

ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK AKTE KELAHIRAN DI KODYA JAKARTA SELATAN

Oleh :

Indra Setiawan Purba

Dosen Program Studi Pendidikan Ekonomi
Fakultas Ilmu Pendidikan dan Pengetahuan Sosial
Universitas Indraprasta PGRI

Email:

indrasedpur@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah. Akte kelahiran merupakan hak dasar seorang warganegara untuk memperoleh berbagai hak dasar seperti kesehatan dan pendidikan, akte kelahiran yang di terima masyarakat erat kaitannya dengan pelayanan publik yang diberikan. Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui tingkat pelayanan publik pada pelayanan akte kelahiran di Kotamadya Jakarta selatan. Dalam kenyataannya padatahun 2011 data BPS mencatat secara nasional anak usia 0-18 tahun yang telah memiliki akta kelahiran hanya mencapai sekitar 64%. Besarnya jumlah akte kelahiran sangat terkait dengan pelayanan pada Suku Dinas Dukcapil di wilayah Jakarta Selatan tempat penelitian ini. Dari penelitian ini diketahui bahwa ada gap antara apa yang di harapkan oleh masyarakat dan pelayanan actual yang diterima masyarakat dalam elemen kualitas jasa (service quality).

Kata Kunci : Indeks Kepuasan Masyarakat, Pelayanan akte kelahiran, Suku Dinas Dukcapil, Jakarta Selatan

A. PENDAHULUAN

Dalam kehidupan bernegara, setiap warga membutuhkan pelayanan dari pemerintah atau birokrat sebagai pengendali kekuasaan yang dinamakan pelayanan publik (*publik services*). Undang-undang Dasar 1945 telah mengamanatkan, bahwa Negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah.

Dalam rangka pemenuhan kebutuhan akan pelayanan publik yang berkualitas, pemerintah sudah menerapkan berbagai kebijakan untuk memperbaiki pelayanan publik di Indonesia baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Kebijakan tersebut antara lain dengan lahirnya Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 pasal

11 ayat 4 bahwa penyelenggaraan urusan pemerintahan yang bersifat wajib harus berpedoman kepada Standar Pelayanan Minimal yang harus dilaksanakan secara bertahap dan ditetapkan oleh pemerintah. Hal ini diperkuat dengan keluarnya petunjuk teknis dalam pelaksanaan pelayanan minimal tersebut dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Nomor 65 tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal, selain itu pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Mengeluarkan Surat Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengamanatkan agar setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat, dimana ukuran keberhasilan penyelenggara layanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan dan kepuasan masyarakat identik dengan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara layanan.

Dengan demikian survey indeks kepuasan masyarakat tidak hanya menjadi kewajiban, akan tetapi juga menjadi kebutuhan bagi pemerintah daerah dalam memperbaiki kualitas layanan dan meningkatkan kinerjanya. Hal ini diperkuat dengan anggapan tentang pelayanan publik yang sering mencitrakan kredibilitas yang buruk, dimana pelayanan yang diberikan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan di luar ketentuan, dan ketidakpastian penyelesaian yang menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan (Bappeda Depok, 2008). Untuk DKI Jakarta, termasuk didalamnya Kota Administrasi Jakarta Selatan, survey terhadap indek kepuasan masyarakat sangat penting lagi bila melihat hasil survey KPK yang melakukan survey tingkat kepuasan warga terhadap pelayanan publik yang dilakukan 22 pemerintah kota di Indonesia. Dari 22 pemerintah kota DKI Jakarta sebagai ibukota negara justru berada ditingkat ke 8. Bahkan satu tingkat di bawah Serang. DKI Jakarta dianggap belum maksimal dalam memberikan pelayanan publik seperti IMB, SIUP, dan KTP. Adapun pemerintah kota yang memberikan pelayan publik menurut survry KPK dari peringkat 1 sampai 8 adalah Surabaya dengan presentase 6,13 persen, Samarinda 6,11 persen, Yogyakarta 5,89 persen, Ambon 5,60 persen, Tanjung Pinang 5,59 persen, Pontianak 5,58 persen dan Serang 5,47 baru kemudian diikuti oleh Jakarta 5,45 persen (Gatra No.1 Kamis, 11 November 2010)

Data BPS tahun 2011 mencatat secara nasional anak usia 0-18 tahun yang telah memiliki akta kelahiran mencapai sekitar 64% atau berjumlah 82.980.000 orang. Hal ini berarti masih terdapat 36% anak yang belum terlindungi identitasnya. Hak untuk mendapatkan identitas merupakan hak dasar yang melekat pada setiap anak yang wajib diberikan oleh Negara, maka sudah sepantasnyalah seorang anak mendapatkan akta kelahiran gratis semenjak dia dilahirkan, karena hal tersebut membuktikan secara hukum keberadaan seorang warga Negara. (<http://www.kemenpppa.go.id>)

Jumlah akte kelahiran yang dibutuhkan oleh masyarakat di wilayah Kotamadya Jakarta Selatan sangat terkait dengan kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Suku Dinas Dukcapil) Kotamadya Jakarta Selatan dalam menerbitkan akte kelahiran. Berdasarkan hal tersebut , maka untuk mengetahui kondisi tingkat kepuasan

pelayanan masyarakat serta meningkatkan kualitas dan kinerja layanan publik pada pembuatan akte kelahiran di Kota Administrasi Jakarta Selatan, mengingat bahwa akte kelahiran merupakan hak dasar bagi warganegara untuk memperoleh identitas kependudukan yang sangat penting untuk mendapatkan akses terhadap pelayanan publik seperti kesehatan (BPJS Kesehatan), pendidikan, status kewarganegaraan dan lain sebagainya. Oleh sebab itu diperlukan kajian mengenai “Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan akte kelahiran di dinas kependudukan dan catatan sipil Jakarta Selatan”.

B. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian ini bertujuan untuk :

1. Bagaimana harapan masyarakat terhadap pelayanan akte kelahiran
2. Bagaimana kepuasan masyarakat aktual terhadap pelayanan akte kelahiran
3. Bagaimana perbedaan antara harapan masyarakat dan kepuasan masyarakat aktual terhadap pelayanan akte kelahiran
4. Bagaimana kinerja elemen-elemen pelayanan akte kelahiran

C. PEMBAHASAN

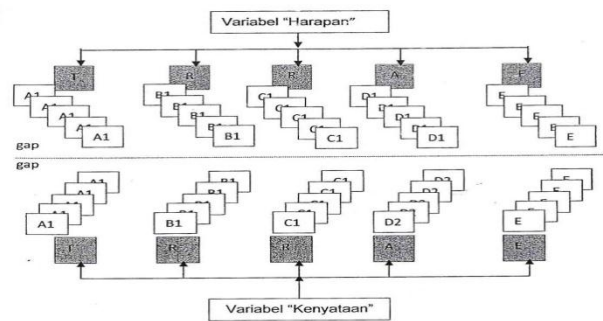
Dengan berkembangnya tuntutan publik akan kinerja pelayanan publik yang baik maka telah mendorong pula perkembangan penerapan penilaian kinerja pelayanan publik dengan melandaskan pada pendekatan *service quality* (*servqual*), bahkan di negara-negara maju isu tentang kepuasan publik terhadap kinerja pelayanan yang diberikan pemerintah menjadi perhatian penting dalam setiap pemilihan umum, pasalnya publik selain sebagai pengguna layanan juga merupakan konstituen dari partai-partai politik yang memperebutkan suara untuk menduduki kursi eksekutif dan parlemen.

Sosok kultur birokrasi yang mampu menopang penyelenggaraan good governance dilakukan melalui simbiosis dua determinan perilaku birokrasi yaitu antara behavioral consequences dari struktur dan prosedur formal yang mengacu pada weberian bureaucracy, di satu pihak. Dan di lain pihak behavioral consequences dari determinan kultural yang berakar dari sejarah sosial bangsa. Nilai-nilai weberian birokrasi yang mendasarkan pada prinsip-prinsip efisiensi, rasionalitas, kepastian, calculability yang berakar pada intelektual culture dapat mendorong timbulnya berbagai reformasi administrasi di kalangan birokrasi. (Moelyarto, 1996). Sejalan dengan penjelasan tersebut, paradigma baru dalam melakukan reformasi birokrasi pemerintahan melalui *reinventing government* menekankan ke arah pelayanan yang *Customer driven* yaitu suatu pelayanan publik yang dikendalikan oleh kebutuhan dan harapan publik (Osborne, Gaebler, 1995)

Secara singkat dinyatakan bahwa customer atau consumer (publik pengguna layanan) atau user adalah bagian dari lingkungan eksternal yang melingkupi organisasi publik yang dapat menghasilkan demand maupun support dalam setiap produk kebijakan dan program yang dihasilkan. Dengan demikian, memperhatikan dengan sungguh-sungguh kepuasan publik dalam menggunakan

layanan yang disediakan menjadi titik perhatian penting bagi kelangsungan Pemerintah, baik Pusat maupun Daerah (Hughes,1994).

Berikut ini secara sederhana dipaparkan operasionalisasi konsep kelima indikator pada masing-masing variabel tersebut dalam bagan dibawah ini.



Gambar 1
Operasionalisasi Konsep.

Sumber : Zeithaml-Parasuraman-Berry, 1990

Namun demikian penerapan pendekatan *servqual* tersebut hendaknya memperhatikan pula pengukurannya terhadap dua dimensi yang terkait yaitu, disatu sisi penilaian *servqual* diakukan pada dimensi konsumen (consumer), sedangkan disisi lain penilaian juga dilakukan pada dimensi provider (penyedia layanan) atau secara lebih operasional terhadap kemampuan kualitas layanan dari mereka yang ada tingkat *frontline service*. Dengan melakukan penilaian terhadap dua dimensi tersebut maka akan terlihat kesenjangan atau gap antara harapan dan kenyataan yang dialami oleh para pengguna layanan tersebut. Perbedaan ini terjadi antara persepsi manajemen (hingga *front-line service*) terhadap harapan-harapan konsumen tersebut. Dalam menjelaskan perbedaan tersebut Zeithaml-Parasuraman-Berry memaparkan terdapat lima kesenjangan dalam *service quality*, yaitu, pertama, kesenjangan antara harapan konsumen dengan persepsi manajemen. Terjadi antara dimensi konsumen dengan dimensi manajemen pada tingkat atas. Faktor-faktor utama yang menjadi penyebab adalah pertama, perusahaan atau organisasi kurang berorientasi pada riset pasar. Kedua, ketidakcukupan komunikasi ke atas secara hirarkis dan ketiga, jenjang struktur organisasi yang terlalu bertingkat sehingga menimbulkan jarak yang jauh antara para pembuat kebijakan dengan front line.

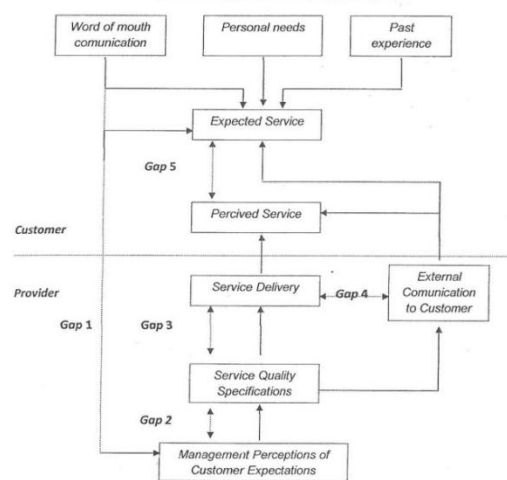
Kedua, kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dengan spesifikasi kualitas pelayanan. Terdapat dua faktor utama yang menjadi penyebab gap ini, yaitu; pertama, komitmen manajemen terhadap kualitas layanan yang rendah; kedua, standarisasi tugas belum tersedia.

Ketiga, kesenjangan antara spesifikasi kualitas pelayanan dengan kenyataan *delivery service* di tingkat bawah. Gap ini terjadi karena suatu perusahaan atau organisasi belum memiliki spesifikasi atau suatu citra pelayanannya yang khas Faktor-faktor penyebabnya adalah, Pertama, *role ambiguity*, atau kecenderungan yang menimpa *front line service* terhadap kondisi bimbang dalam memberikan pelayanan karena tidak terdapatnya kepastian/standarisasi dari tugas mereka.

Kedua, *role conflict*, kecenderungan dimana para pegawai merasa tidak memiliki kemampuan untuk memuaskan pelanggan. Ketiga, tidak ada kesesuaian antara skill pegawai bidang tugas yang sesuai. Keempat, kurangnya teknologi yang sesuai. Kelima, tidak ada kesesuaian antara sistem kontrol/evaluasi dengan sistem imbalan bagi pegawai. Keenam, kurang *teamwork*.

Keempat, kesenjangan antara kenyataan *delivery service quality* dengan komunikasi terhadap pelanggan. Faktor-faktor penyebabnya adalah, pertama, ketidakpastian komunikasi horizontal antara level operasional, antara bagian penjual-bagian operasional, dan antara cabang-cabang dengan induk organisasi. Kedua, kecenderungan menjanjikan sesuatu pada konsumen secara berlebihan.

Kelima, kesenjangan yang terjadi pada "harapan" konsumen dengan "persepsi" tentang pelayanan. Secara keseluruhan gap atau kesenjangan pada kedua dimensi (customer dan provider) digambarkan dalam gambar 2.



Gambar 2
Model Konseptual Service Quality (Servqual)

Sumber: Zeithaml-Parasuraman-Berry, 1990

Model tersebut kemudian dikembangkan lebih lanjut oleh Zeithaml bersama-sama dengan Parasuraman dan Berry untuk membuat instrument dalam mengukur kinerja pelayanan. Ada 10 (sepuluh) indikator kinerja pelayanan yang mereka kembangkan, yaitu:

1. Penampilan fisik (*Tangible*), yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, representasi fisik dari jasa
2. Keterandalan (*Reliability*) mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*), Berarti aparat pemerintah dalam memberikan jasanya harus secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*), disamping memenuhi janjinya.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*), artinya kemauan atau kesiapan para aparat pemerintah untuk memberikan jasa yang dibutuhkan masyarakat.

4. Kemampuan (*Competence*), artinya setiap aparat pemerintah dalam suatu SKPD memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.
5. Kesopanan (*Courtesy*), meliputi sikap sopan, respek, perhatian dan keramahan yang dimiliki para contact personel (seperti resepsionis, operator telepon, dan lain-lain).
6. Kredibilitas (*Credibility*), yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama unit pelayanan (SKPD), reputasi unit pelayanan, karakteristik pribadi contact personal, dan interaksi dengan pelanggan.
7. Keamanan (*Security*), yaitu aman dari bahaya, resiko, atau keraguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*), dan kerahasiaan (*confidentiality*).
8. Akses (*Access*) meliputi kemudahan untuk dihubungi atau ditemui, Berarti lokasi layanan jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi unit layanan mudah dihubungi, dan lain-lain.
9. Komunikasi (*Communication*), artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
10. Pemahaman terhadap pelanggan (*Understanding the Customer*), yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.

Setiap aparat harus mempunyai komitmen yang besar pada nilai dan standar moralitas yang tinggi dalam menjalankan kekuasaan pemerintahan.

D. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan angka indeks untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dan harapan masyarakat terhadap pelayanan akte kelahiran dengan menggunakan analisis deskriptif.

1. Unit Analisis Penelitian

Model tersebut kemudian dikembangkan lebih lanjut oleh Zeithaml bersama-sama dengan Parasuraman dan Berry untuk membuat instrument dalam mengukur kinerja pelayanan. Ada 10 (sepuluh) indikator kinerja pelayanan yang mereka kembangkan, yaitu:

- a. Penampilan fisik (*Tangible*), yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, representasi fisik dari jasa.
- b. Keterandalan (*Reliability*) mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*), Berarti aparat pemerintah dalam memberikan jasanya harus secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*), disamping memenuhi janjinya.

- c. Daya tanggap (*Responsiveness*), artinya kemauan atau kesiapan para aparat pemerintah untuk memberikan jasa yang dibutuhkan masyarakat.
- d. Kemampuan (*Competence*), artinya setiap aparat pemerintah dalam suatu SKPD memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.
- e. Kesopanan (*Courtesy*), meliputi sikap sopan, respek, perhatian dan keramahan yang dimiliki para contact personel (seperti resepsionis, operator telepon, dan lain-lain).
- f. Kredibilitas (*Credibility*), yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama unit pelayanan (SKPD), reputasi unit pelayanan, karakteristik pribadi contact personal, dan interaksi dengan pelanggan.
- g. Keamanan (*Security*), yaitu aman dari bahaya, resiko, atau keraguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan financial (*financial security*), dan kerahasiaan (*confidentiality*).
- h. Akses (*Access*) meliputi kemudahan untuk dihubungi atau ditemui, Berarti lokasi layanan jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi unit layanan mudah dihubungi, dan lain-lain.
- i. Komunikasi (*Communication*), artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
- j. Pemahaman terhadap pelanggan (*Understanding the Customer*), yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.

2. Metoda Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam kajian ini dilakukan dengan metode:

- a. Studi pustaka, dilakukan untuk mendapatkan data terpercaya dari jurnal maupun penerbitan resmi Kota Administrasi Jakarta Selatan maupun dari suku dinas terkait.
- b. Observasi, dilakukan untuk mendapatkan informasi dan fakta primer/langsung tentang kondisi fisik wilayah yang merupakan hasil pengamatan lapangan secara visual.
- c. Survei, dilakukan untuk mendapatkan gambaran primer dari responden tentang persepsi dan harapan tentang aspek pelayanan publik yang dilakukan pada suku dinas yang dikaji. Dengan menggunakan kuesioner sesuai tujuan survey untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan akte kelahiran.
- d. Wawancara, Wawancara dengan petugas pelayanan publik dilakukan untuk mendapatkan informasi tentang kondisi dan harapan mengenai pelayanan publik yang diberikan sebagai penunjang informasi.

3. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang ada di wilayah Jakarta selatan, sedangkan sampel adalah bagian dari populasi yang mewakili karakteristik populasi.

Faktor lain yang dipertimbangkan dalam menentukan ukuran sampel adalah analisis yang akan dipakai, biaya, tenaga, dan waktu. Menurut dalil limit pusat, rata-rata sampel yang diperoleh dan populasi sembarang, asalkan ukuran sampel cukup besar ($n > 30$) akan menyebar normal. Asumsi kenormalan ini penting karena sebagian besar analisis statistika berbasis sebaran normal, Analisis statistik yang digunakan pada kajian ini hanya berupa perhitungan ukuran pemusatan, sehingga tidak ada desakan kebutuhan sampel yang lebih besar. Ketelitian suatu statistik selain tergantung pada keragaman populasi juga tergantung pada besarnya ukuran sampel, bukan ukuran populasi (Kish, 1987). Analisis statistik yang digunakan pada kajian ini hanya berupa perhitungan ukuran pemusatan, sehingga tidak ada desakan kebutuhan sampel yang lebih besar. Dalam penelitian ini kami menggunakan teknik sampling kebetulan /accidental sampling (Husaini Usman ;2008). Teknik sampling kebetulan dilakukan apabila pemilihan anggota sampelnya dilakukan terhadap orang atau benda yang kebetulan ada atau dijumpai. Sehingga didapatkan jumlah sampel 40 responden yang kebetulan ada di unit pelayanan akte kelahiran Kotamadya Jakarta Selatan.

4. Teknik Pengambilan Sampel

Aksidental, dilakukan untuk populasi yang bersifat 'mengalir' atau terus-menerus terjadi pertampahan sehingga tidak dimungkinkan membuat kerangka sampel. Pengambilan contoh dilakukan terhadap pengamatan (individu) yang kebetulan dijumpai pada suatu saat.

Analisis Deskriptif

Untuk dapat menjawab pertanyaan penelitian , dilakukan analisis unit pelayanan akte kelahiran yang telah dikumpulkan dari kuesioner penelitian dengan menggunakan skala linkert kepada masyarakat yang sedang mengurus pembuatan akte kelahiran di wilayah Kotamadya Jakarta Selatan, untuk lebih jelasnya di uraikan di bawah ini.

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat pada unit pelayanan Akte Kelahiran pada Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Administrasi Jakarta Selatan, dilakukan penyebaran kuesioner kepada responden yang telah merasakan jasa pelayanan Akte Kelahiran Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Administrasi Jakarta Selatan. Adapun jumlah responden yang direkomendasikan dalam survey ini sejumlah 40 responden dengan teknik sampling kebetulan (*accidental sampling*)

Berdasarkan data yang dihimpun dari kuesioner, maka diperoleh nilai indeks harapan dan indeks kepuasan masyarakat pada Unit Pelayanan Akte Kelahiran seperti yang tersaji pada tabel berikut:

Tabel 1.
IKM pada Unit Pelayanan Akte Kelahiran

No.	Unsur Pelayanan	Indeks Harapan	IKM	Gap
1	Tangible	82,00	71,00	11,00
2	Reliability	86,00	67,00	19,00
3	Responsiveness	86,00	67,00	19,00
4	Competence	87,00	67,00	20,00
5	Courtesy	87,00	74,00	13,00
6	Credibility	86,00	68,00	18,00
7	Security	82,00	73,00	9,00
8	Acces	87,00	71,00	16,00
9	Comunication	86,00	66,00	20,00
10	Understanding Customer	85,00	70,00	15,00
Jumlah		85,40	69,40	16,00

Sumber : Data diolah 2014

Berdasarkan tabel tersebut di atas, rata-rata indeks nilai harapan pada unit pelayanan Akte Kelahiran adalah 85,40%. Indeks nilai harapan tertinggi terdapat pada unsur pelayanan *Competence*, *Courtesy*, dan *Acces* yang mencapai 87,00%, sedangkan indeks nilai harapan terendah terdapat pada unsur pelayanan *Tangeble* dan *Security* dengan indeks nilai harapan sebesar 82,00%. Semakin tinggi nilai harapan akan menuntut nilai kinerja pelayanan yang semakin tinggi untuk dapat memuaskan masyarakat pengguna layanan.

Rata-rata indeks nilai kenyataan (IKM) pada unit pelayanan Akte Kelahiran adalah 69,40%. Nilai IKM tertinggi terdapat pada unsur pelayanan *Courtesy* yang mencapai 74,00%, sedangkan nilai IKM terendah terdapat pada unsur pelayanan *Comunication* yaitu dengan nilai IKM sebesar 66,00%. Berdasarkan pada pedoman penilaian mutu pelayanan yang ditetapkan dalam Surat Keputusan MenPAN No.KEP/25/M.PAN/2004, maka mutu pelayanan publik pada unit pelayanan Akte Kelahiran termasuk dalam kategori "B" atau kinerja "Baik".

Importance-Performance Analysis

Untuk menentukan urutan prioritas unsur-unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan kualitas kinerjanya dalam upaya peningkatan kepuasan masyarakat atas kinerja pelayanan publik Kesehatan Dasar dilakukan analisis kesesuaian tingkat harapan dan kenyataan (*Importance-Performance Analysis*). Analisis

kesesuaian tingkat harapan dan kenyataan dilakukan dengan menggunakan diagram cartesius yang terbagi dalam empat kuadran, yaitu :

1). **Kuadran A: Prioritas Utama**

Masyarakat memiliki tingkat kepentingan yang tinggi pada unsur-unsur pelayanan ini yang diindikasikan oleh nilai indeks harapan masyarakat yang tinggi (di atas nilai rata-rata), tetapi kinerja unit yang bersangkutan terhadap unsur-unsur pelayanan ini rendah (di bawah nilai rata-rata), sehingga unit-unit pelayanan ini harus menjadi prioritas bagi unit yang bersangkutan untuk ditingkatkan pelayanannya.

2). **Kuadran B : Pertahankan Prestasi**

Masyarakat memiliki tingkat kepentingan yang tinggi pada unit-unit ini yang diindikasikan oleh nilai indeks harapan masyarakat yang tinggi (di atas nilai rata-rata), dan kinerja unit yang bersangkutan pada unsur-unsur pelayanan ini juga tinggi (di atas nilai rata-rata), sehingga kinerja unit terhadap unsur-unsur pelayanan ini patut dipertahankan.

3). **Kuadran C: Bukan Prioritas Utama**

Tingkat kepentingan masyarakat pada unsur-unsur pelayanan ini rendah (di bawah nilai rata-rata), dan kinerja unit-unit yang bersangkutan terhadap unsur-unsur pelayanan ini juga rendah (di bawah nilai rata-rata), sehingga upaya-upaya peningkatan kinerja unsur-unsur pelayanan ini perlu dilakukan dengan proritas bukan utama.

4). **Kuadran D: Berlebihan**

Tingkat kepentingan masyarakat pada unsur-unsur pelayanan ini rendah (di bawah nilai rata-rata), sedangkan kinerja unit-unit yang bersangkutan terhadap unsur-unsur pelayanan ini tinggi (di atas nilai rata-rata), sehingga berdasarkan nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kenyataan di antara unsur-unsur pelayanan yang ada, kinerja unit-unit tersebut sudah berlebihan. Meski demikian bukan berarti kinerja unit-unit yang bersangkutan tidak perlu ditingkatkan, melainkan tetap perlu ditingkatkan terutama bila masih terdapat gap/kesenjangan antara nilai harapan dengan kepentingan, yakni nilai harapan yang lebih besar dari nilai kenyataan.

Untuk menentukan urutan prioritas unsur-unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan kualitas kerjanya dalam upaya peningkatan kepuasan masyarakat atas kinerja Pelayanan Publik Akte Kelahiran dilakukan analisis kesesuaian tingkat harapan dan kenyataan (*Importance-Performance Analysis*). Hasil analisis kesesuaian tingkat harapan dan kenyataan terhadap 10 unsur pelayanan pada unit Akte Kelahiran Tahun 2014 adalah sebagai berikut:

Tabel 2.
Hasil Analisis Kesesuaian Tingkat Kepentingan dan
Kenyataan pada Unit Pelayanan Akte Kelahiran

KUADRAN A = PRIORITAS UTAMA	KUADRAN B = PERTAHANKAN PRESTASI
Reliability, Responsiveness, Competence, Credibility, Comunication	Courtesy, Acces
KUADRAN C = PRIORITAS RENDAH	KUADRAN D = BERLEBIHAN
Courtesy, Access	Tangible, Security, Understanding Customer

Sumber : data diolah, 2014

Keluhan untuk pelayanan Akte Kelahiran berupa unsur *communication* (komunikasi) yaitu petugas dalam memberikan pelayanan masih kurang cepat dan masih kurang menanggapi keluhan dari masyarakat, kedisiplinan petugas masih harus ditingkatkan, persyaratan dibuat lebih mudah dipahami oleh masyarakat sehingga pelayanan menjadi cepat dan tidak sulit dimengerti.

Saran untuk pelayanan Akte Kelahiran yang diberikan oleh masyarakat terutama pada unsur *competence* (kecakapan) dan *courtesy* (kesopanan) yaitu meningkatkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sehingga waktu pelayanan menjadi lebih cepat, kedisiplinan dan keramahan petugas, dan prosedur dibuat lebih detail sehingga dapat mudah dipahami oleh masyarakat.

E. PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan mengenai kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelayanan akte kelahiran, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Iklim pelayanan akte kelahiran menunjukkan angka 69.40 % sedangkan harapan adalah sebesar 85.40 % sehingga terdapat gap secara total sebesar 16% hal ini berarti terdapat perbedaan antara harapan masyarakat dan kepuasan actual yang cukup besar yang harus diperbaiki oleh pelaksana pelayanan publik khususnya adalah Suku Dinas Dukcapil
2. Unit-unit pelayanan yang berada di bawah rata-rata turut mempengaruhi kinerja pelayanan secara keseluruhan yang harus ditingkatkan adalah :
 - a. Kuadran A adalah unit-unit pelayanan yang menjadi prioritas utama yang harus diperbaiki adalah *reability, responsiveness, competence, communication*.
 - b. Kuadran B adalah unit-unit pelayanan yang harus dipertahankan pelayanannya adalah *Courtesy* dan *acces*
 - c. Kuadran D adalah unit-unit pelayanan yang mempunyai kinerja tinggi tetapi harapan masyarakat rendah yaitu *Tangible, Security, Understanding Customer*.

Saran

1. Suku Dinas Dukcapil hendaknya memperbaiki kinerja unit pelayanan Kuadran A adalah unit-unit pelayanan yang menjadi prioritas utama yang

harus di perbaiki adalah *reability, responsiveness, competence, communication*.

2. Suku Dinas Dukcapil memperbaiki kinerja unit-unit pelayanan *Reability, Responsiveness, Competence, Credibility, Comunication* untuk dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan akte kelahiran.

DAFTAR PUSTAKA

- Bappeda Depok. 2008. Kajian Indek Kepuasan Masyarakat Kota Depok.
- Hughes , E. Owen. 1994. Publik Management and Administration, An Introduction. The MacMillan Press Ltd. Great Britain.
- Husaini Usman.2008. Metode Penelitian Sosial. Bumi Aksara. Jakarta.
- Kish, L. 1987. Statistical Design for Research. John Wiley & Sons. New York.
- Moeljarto Tjokrowinoto.1996.Budaya Birokrasi Dalam Konteks Transformasi Struktural: Antara Harapan dan Kenyataan. JKAP. Volume 1 No 1.
- Osborn, D and Ted Gabler.1995. Reinventing Government : How the Entrepreneurial Spirit is transforming the Publik Sector.
- Zeithaml Valarie; Parasuraman and Leonard Berry. 1990. " Delivering Quality Service", Balancing Customer Perceptions and Expectation. New York. The Free Press.

Peraturan-Peraturan

- Keputusan Menpan No. 25 Tahun 2004. tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah (PP) No. 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal.

www.bappeda.depok.go.id

www.gatra.com

www.kemenpppa.go.id