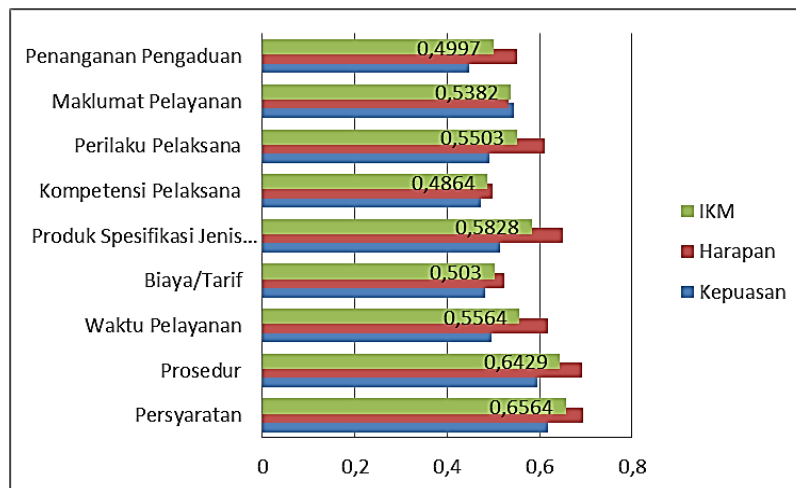
Berdasarkan perhitungan di atas, secara keseluruhan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Brebes dapat dikatakan cukup puas. Hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata IKM sebesar 0,5573 dengan Mutu layanan cukup puas dengan nilai sebesar 3,22 hasil pendapat dari responden penelitian ini. Namun perlu digarisbawahi bahwa kualitas pelayanan masih harus ditingkatkan karena masih ada beberapa indikator yang indeksnya menunjukkan nilai mutu pelayanan kurang baik. Analisis ini dapat dilakukan dengan caramenghitung nilai indeks dari unit pelayanan kinerja secara keseluruhan, adapun nilai indeks dapat diperoleh dengan cara mengalikan masing-masing nilai rata-rata unsur dengan bobot nilai rata-rata tertimbang.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Brebes belum memuaskan masyarakat antara lain persyaratan dan prosedur pelayanan. Fasilitas pelayanan lainnya belum optimal dalam memberikan kepuasan pelayanan yang diberikan. Hal ini disebabkan pemenuhan fasilitas pelayanan bagi pelanggan atau masyarakat perlu ditingkatkan yaitu: waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, dan penanganan pengaduan. Selain itu permasalahan yang masih sering dikeluhkan oleh sebagian masyarakat adalah waktu pemrosesan layanan kepada masyarakat sekitar dua minggu dianggap masih terlalu lama bagi masyarakat, itupun dokumen lengkap meskipun kerap tidak sekali jalan selesai bahkan 2-3 kali bolak balik ke Disdukcapil Kabupaten Brebes, walaupun lamanya

layanan tersebut telah sesuai dengan ketentuan tentang standar waktu pelayanan publik yang ditetapkan dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Dua kriteria/indikator yang menyebabkan ketidakpuasan masyarakat pada pelayanan administratif Disdukcapil Kabupaten Brebes dalam hal persyaratan dan prosedur pelayanan belum lengkapnya program sosialisasi jenis pelayanan administratif Disdukcapil yang berjumlah 53 jenis layanan/pengurusan. Sehingga hal ini memerlukan waktu yang cukup lama, serta membutuhkan SDM yang cukup banyak meskipun jumlah PNS Disdukcapil Kabupaten Brebes sangat terbatas dengan tuntutan melayani jumlah penduduk sekitar  $\pm$  2 juta penduduk setiap tahunnya.

Kepuasan pelanggan administrasi kependudukan Disdukcapil Kabupaten Brebes sebagaimana dalam Tabel C terukur melalui sebuah indeks kepuasan masyarakat yaitu rata-rata indeks kepuasan 0,5573 atau sebesar 55,73%. Sedangkan hasil rangkuman indeks yang diperoleh, maka jika merujuk pada kategori kualitas pelayanan, dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan publik pada Unit Pelayanan Administrasi Kependudukan Disdukcapil Kabupaten Brebes masuk pada kategori 3 (Cukup Puas). Selanjutnya hasil IKM ini dapat tergambar dalam grafik sebagai berikut:



Grafik 4.1

Perbandingan Nilai Indeks Kepuasan dengan Nilai Indeks Harapan, Disdukcapil Kabupaten Brebes, 2017

Berdasarkan Graifk 4.1 di atas, dapat disimpulkan bahwa indeks kepuasan tidak berbanding lurus dengan dan indeks harapan, bahkan tidak lebih tinggi dari pada indeks

harapan tersebut. Artinya pelayanan Disdukcapil Kabupaten Brebes masih dibawah rata-rata harapan dan di atas rata-rata kepuasan hal ini diketahui dari harapan yang tinggi pada masyarakat yang dapat mempengaruhi loyalitas publik, diurutkan sebagai berikut:

**a) Penanganan pengaduan**

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Penanganan pengaduan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil survey diperoleh temuan bahwa pada Unit Pelayanan Administrasi Kependudukan masih belum menunjukkan nilai perubahan yang signifikan dalam hal penanganan pengaduan tersebut. Sebagaimana hasil FGD diperoleh informasi bahwa masyarakat pengguna jasa publik tersebut belum ditangani dengan baik, hal ini disebabkan pegawai Disdukcapil Kabupaten Brebes belum menjalankan SOP Penanganan Pengaduan berpedoman pada Kemenpan-RB Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional. Rekomendasi yang diharapkan adalah meningkatkan media informasi tentang saran dan masukan maupun penanganan pengaduan dengan tata cara pelaksanaan lebih baik lagi.

**b) Maklumat Pelayanan**

Sebagai penyelenggara pelayanan publik menurut UU Pelayanan Publik berkewajiban menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan. Maklumat pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan Disdukcapil Kabupaten Brebes dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Berdasarkan hasil wawancara dan FGD, kegiatan ini masih kurang maksimal dilaksanakan, hal ini dikarenakan perubahan kebijakan belum banyak diketahui oleh masyarakat di Kabupaten Brebes. Rekomendasi yang diharapkan agar diadakan sosialisasi perubahan kebijakan dengan melaksanakan sistem koordinasi ke unit pelayanan dengan tepat dan akurat.

**c) Perilaku pelaksana**

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil survey tahap diperoleh temuan bahwa adanya program 3S yang diluncurkan oleh Disdukcapil Kabupaten Brebes di setiap Unit Pelayanan Administrasi Kependudukan, nilainya rendah. Hasil FGD terlihat bahwa hal tersebut disebabkan masih belum tersosialisasinya dengan baik oleh para petugas pelaksana layanan akan hadirnya program Salam, Sapa dan Santun (3S). Rekomendasi yang diharapkan adalah dengan menyampaikan Program 3S (Salam, Sapa dan Santun) baik melalui *inhouse training* maupun kegiatan pelatihan teknis sejenisnya.

**d) Kompetensi pelaksana**

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dalam memberikan pelayanan, nilai indikator ini paling rendah dari indikator lainnya. Hal ini disebabkan belum adanya kesesuaian dengan bidang yang seharusnya menjadi pekerjaannya ditambah belum adanya petugas informasi (*Receptionist*), sehingga belum ada petunjuk pelayanan yang lebih dipahami. Sedangkan hasil FGD ditemukan bahwa aparatur pelayanan publik yang selama ini didesain untuk bekerja lambat, terlalu berhati-hati dan *procedural minded* sudah tidak bisa lagi diterima oleh masyarakat pengguna layanan yang membutuhkan pelayanan yang cepat, efisien, tepat waktu, dan sederhana (seperti orang yang mengurus bisnis atau investasi). Ditambah lagi sekarang saat ini sudah memasuki era globalisasi yang penuh dengan kompetisi, sehingga gerak yang cepat dan tindakan yang tepat dari aparat pemerintah merupakan suatu keharusan. Rekomendasi yang diharapkan yaitu sosialisasi standarisasi kualitas minimal dari suatu pelayanan publik yang diharapkan dapat digunakan oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya.

**e) Produk spesifikasi jenis pelayanan**

Meskipun masyarakat merasa cukup puas dengan program-program pelayanan umum yang dilakukan Disdukcapil Kabupaten Brebes, namun ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan yaitu: Upaya Pemda untuk memberikan pelayanan yang menjawab kebutuhan kenyamanan sarana dan prasarana dalam kaitannya dengan infrastruktur dan pelayanan publik. Hasil FGD bahwa spesifikasi jenis produk pelayanan perlu ditingkatkan oleh Disdukcapil Kabupaten Brebes untuk memastikan

bahwa dengan kualifikasi jenis pelayanan yang diberikan mempunyai peluang yang sama untuk dinikmati masyarakat. Rekomendasi yang diharapkan masyarakat yaitu program-program pelayanan administratif yang berjumlah 53 jenis layanan agar disosialisasikan dan terpajang (terpampang) dalam *board* informasi layanan publik di Disdukcapil Kabupaten Brebes.

**f) Biaya/tarif**

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Sebagaimana telah ditetapkan dalam peraturan pelayanan publik bahwa ada bentuk pelayanan yang tidak dipungut biaya/tarif. Namun, temuan di lapangan ada upaya dari masyarakat sendiri yang masih ada menggunakan jasa orang lain untuk mengurus administratif kependudukan maupun pencatatan sipil, dengan alasan jarak tempuh dan waktu yang lama. Berdasarkan hasil FGD disepakati bahwa memang untuk tarif/biaya sudah disepakati bersama pemerintah yang tertuang dalam UU Pelayanan Publik dan Permanpan-RB Nomor 14 Tahun 2014 bahwa jasa layanan tidak dipungut biaya. Rekomendasi yang diharapkan adalah sebaiknya Disdukcapil Kabupaten Brebes memperbanyak unit pelayanan di tingkat kecamatan yang notabene lebih dekat dengan jarak tempuh masyarakat sehingga upaya ini digunakan sebagai upaya “jemput bola” pelayanan prima yang nantinya dapat meningkatkan rasa loyalitas terhadap Disdukcapil Kabupaten Brebes.

**g) Waktu pelayanan**

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan dimana nilai menunjukkan kepuasan yang masih rendah. Hasil survey menunjukkan bahwa waktu pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Brebes belum dipublikasi dengan jelas, bahkan hampir semua jenis pelayanan publik di instansi lainnya sudah memulai dengan inovasi-inovasi secara internet atau online, dengan demikian masyarakat bisa memperkirakan selesainya dokumen administratif. Segala pelayanan publik harus semakin mudah, cepat, baik, dan terukur, berpacu dalam memberi kecepatan serta kemudahan dalam pelayanan. Hasil FGD ditemukan bahwa saat ini semua jenis pelayanan publik harus dibuat semakin baik, perlu inovasi untuk memberikan

pelayanan yang terbaik. Saat ini inovasi bukan lagi menjadi barang langka, akan tetapi sudah menjadi kebutuhan untuk mengikuti kecepatan perkembangan kemajuan teknologi. Kecepatan yang mengalahkan kerja-kerja yang lambat dan menunda (penundaan berlarut). Rekomendasi yang diharapkan bahwa pelayanan publik sudah harus penuh dengan sentuhan-sentuhan inovasi secara teknologi sesuai dengan kondisi perkembangan kekinian pelayanan publik. Yang tujuannya untuk memudahkan masyarakat mendapatkan pelayanan cepat, tidak berbelit-belit, terukur dengan biaya ringan bahkan gratis, dan mudah diketahui oleh seluruh masyarakat.

#### **h) Prosedur pelayanan**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Hasil survey menunjukkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Brebes telah menggunakan pedoman atau SOP pelayanan. Temuan yang paling dominan adalah adanya keteraturan penyampaian maupun pelayanan administratif KTP, Kartu Keluarga dan Akta lainnya (hanya 5 dari 53 jenis pelayanan yang disediakan). Hasil FGD ditemukan bahwa SOP pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Brebes sudah ditetapkan berdasarkan Keputusan Kep. Disdukcapil Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dan hasilnya diharapkan pedoman ini untuk terus digunakan dan dilakukan sosialisasi yang berkelanjutan disamping terus dilakukan upaya adaptasi perubahan kebijakan. Rekomendasi kebijakan bahwa pelaksanaan pelayanan hendaknya dapat diselesaikan dengan cepat, pelayanan yang diberikan selalu tepat waktu, adanya ketentuan waktu penyelesaian selama 14 hari kerja.

#### **i) Persyaratan pelayanan**

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Pelayanan menjadi lebih efisien dan efektif, sebab dilakukan secara lebih transparan dan akuntabel, selain itu juga sebagai alat kontrol atas kinerja pelayanan yang telah dicapai. Hasil survey menunjukkan bahwa informasi persyaratan dokumentasi sudah ada media indoor dan outdoor tentang persyaratan pelayanan. Hampir setiap lorong, ruangan tunggu, pintu masuk dan tempat parkir sudah terpampang media informasi tentang persyaratan pelayanan Disdukcapil Kabupaten Brebes. Sedangkan hasil FGD menggarisbawahi

bahwa persyaratan pelayanan lebih mudah terlihat di ruangan strategis yang mudah dilihat oleh masyarakat yang berkunjung atau datang ke lokasi Disdukcapil Kabupaten Brebes. Rekomendasi yang diharapkan mulai menggunakan media sosial untuk informasi terbaru mengenai persyaratan

Loyalitas publik merupakan suatu ukuran keterikatan pelanggan kepada sebuah jasa layanan publik, definisi tentang suatu produk/jasa layanan publik hanya mempunyai ruang lingkup yang sangat sempit. Dengan demikian, loyalitas pelanggan publik dapat diaktualisasikan dengan melakukan tindakan penggunaan ulang dan merekomendasikan suatu produk kepada pihak lain. Tingkat loyalitas masyarakat yang tinggi pada suatu layanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Brebes merupakan suatu harapan kepuasan dalam memenuhi kebutuhannya. Dari hasil penelitian ini, IKM Disdukcapil Kabupaten Brebes dalam prespektif loyalitas publik ditandai oleh komitmen yang mendalam dari responden (masyarakat) untuk memperoleh kepuasan layanan yang diterima. Di sisi lain, pelanggan jasa publik tidak memiliki pilihan atau alternatif pelayanan di luar instansi tersebut, sehingga dapat dikatakan IKM responden tidak begitu berpengaruh terhadap peningkatan kinerja pelayanan publik. Sehingga nilai yang berpengaruh besar adalah terpenuhi layanan responden dengan kesigapan pelaksana dalam membantu proses persyaratan administratif dengan tepat waktu sesuai harapan masyarakat, indikator inilah yang pada akhirnya tersirat meningkatkan rasa loyalitas responden Disdukcapil Kabupaten Brebes.

Disdukcapil Kabupaten Brebes mempunyai tugas untuk dapat hidup berkembang dengan cara mengatasi tantangan baik dari lingkungan eksternal dan internal. Namun Kemampuan, kecakapan dan keterampilan pegawai tidak ada artinya bagi lembaga, jika mereka tidak memiliki kemauan untuk bekerja keras dengan mempergunakan kemampuan, kecakapan dan keterampilan yang dimilikinya. Namun, dalam melaksanakan pekerjaannya, pegawai tidak melaksanakan semua pekerjaannya sendiri, melainkan terkadang dibutuhkan kerjasama yang baik antara sesama pegawai dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Dalam hal ini, pimpinan harus mampu mendorong dan membangkitkan daya gerak (kemauan kerja) pegawainya untuk melaksanakan suatu pekerjaan yang menjadi kewajibannya, sehingga mereka termotivasi untuk bekerja sebaik mungkin dan dapat meningkatkan produktivitas kerja mereka.

Hal ini perlu diperhatikan karena manusia sebagai tenaga kerja bukan merupakan manusia yang dapat digerakkan begitu saja, melainkan sebagai makhluk hidup yang mempunyai perasaan, kebutuhan, keinginan dan pola pikir sendiri. Selain itu juga motivasi yang dimiliki harus didukung oleh loyalitas kerja dari para pegawai, sehingga pegawai dapat dengan sungguh-sungguh mengerjakan beban kerja yang diberikan. Tingkat loyalitas yang tinggi memang sangat diharapkan oleh organisasi bagi para pegawainya, supaya pegawai tersebut dapat dengan suka rela menyerahkan seluruh kemampuan dan ketrampilan yang dimiliki untuk dapat menyelesaikan pekerjaan yang telah dibebankan.

Besarnya beban tugas yang telah diberikan membuat setiap komponen di Disdukcapil Kabupaten Brebes, baik komponen pimpinan atau komponen aparatur harus memiliki sinergitas dalam upaya merealisasikan tujuan yang sudah ditetapkan. Salah satu upaya yang harus dilakukan adalah dengan memberikan motivasi kepada aparatur dan meningkatkan loyalitas kerja aparaturnya dalam melaksanakan pekerjaan, sehingga nantinya bisa menghasilkan kinerja yang memuaskan. Namun dalam realisasi pelaksanaan tugas yang sudah dibebankan, masih ditemukan kurangnya disiplin kerja dari para aparatur yang ada di Disdukcapil Kabupaten Brebes, sebab masih banyak ditemukan aparatur yang sering keluar masuk kantor yang bukan mengurus urusan pekerjaan. Selain itu juga masih banyak aparatur yang berada di kantor lebih santai dan menganggur dalam bekerja, karena kurang mengetahui apa pekerjaan yang akan dilakukan. Sebab kebanyakan pegawai selalu menunggu instruksi kerja dari pimpinannya.

Berdasarkan keseluruhan tanggapan responden tentang variabel loyalitas dapat disimpulkan bahwa loyalitas yang ditunjukkan sudah baik, dengan persentase 44,8 %. Fakta ini menjelaskan bahwa pegawai sudah memiliki loyalitas yang tinggi didalam organisasi pada setiap pelaksanaan tugasnya. Loyalitas pegawai dalam bekerja ditunjukkan dengan adanya ketaatan terhadap aturan kerja, bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang diberikan, memiliki kemauan untuk bekerjasama dengan rekan kerja yang tinggi dan sudah menyatu dengan pekerjaan karena rasa memiliki yang tinggi. Oleh karena itu, organisasi tinggal memupuk dan memotivasi loyalitas kerja yang dimiliki oleh pegawai dalam setiap pelaksanaan kerjanya, sehingga pegawai akan selalu



terdorong untuk dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik, serta bisa menghasilkan kinerja yang memuaskan.

Dengan demikian, loyalitas yang dihasilkan juga membutuhkan perhatian dari pimpinan supaya para pegawai memiliki konsistensi dalam menunjukkan loyalitas kerjanya. Karena konsistensi loyalitas kerja yang tinggi akan sangat mendorong pegawai untuk tetap fokus dalam melaksanakan tugas kerja yang dibebankan. Selain itu juga dalam meningkatkan loyalitas kerja pegawainya, organisasi melalui pimpinan perlu memperhatikan kesukaan pegawainya akan bekerja. Dengan membangun kepuasan pelanggan dan menciptakan loyalitas publik. Oleh sebab itu, secara perilaku organisasi sudah menanamkan nilai yang baik pada layanan jasanya sehingga pengguna jasa publik sudah memiliki rasa mempercayai terhadap apa yang mereka rasakan pertama kali sehingga tetap menjaga konsistensi dari kualitas pelayanan jasa mereka agar tidak mengecewakan dan menghilangkan rasa percaya pengguna jasa (publik) di suatu hari.

### **Kesimpulan**

Gambaran dan hasil analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang disajikan dari hasil penelitian ini merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan administratif Disdukcapil Kabupaten Brebes, sehingga rencana penelitian yang akan dirumuskan selanjutnya dapat mencapai sasaran yang diharapkan pengguna jasa pelayanan publik di Kabupaten Brebes umumnya. Dari uraian hasil dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Survei IKM dilaksanakan selama 3 (Tiga) bulan diawali dari Bulan Agustus – Oktober 2017 dengan melibatkan partisipasi masyarakat sebanyak 400 responden di Kabupaten Brebes.
2. Hasil pelaksanaan survei IKM menunjukkan hasil “puas” ditunjukkan dari indikator persyaratan pelayanan dan prosedur pelayanan. Sedangkan kriteria “cukup puas” ditunjukkan oleh prosedur, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan dan penanganan pengaduan. Dengan rata-rata nilai 0,5573 dapat membantu meningkatkan kinerja pelayanan dalam kadar yang kecil, sedangkan nilai yang besar adalah kesiapan pelaksana dalam membantu proses persyaratan administratif dengan tepat waktu

sesuai harapan masyarakat, indikator inilah yang pada akhirnya tersirat meningkatkan rasa loyalitas responden Disdukcapil Kabupaten Brebes.

3. Jika dibandingkan dengan hasil survei tahun 2016, maka ada beberapa parameter pelayanan yang skor kepuasannya mengalami kenaikan dan penurunan. Meskipun demikian, secara keseluruhan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan Disdukcapil Kabupaten Brebes pada tahun 2017 ini meningkat 2,11% dibandingkan dengan tahun sebelumnya.

Adapun rekomendasi yang menjadi pertimbangan Disdukcapil dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam prespektif loyalitas publik.

1. Untuk parameter yang skor kepuasannya mengalami kenaikan, hendaknya tetap dipertahankan dan terus ditingkatkan di tahun mendatang. Sedangkan untuk parameter yang skor kepuasannya mengalami penurunan hendaknya diperbaiki agar pelayanan Disdukcapil Kabupaten Brebes di tahun mendatang dapat terus meningkat sesuai dengan tuntutan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks dan dinamis.
2. Diharapkan pelayanan aparatur Disdukcapil Kabupaten Brebes secara keseluruhan dari berbagai bidang survey, dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara konkrit dan sederhana, karena ujung tombak dari fungsi *human relation* masyarakat dititikberatkan pada kemampuan menyampaikan informasi secara sederhana (*clarity*) dan tepat memberikan jawaban kepada stakeholder publik.

## BIBLIOGRAFI

- Badan Pusat Statistik Kabupaten Brebes. 2016. Kabupaten Brebes dalam Angka 2016.
- Hariany, Z. 2016. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Xxx*. Jurnal Teknik Industri USU. Vol 5. Nomor 2.
- Nurriza, RH. 2011. *Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan*. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan 14 (01) Volume: 1. Jurnal terindek SINTA.
- Nuraida, Luthfiana. 2014. *Pelaksanaan Pemindahan Pegawai Negeri Sipil Daerah Berdasarkan Pasal 14 Huruf d, dan ayat (7) Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 2003. (Studi di Dinas Pendidikan Kabupaten Lamongan*. <https://media.neliti.com/media/publications/35011-ID>. Diakses pada tanggal 24 Maret 2018 Jam: 20:25
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Raharja, Ivan Fauzani dan Dewi, Ratna. 2013. *Penegakkan Sanksi Administrasi Terhadap Pelanggaran Perizinan*. Jurnal Penelitian Universitas Jambi Seri Humaniora. Volume 15, Nomor 2 Hal:31-40 Juli-Desember 2013. ISSN: 0852-8349
- Sulistiyani, S. Hasiholan, LB, Warso MM. *Analisis Pengaruh Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kelurahan Pudukpayung Kecamatan Banyumanik*. Journal of Management
- Sudrajat, Tedi. 2008. *Problematika Penegakan Hukuman Disiplin Kepegawaian*. Jurnal Dinamika Hukum. Vol.8 No.3 Bulan September. Jurnal diunduh pada Tanggal 31 Maret 2018 Jam 22:51 alamat web <https://anzdoc.com/problematika-penegakan-hukuman-disiplin-kepegawaian.html>
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Riset dan Development*. Bandung: CV Alfabeta
- Simamora, Henry. 2007. *Manajemen Pemasaran Internasional*. Jilid Kedua. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Thoha, Miftah. 2005. *Manajemen Kepegawaian Sipil di Indonesia*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, Hlm. 1.
- Yudianto, B dan Harahap RH. 2016. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Lelang pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang*

(KPKNL) Medan. Jurnal Administrasi Publik. Public Administration Journal 5 (2)  
Vol. 1 2016

Yusuf, Agustian. 2015. *Pemberian Sanksi Pelanggaran Disiplin Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Sigi guna Meningkatkan Pelayanan Publik*. e-Jurnal Katalogis, Volume 3 Nomor 11, Nopember 2015 hlm 118-129. ISSN:2302-2019. Jurnal Diunduh: <https://media.neliti.com/media/publications/152418-ID>. Diakses tanggal 24-03-2018 Jam:21:00

Zeithaml, Valarie A., (et.al), 1985, *Servqual : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing, Spring. Diunduh pada tanggal 1-April-2018 Jam 22:32 dan URL di [http://http://observgo.uquebec.ca/observgo/fichiers/95792\\_PSP%201.pdf](http://http://observgo.uquebec.ca/observgo/fichiers/95792_PSP%201.pdf)