

PROCEEDING

ISSN NO: 1978 -6522

# The 8<sup>th</sup> NCFB and Doctoral Colloquium

Towards a New Indonesia Business Architecture

**Sub Theme:**

*"Crisis Management: Key to Sustainable Business Development"*

Surabaya, 29-30 September 2015

**Editor:**

**Tineke Wehartaty, SE, MM**

**Lindrawati, S.Kom, SE, M.Si**



Fakultas Bisnis dan Pascasarjana  
Unika Widya Mandala Surabaya  
Tahun 2015

***Proceeding  
The 8<sup>th</sup> NCFB and  
Doctoral Colloquium  
Towards a New Indonesia Business Architecture***

**Sub Theme:**  
***“Crisis Management: Key to Sustainable Business Development”***

Diselenggarakan oleh  
Fakultas Bisnis dan Pascasarjana  
Unika Widya Mandala Surabaya  
Tahun 2015

**Editors:**  
Tineke Wehartaty, SE, MM  
Lindrawati, S.Kom, SE, M.Si

FB UKWMS PRESS



**PROCEEDING**

*The 8<sup>th</sup> NCFB and Doctoral Colloquium*

*Towards a New Indonesia Business Architecture*

Sub Tema: *"Crisis Management: Key to Sustainable Business Development"*

Diselenggarakan oleh  
Fakultas Bisnis dan Pascasarjana  
Unika Widya Mandala Surabaya  
Tahun 2015

**Editors:**

Tineke Wehartaty, SE, MM

Lindrawati, S.Kom, SE, M.Si

Desain Cover : Alloysius Wanda Kurniawan, SE



**FAKULTAS BISNIS**

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA**

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Diterbitkan pertama kali oleh

**FE UKWMS PRESS**

Surabaya, September 2015

ISSN : 1978 - 6522

## D A F T A R I S I

Daftar Isi .....	iii
Sambutan Rektor .....	viii
Sambutan Dekan Fakultas Bisnis .....	x
Sambutan Direktur Pascasarjana .....	xii
Sambutan Ketua Panitia .....	xiii

### **ARTIKEL DAN PEMAKALAH BIDANG AKUNTANSI (ACCOUNTING)**

Pengaruh Kompetensi Auditor Internal Terhadap Kualitas Laporan Audit Internal <i>R. Ait Novatiani</i> .....	1
<i>Cost Benefit Analysis</i> Pengembangan Model Teknologi Biogas di Dusun To'Durian, Pata' Padang, Toraja Utara <i>Eunike Rismayani Allufris dan Gustin Tanggulangan</i> .....	2
Perbedaan Kualitas Informasi Akuntansi Sebelum dan Sesudah Pengadopsian Penuh IFRS di Indonesia (Studi pada Perusahaan Manufaktur di Bursa Efek Indonesia Tahun 2010-2013) <i>Debbie Dita Shevilla dan Yeterina Widi Nugrahanti</i> .....	3
Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengungkapan Laporan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (CSR) Berbasis <i>Website</i> (Studi pada Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di BEI Tahun 2014) <i>Arman Yanuwar dan Siti Asiah Murni</i> .....	4
<i>Strategic Tax Planning</i> dan Daur Hidup Perusahaan <i>Hartono Rahardjo</i> .....	5
Peranan Strategi Diversifikasi dalam Meningkatkan Kinerja: <i>Intellectual Capital</i> sebagai Variabel Moderasi <i>Dyna Rachmawati</i> .....	6
Apakah Implementasi <i>Enterprise Resource Planning</i> (ERP) Berdampak pada Proses Akuntansi? <i>Michella Mayanda L dan Agnes Utari Widyaningdyah</i> .....	7
Pengaruh Mekanisme <i>Corporate Governance</i> terhadap Manajemen Laba <i>Sitaweni Nugraheni, Yeterina Widi Nugrahanti dan Hans Hananto Andreas</i> .....	8
Pengaruh Likuiditas, Solvabilitas, Profitabilitas dan Rencana Manajemen Terhadap Opini Audit <i>Going Concern</i> (Studi Empiri Perusahaan Manufaktur di Bursa Efek Indonesia) <i>Christian Lie, Rr. Puruwita Wardani dan Toto Warsoko Pikir</i> .....	9

<b>ARTIKEL DAN PEMAKALAH BIDANG KEUANGAN (FINANCE)</b>	
<i>Peran Corporate Governance terhadap Manajemen Laba di Industri Perbankan Indonesia</i> <i>Andaru Dwika Yanuar dan MI Mitha Dwi Restuti</i> .....	10
<i>Analisis Kepemilikan Saham dan Biaya Keagenan Terhadap Nilai Perusahaan</i> <i>Sukim Riantani, Anisa Kurnia Rahmawati dan Gugun Sodik</i> .....	11
<i>Keuangan dan Alokasi Pendapatan (Studi Empiris pada Ibu Rumah Tangga di Kecamatan Panggung Lor, Kecamatan Semarang Utara, Kota Semarang)</i> <i>Go Amelia Rosaline dan Linda Ariany Mahastanti</i> .....	12
<i>Informasi, Masalah Adverse Selection dan Underinvestment (Sebuah Kajian Teoritis dan Empiris)</i> <i>Rahmat Setiawan</i> .....	13
<i>Investasi dan Tipe Investor di Salatiga</i> <i>Ari Budi Kristanto dan Hans Hananto Andreas</i> .....	14
<i>Krisis Yunani Akan Menjalar Ke Mana-Mana?</i> <i>Ito Warsoko Pikir</i> .....	15
<i>Non Linearitas Utang, Kinerja Modal Intelektual dan Nilai Perusahaan</i> <i>Hendra Wijaya</i> .....	16
<i>Aplikasi Multinomial Logistics untuk Memprediksi Stock Performance (Studi pada Industri Manufaktur di Indonesia)</i> <i>Bunga Rahayu dan Siprianus S. Sina</i> .....	17
<i>Pengujian Model Simultanitas Asosiasi Capital Structure dan Stock Return: Studi Empiris pada Industri Manufaktur di Indonesia</i> <i>Jessy Novita Djaswadi dan Siprianus S. Sina</i> .....	18
<i>Hubungan Convergence-Interest Hypothesis dan Managerial Entrenchment Hypothesis dengan Hubungan Managerial Ownership, Capital Structure dan Firm Value (Studi Empiris pada Industri Manufaktur di Indonesia)</i> <i>Amelia Ramadhani dan Siprianus S. Sina</i> .....	19
<i>Analisis Simultanitas Hubungan Antara Kebijakan Dividen, Kebijakan Struktur Modal dan Kebijakan Investasi dalam Perspektif Hipotesis Pecking Order Theory</i> <i>Yoshiko Vania Sidjicya dan Siprianus S. Sina</i> .....	20
<i>Analisis Hubungan Firm Characteristics, Capital Structure dan Performance pada Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia</i> <i>Fenska Chrisye Tandra dan Siprianus S. Sina</i> .....	21

---

Analisis Hubungan **Linier dan Non-Linier** antara Kepemilikan Manajerial, Nilai Perusahaan dan **Capital Structure** pada Perusahaan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2009-2014

Maria Meyrita Christi P. dan Siprianus S. Sina ..... 22

**ARTIKEL DAN PEMAKALAH BIDANG PEMASARAN DAN RITEL (MARKETING AND RETAIL)**

Pengaruh Budaya **Populer Korea dan Selebriti Endorser Korea Terhadap Gaya Fashion** Siswa Remaja **Berusia 18-21 Tahun**

Beatrice **Dwi Sutanto dan Eristia Lidia Paramita** ..... 23

**Green Product Quality, Green Corporate Image, Green Customer Satisfaction dan Green Customer Loyalty The Body Shop di Surabaya**

Handy Richard Ariyanto dan Silvia Margaretha dan Indarini ..... 24

Pengaruh **Logistic Service Quality Terhadap Word Of Mouth dan Repurchase Intention** Melalui **Customer Satisfaction** pada PT XYZ di Surabaya

Immanuel **Kurniawan** ..... 25

Analisis Pengaruh **Relationship Marketing Terhadap Customer Loyalty Melalui Customer Satisfaction** pada **Bengkel XYZ di Sidoarjo**

Sandi **Lenandi Soetrisno Lasmono** ..... 26

Analisis Pengaruh **Product Quality dan Service Quality Terhadap Customer Loyalty Melalui Customer Satisfaction** pada Restoran D'Cost Kayun Surabaya

Giela **Mariana Manu, Lena Elitan dan Maria Mia Kristanti** ..... 27

**ARTIKEL DAN PEMAKALAH BIDANG STRATEJIK DAN OPERASIONAL (STRATEGIC AND OPERATIONAL)**

Strategi **Marketing Sustainable Development** melalui **Corporate Social Responsibility** sebagai **Value Creation** untuk Memperbaiki Tingkat Kesejahteraan Hidup di Indonesia: **Tantangan Terhadap Peran Kebijakan Publik Pemerintah**

Maria **Mia Kristanti** ..... 28

Analisis Manajemen Perubahan untuk Peningkatan Keefektifan Peran Manajer Madya dalam **Penerapan Sistem Penjaminan Mutu (Studi Kasus di Universitas XYZ)**

Antaresti ..... 29

Strategi **Diversifikasi Usaha** dalam Pengembangan Koperasi (Studi Kasus Koperasi **Kommunitas Jakarta**)

Aam Bastaman dan M. Yazid ..... 30

---

Optimalisasi Layanan Administrasi Kantor dengan Sistem Informasi Manajemen (Eksplorasi <i>Service Excellent</i> pada Layanan Administrasi Organisasi Nirlaba) <i>Agus Sugiarto, Yunita B. R. Silintowe dan Yusepaldo Pasharibu</i> .....	31
Analisis dan Desain <i>Supply Chain Management</i> untuk Meningkatkan <i>Competitive Advantage</i> PT K <i>Thomas Harmani Sidarto</i> .....	32
Faktor-Faktor Utama Pemicu <i>Corporate Sustainability Crisis</i> <i>Hartono Rahardjo</i> .....	33
Nasib Lingkungan pada Pemerintahan Jokowi dan Gagasan Solusinya <i>P. Julius F. Nagel</i> .....	34
Pengaruh <i>Website Quality</i> Terhadap <i>Information Quality, Value</i> dan <i>Intention to Buy</i> pada <i>Website Ritel Produk Kosmetik</i> <i>Lydia Ari Widyarini</i> .....	35
<b>ARTIKEL DAN PEMAKALAH BIDANG ILMU EKONOMI (ECONOMIC)</b>	
Dampak Perubahan Harga Minyak Dunia Terhadap Ekonomi Makro Indonesia <i>Regina Niken Wilantari dan Siti Maria Wardayati</i> .....	36
Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Sebagai Upaya Peningkatan Reputasi Layanan Publik dalam Menghadapi Krisis Kepercayaan di Kabupaten Jember <i>Ika Barokah Suryaningsih, Regina Niken Wilantari dan Kusuma Wulandari</i> .....	37
Kebijakan Hutang Ditinjau dari Kepemilikan Manajerial dan Kepemilikan Institusional <i>Carrolin, Maria Rio Rita dan David Adechandra Ashedica Pesudo</i> .....	38
Persamaan Nonlinier Simultan dari Kepemilikan Manajerial dan Kebijakan Hutang pada Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2009-2013 <i>Laurent Silviana</i> .....	39
Kinerja Finansial Sektor Properti di Indonesia Sebelum dan Sesudah Krisis Keuangan Global 2008 <i>Elok Sri Utami</i> .....	40
<b>ARTIKEL DAN PEMAKALAH BIDANG SUMBER DAYA MANUSIA DAN ORGANISASIONAL (HUMAN RESOURCES AND ORGANIZATIONAL)</b>	
<i>Capita Selecta</i> Seputar Kepemimpinan (3) <i>P. Julius F. Nagel</i> .....	41

**Studi Kompensasi Eksekutif pada *Consumer Goods Industry* yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2008-2012**

*Marchella Teguh, Bertha Silvia Sutejo dan Werner R. Murhadi* ..... 42

**Kepemimpinan yang Melayani dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Guru SMA dan SMK Swasta di Kota dan Kabupaten Madiun dengan *Employee Engagement* dan Perilaku Ekstra-Peran Sebagai Pemediasi**

*Veronika Agustini Srimulyani dan Sri Rustiyaningsih* ..... 43

# **PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN REPUTASI LAYANAN PUBLIK DALAM MENGHADAPI KRISIS KEPERCAYAAN DI KABUPATEN JEMBER**

**Ika Barokah Suryaningsih**

Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember  
[barokah.fe@unej.ac.id](mailto:barokah.fe@unej.ac.id)

**Regina Niken Wilantari**

Jurusan IESP Fakultas Ekonomi Universitas Jember  
[reginanikenw@gmail.com](mailto:reginanikenw@gmail.com)

**Kusuma Wulandari**

Jurusan Kesejahteraan Sosial FISIP Universitas Jember  
[sukmawulan78@gmail.com](mailto:sukmawulan78@gmail.com)

## **Abstract**

The purpose of this study was to determine the condition of the public service, the level of public satisfaction, and the quality of service, as well as the level of performance that can be used for the basis of policy making in improving public services in Jember District. The study was carried out based on the crisis of public trust in the quality of public services nationwide. Location of the Public Satisfaction Index survey (PSI) is the Department of Population and Civil Registration of Jember that is composed of two types of services; namely the field of population and civil registration. Determination of the number of samples and research instruments was made based on the decree of Minister for Administrative Reform: Kep/25/M.PAN/2/2004 on the General Guidelines for Preparation of Public Satisfaction Index Services Unit of Government Agencies. The research sample for one type of service has been determined that generated a total of 150 respondents and there were 14 elements of the public service used as research instrument. The data were analyzed with descriptive statistical to find the value of PSI, Public Expectations Index (PEI), and the achievement of performance which is the ratio of PSI to PEI and then mapped through Importance Performance Analysis. Results showed that the overall performance of the Department of Population and Civil Registration was good. This is indicated by the PSI scores based on community assessment with values range from 2.51 to 3.25 with the value of the conversion interval from 62.51 to 81.25 and it is classified as having B. This means that the performance of Service Unit can be said GOOD. However, there are some elements that still need attention, associated with environmental comfort, the element of certainty schedule of service, and the discipline of service personnel. Under these conditions, there should be a system of incentives-disincentives that could motivate the personnel to provide better services to the public.

**Keywords:** confidence crisis, public services, satisfaction, Jember

## **Abstrak**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kondisi pelayanan publik, mengetahui tingkat kepuasan masyarakat, dan menentukan mutu pelayanan, serta tingkat kinerja sehingga menjadi

dasar pembuatan kebijakan dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Jember. Hal ini dilandasi terjadinya krisis kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik secara nasional. Lokasi survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember yang terdiri dari dua jenis pelayanan; yaitu bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Penentuan jumlah sampel dan instrumen penelitian dibuat berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Sampel penelitian untuk satu jenis pelayanan telah ditetapkan berjumlah 150 orang responden dan instrumen penelitian yang digunakan adalah terdiri dari 14 unsur pelayanan publik. Analisa data dilakukan dengan metode statistik deskriptif untuk mencari nilai IKM, IHM, dan capaian kinerja yang merupakan rasio IKM terhadap IHM dan kemudian dipetakan melalui *Importance Performance Analysis*. Hasil Penelitian menunjukkan secara keseluruhan capaian kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah baik. Hal ini ditunjukkan dengan IKM berdasarkan penilaian masyarakat yang bernilai antara 2,51 – 3,25 dengan nilai interval konversi 62,51 – 81,25 atau bernilai mutu B sehingga Kinerja Unit Pelayanan dapat dikatakan BAIK. Namun demikian, terdapat beberapa unsur yang masih perlu mendapatkan perhatian yaitu terkait dengan kenyamanan lingkungan, unsur kepastian jadwal pelayanan dan kedisiplinan petugas pelayanan. Berdasarkan kondisi tersebut, perlu dilakukan sistem insentif disinsentif yang dapat memotivasi petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan lebih baik.

Kata kunci: Krisis kepercayaan, layanan publik, kepuasan, Jember.

## **Pendahuluan**

Kajian terkait dengan kepuasan pelanggan sudah banyak dilakukan oleh sebagian perusahaan sebagai produsen maupun perusahaan penyedia jasa layanan. Kepuasan konsumen sangat penting dikaji bukan hanya sebagai tujuan akhir perusahaan melainkan lebih kepada fokus untuk perbaikan kinerja internal perusahaan (Rangkuti, 2002; Tjiptono, 1997; Tjiptono, 2005). Berbeda dengan kajian pada umumnya, kajian ini yang menilai kepuasan dimana masyarakat sebagai konsumen dan pemerintah sebagai penyedia layanan publik dalam hal ini yang bertindak sebagai produsen. Kepuasan masyarakat merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan saat ini dengan harapan masyarakat. Realitanya masih banyak terjadi ketidakpuasan masyarakat yang ditandai dengan berbagai keluhan melalui media masa.

Keluhan masyarakat terhadap berbagai layanan ini menjadi salah satu indikasi penyebab terjadinya krisis kepercayaan, sehingga dampak dari sebuah krisis adalah keselamatan manusia dan reputasi, baik reputasi perusahaan maupun reputasi pemimpin, dalam hal ini penyedia layanan. Penyedia layanan dalam kajian ini adalah penyedia layanan publik dimana seringkali terdapat keluhan dari penggunanya. Laporan pengaduan ketidakpuasan layanan publik yang

dilayangkan kepada Ombudsman pada Tahun 2013 adalah 43,8 % ([www.pikiranrakyat.com](http://www.pikiranrakyat.com), 2014), dimana instansi yang banyak menuai aduan masyarakat adalah layanan yang diberikan pemerintah daerah. Tiga pemerintah daerah yang mendapatkan aduan tertinggi adalah pemerintah provinsi DKI Jakarta, Jawa Timur, dan Sumatera Utara ([www.republika.co.id](http://www.republika.co.id), 2014). Hal ini menjadi sinyal yang menandakan bahwa masyarakat sebagai konsumen sudah mulai peduli terhadap hak-haknya dalam mendapatkan layanan publik yang prima. Kondisi ini merupakan sinyal-sinyal yang menyebabkan sebuah krisis jika tidak ditangani dengan baik. Krisis tidak semata-mata terjadi karena sebuah bencana, namun sinyal yang membuat organisasi/lembaga harus mengambil keputusan tertentu untuk menentukan arah tujuan merupakan sebuah krisis (Kasali, 2009). Krisis kepercayaan terhadap layanan public yang dirasakan masyarakat perlu mendapatkan perhatian lembaga penyedia layanan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu indeks kepuasan masyarakat (IKM) masih harus terus ditingkatkan agar supaya memenuhi standar kualitas yang diharapkan oleh masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparat pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah, sehingga pemberian pelayanan terhadap masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, pemerintah dituntut untuk lebih profesional, dengan tidak meninggalkan unsur sosial didalam pelayanannya. Mengingat salah satu fungsi pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, dimana pelayanan publik merupakan pilar dasar penyelenggaraan pemerintah berbasis kerakyatan.

Propinsi Jawa Timur selama periode Januari hingga September 2014 telah mendapatkan 530 pengaduan kepada KPP terkait dengan pelayanan publik ([www.jatimprov.go.id](http://www.jatimprov.go.id), 2014). Jumlah pengaduan terbanyak diantaranya adalah Pemkot Surabaya, pemda Probolinggo, Tuban, Sidoarjo, Kediri, Nganjuk, dan Banyuwangi. Meskipun Pemerintah Daerah Kabupaten Jember tidak termasuk didalamnya, namun masih terdapat beberapa keluhan masyarakat terkait layanan publik seperti misalnya layanan kesehatan, ([www.rri.co.id](http://www.rri.co.id), 2014) dan layanan pendidikan (<http://tekno.kompas.com/>, 2014).

Pemerintah Kabupaten Jember melalui instansi pelayanannya sebagai penyedia layanan publik dalam menanggapi tantangan, tuntutan dan perubahan global, berusaha untuk

mewujudkan pelayanan yang baik (*good service*) kepada masyarakat. Perwujudan pelayanan yang baik (*good service*), profesional, berdaya guna, produktif, dan transparan maka perlu melakukan evaluasi dalam bentuk pemantauan terhadap tingkat kepuasan masyarakat secara periodik dan konsisten. Tingkat kepuasan masyarakat mencerminkan ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Dengan demikian, Pemerintah Kabupaten Jember melalui dinas/instansi penyedia layanan publik berusaha untuk mewujudkan pelayanan prima (*excellence service*) kepada masyarakat.

Pemerintah telah mengeluarkan kebijakan melalui Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) bidang pelayanan publik melalui Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 81 Tahun 1995 dalam rangka akuntabilitas pelayanan publik. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 81 Tahun 1995 menyebutkan bahwa Layanan Prima adalah layanan yang memberikan kepuasan pelanggan. Serangkaian akuntabilitas layanan publik lainnya juga dituangkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Propinsi Jawa Timur telah mengatur terkait dengan hal tersebut dalam Peraturan Daerah Nomor: 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik. Kebijakan ini dibuat dalam rangka merespon tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang semakin meningkat. Oleh karena itu pengukuran secara periodik terkait dengan Indeks Kepuasan Masyarakat pada masing-masing satuan kerja pemerintah daerah (SKPD) adalah jawaban yang tepat untuk mengevaluasi sejauh mana institusi tersebut dalam memberikan pelayanan prima secara langsung kepada masyarakat. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat dilakukan dalam upaya untuk mengetahui kondisi pelayanan publik, mengetahui tingkat kepuasan masyarakat, dan menentukan mutu pelayanan, serta tingkat kinerja masing-masing unit kerja. Disamping itu, untuk mengetahui aspirasi masyarakat pengguna pelayanan publik pada setiap unit kerja yang diteliti, serta mengetahui kesesuaian antara tingkat kepuasan dan kepentingan masyarakat terhadap pelayanan publik (Rezha, Rochmah, dan Siswidiyanto, 2013) sehingga dapat dianalisis lebih lanjut alternatif kebijakan dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Jember.

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi Unit Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dalam meningkatkan

kualitas pelayanan publik, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan pelayanan publik selanjutnya. Tujuan dari kegiatan ini adalah (1) mendapatkan gambaran yang jelas dan aktual mengenai pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember sehingga dapat diidentifikasi kelemahan-kelemahan yang melekat dalam pelayanan, (2) mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara obyektif terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember, sehingga dapat ditemukan dan dirumuskan langkah perbaikan yang dapat dilakukan guna peningkatan pelayanan yang diberikan, dan (3) mengetahui sejauhmana indeks kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diterima sebagai umpan balik Pemerintah, sehingga dapat digunakan sebagai bahan penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan. Dengan demikian pelayanan yang diberikan akan lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna. Sedangkan ruang lingkup kegiatan pelaksanaan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilakukan di dinas pelayanan publik yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember yang terdiri dari 2 (dua) jenis pelayanan, yaitu: layanan pencatatan sipil dan layanan kependudukan.

## **Kajian Teori**

### **1. Konsep Kepuasan Pelanggan**

Dewasa ini semakin diyakini bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa berkualitas dengan harga bersaing. Dengan demikian kekuatan tawar-menawar konsumen semakin besar, terutama aspek keamanan dalam pemakaian barang atau jasa tertentu. Kini mulai banyak muncul aktivitas-aktivitas kaum konsumeris yang memperjuangkan hak konsumen, etika bisnis, serta kesadaran dan kecintaan akan lingkungan.

Secara umum, kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Akan tetapi berdasarkan hasil kajian penelitian-penelitian terdahulu, konsep kepuasan pelanggan lebih banyak mengacu pada *disconfirmation paradigm* (Oliver, 1997). Berdasarkan paradigma tersebut, kepuasan pelanggan dirumuskan sebagai hasil evaluasi pasca pembelian atau penggunaan layanan dimana persepsi terhadap kinerja produk/jasa memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian/penggunaan layanan. Apabila persepsi atas kinerja tidak mampu

memenuhi atau kurang dari yang diharapkan maka yang terjadi adalah ketidakpuasan pelanggan (Rangkuti, 2002; Tjiptono, 1997; Tjiptono, 2005)..

## 2. Reformasi Pelayanan Publik di Indonesia

Tinjauan terhadap reformasi pelayanan publik paling tidak mencakup reformasi kebijakan pelayanan, reformasi kelembagaan pelayanan, reformasi birokrasi pelayanan publik, dan reformasi proses pelayanan publik (Darwin, 1994). Reformasi birokrasi adalah “upaya untuk mengubah atau memperbaiki kondisi/keadaan suatu tatanan pemerintahan sehingga pelaksanaan urusan pemerintahan menjadi lebih baik. Sedangkan reformasi pelayanan publik adalah perbaikan integral pelayanan publik yang antara lain meliputi perbaikan kebijakan, sumber daya manusia (SDM), struktur, dan prosesnya. Reformasi pelayanan publik di Indonesia secara masif sejatinya telah dilaksanakan sejak tahun 1998, yaitu sejalan dengan tuntutan reformasi penyelenggaraan pemerintahan negara secara menyeluruh di segala bidang kehidupan masyarakat dalam berbangsa dan bernegara.

Upaya nyata dalam reformasi birokrasi pelayanan publik di samping perbaikan kebijakan, penyempurnaan kelembagaan dan proses pelayanan publik, adalah juga reformasi terhadap SDM (Gomes, dan Cardoso, 1995) pelayanan publik itu sendiri. Beberapa hal yang perlu didorong agar terjadi perubahan dalam SDM pelayanan publik antara lain menyangkut: (1) adanya perubahan *mindset*; (2) adanya perubahan sikap mental; dan (3) adanya perubahan etika pada SDM pelayanan publik.

Perubahan *mindset* harus dimulai dari kesadaran secara mendalam terhadap SDM pelayanan publik, bahwa pelayanan adalah merupakan tanggung jawab negara, maka artinya pelayanan publik yang baik merupakan hak masyarakat untuk mendapatkannya. Sebaliknya merupakan kewajiban negara untuk memenuhi pelayanan publik yang baik, terlepas dari siapapun yang duduk dalam pemerintahan, mengingat pelayanan publik yang baik merupakan perwujudan dari adanya kesejahteraan umum, sebagaimana tercantum dalam pembukaan UUD 1945. Lebih jauh, karena merupakan hak masyarakat maka pelayanan publik tidak boleh bersifat diskriminatif yaitu meniadakan perbedaan suku, agama, status sosial, dan sebagainya. Tidak ada alasan yang kuat bagi aparat pelayanan publik untuk bersikap tidak baik berupa menunda-nunda pelayanan (*undue delay*), tidak ada kejelasan, tidak ada kepastian, tidak bertanggung jawab dan diskriminatif.

Terkait dengan sikap mental SDM pelayanan, yaitu bahwa sikap mental dan perilaku tidak bisa serta merta diciptakan dalam waktu yang singkat dan instan, sehingga perlu dilakukan upaya-upaya untuk memperbaiki secara terus menerus dan berkelanjutan sehingga sikap mental seperti itu diharapkan akan menjadi perilaku hidup sehari-hari tidak hanya selama bekerja di kantor tetapi juga dalam kehidupan di masyarakat.

Selanjutnya pemberian pelayanan harus didukung juga dengan etika pelayanan yang secara konsisten ditaati oleh setiap pegawai. Etika diperlukan dalam kaitan dengan apa yang harus dilakukan dan apa yang dilarang untuk dilakukan oleh setiap pegawai dalam berbagai situasi sehubungan dengan pemberian pelayanan. Oleh karena itu pengembangan etika dalam kegiatan pelayanan masih perlu dilakukan untuk meningkatkan profesionalisme SDM pelayanan.

### **3. Penilaian Kinerja Organisasi Publik**

Penilaian kinerja apatur pemerintah dapat dilakukan secara eksternal yaitu melalui respon kepuasan masyarakat. Pemerintah menyusun alat ukur untuk mengukur kinerja pelayanan publik secara eksternal melalui Keputusan MENPAN Nomor: 25/KEP/M.PAN/2/2004. Berdasarkan Keputusan tersebut tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, terdapat 14 indikator kriteria pengukuran kinerja organisasi, yaitu : Prosedur pelayanan, Persyaratan pelayanan, Kejelasan petugas pelayanan, Kedisiplinan petugas pelayanan, Tanggung jawab petugas pelayanan, Kemampuan petugas pelayanan, Kecepatan pelayanan, Keadilan mendapatkan pelayanan, Kesopanan dan keramahan petugas, Kewajaran biaya pelayanan, Kepastian biaya pelayanan, Kepastian jadwal pelayanan, Kenyamanan lingkungan, dan Keamanan pelayanan. Berdasarkan pada uraian di atas, pengukuran kinerja organisasi publik dapat dilakukan secara internal maupun eksternal. Penilaian secara internal adalah mengetahui apakah proses pencapaian tujuan sudah sesuai dengan rencana apabila dilihat dari segi proses dan waktu, sedangkan penilaian ke luar (eksternal) dilakukan dengan mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan organisasi.

## **Metode**

### **1. Lokasi**

Lokasi survey Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember yang terdiri dari 2 (dua) jenis pelayanan; yaitu bidang kependudukan dan pencatatan sipil.

## 2. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kabupaten Jember yang sedang mendapatkan layanan pada unit-unit pelayanan. Sedangkan sampel untuk 1 (satu) jenis pelayanan telah ditetapkan berjumlah 150 (seratus lima puluh) responden berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004. Sampel dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 150 orang dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar (“Jumlah unsur” + 1) x 10 = jumlah responden, atau (14 +1) x 10 = 150 responden.

## 3. Pengumpulan Data

Dari jumlah responden yang telah ditetapkan, yaitu sebanyak 150 orang atau responden untuk satu jenis pelayanan. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan pada masyarakat pengguna layanan pada masing-masing unit pelayanan, dan pengisian dilakukan oleh responden dengan bantuan petugas cacah tanpa intervensi. Kuesioner yang diberikan pada responden terdiri dari beberapa unsur yang telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid, dan reliable sebagai unsur minimal, yaitu:

Unsur Pelayanan (U1-U14)	
1. Prosedur pelayanan	8. Keadilan mendapatkan pelayanan
2. Persyaratan pelayanan	9. Kesopanan dan keramahan petugas
3. Kejelasan petugas pelayanan	10. Kewajaran biaya pelayanan
4. Kedisiplinan petugas pelayanan	11. Kepastian biaya pelayanan
5. Tanggung jawab petugas pelayanan	12. Kepastian jadwal pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan	13. Kenyamanan lingkungan
7. Kecepatan pelayanan	14. Keamanan lingkungan.

## 4. Metode Pengolahan Data

### a. Menghitung Nilai IKM

Data data dari kuesioner yang terkumpul dimasukkan dalam komputer untuk dilakukan analisa. Analisa dilakukan sesuai dengan tata cara yang ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan

Masyarakat.

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan Nilai Rata-Rata Tertimbang untuk masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang, dengan rumus sebagai berikut.

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 –100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25.

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber: Keputusan Menpan Nomor: 25/KEP/M.PAN/2/2004.

#### b. *Importance Performance Analysis*

Analisis kuadran atau *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah sebuah teknik analisis deskriptif. *Importance Performance Analysis* adalah suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa mereka (konsumen). Awalnya, metode ini untuk digunakan dalam bidang riset pemasaran dan perilaku konsumen, kendati demikian, pada perkembangan selanjutnya, kini penggunaannya telah meluas pada riset-riset pelayanan rumah sakit, pariwisata, sekolah, bahkan hingga analisis atas kinerja birokrasi publik (pemerintahan).

### **Hasil dan Pembahasan**

#### **Hasil Analisis Data**

Perhitungan indeks kepuasan masyarakat didasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, terhadap 2 (dua) unit pelayanan masyarakat yang terdapat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember yaitu; unit pelayanan kependudukan dan unit pelayanan pencatatan sipil. Berdasarkan hasil survey memperlihatkan total data yang masuk berjumlah 300 responden dari ke-2 unit kerja tersebut. Artinya dari data yang direncanakan sudah sesuai, yaitu masing-masing 150 responden untuk tiap unit pelayanan.

### 1. Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat dan Indeks Harapan Masyarakat

Hasil perhitungan berdasarkan Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, diperlihatkan pada Tabel 2. Tabel tersebut menunjukkan ada perbedaan yang signifikan tingkat/indeks kepuasan yang diterima oleh masyarakat. Dari ke-14 indikator, nilai terkecil bidang kependudukan adalah terletak pada dua unsur yang meliputi U12 yaitu kapastian jadwal pelayanan, dan juga terletak pada U13 yaitu kenyamanan lingkungan. Nilai terbesar dari ke-14 unsur layanan bidang kependudukan terletak pada U1 yaitu prosedur pelayanan. Sedangkan indikator dengan nilai tertinggi pada bidang catatan sipil terdapat pada U11 yaitu pada kepastian biaya pelayanan. Namun nilai terkecil bidang catatan sipil terletak pada indikator U13 yaitu kenyamanan lingkungan.

Apabila dikonversikan maka akan dapat diperoleh indeks kepuasan masyarakat masing-masing unsur dari nilai interval. Untuk unit pelayanan kependudukan, semua unsur yang memiliki nilai konversi antara 62,51 - 81,25. Dengan demikian, semua unsur pelayanan pada bidang kependudukan dapat dikatakan bahwa mutu pelayanannya bernilai **B** dengan kinerja unit pelayanan yang **B A I K**. Unsur pelayanan pada bidang catatan sipil, jika dikonversikan berada pada interval nilai antara 62,51 - 81,25, kecuali untuk unsur 11. Hasil ini mengindikasikan bahwa mutu pelayanannya bidang catatan sipil bernilai **B** dengan kinerja unit pelayanan yang **B A I K**. U11 yaitu kepastian biaya pelayanan pada bidang pencatatan sipil memiliki nilai konversi 81,67, sehingga hal ini menempatkan U11 berada padamutu pelayanan bernilai **A** dengan kinerja unit pelayanan yang **S A N G A T B A I K**.

**Tabel 2**  
**Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Tahun 2014**

No	UNSUR PELAYANAN	KEPENDUDUKAN		CATATAN SIPIL	
		NILAI	KONVERSI	NILAI	KONVERSI
1	Prosedur pelayanan	<b>3.23</b>	<b>80.83</b>	3.08	77.00

2	Persyaratan pelayanan	3.09	77.33	3.07	76.67
3	Kejelasan petugas pelayanan	3.04	76.00	2.95	73.67
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	2.98	74.50	2.85	71.33
5	Tanggungjawab petugas pelayanan	2.97	74.33	2.97	74.17
6	Kemampuan petugas pelayanan	3.01	75.33	3.04	76.00
7	Kecapatan pelayanan	2.89	72.17	2.92	73.00
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	2.99	74.83	3.01	75.17
9	Kesopanan dan keramahan petugas	3.17	79.33	3.06	76.50
10	Kewajaran biaya pelayanan	3.07	76.67	3.09	77.33
11	Kepastian biaya pelayanan	3.07	76.83	<b>3.27</b>	<b>81.67</b>
12	Kepastian jadwal pelayanan	<b>2.88</b>	<b>72.00</b>	2.84	71.00
13	Kenyamanan lingkungan	<b>2.88</b>	<b>72.00</b>	<b>2.83</b>	<b>70.83</b>
14	Keamanan pelayanan	3.20	80.00	3.16	79.00

Sumber: Diolah, Data Primer Tahun 2014.

Berdasarkan hasil survey pada 2 unit pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember, didapat indeks harapan masyarakat seperti pada Tabel 3. Dari ke-14 indikator nilai terkecil harapan masyarakat pada 2 (dua) unit pelayanan adalah U12 (kewajaran biayapelayanan) pada unit pelayanan bidang kependudukan dengan nilai sebesar **3,52** atau **88,00**. Sedangkan pada unit pelayanan pencatatan sipil pada indikator U9(Kesopanan dan keramahan petugas) dengan nilai sebesar 3,37 atau 84,33. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa harapan masyarakat pada kedua unit pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember (baik bidang kependudukan maupun bidang pencatatan sipil) masyarakat memiliki harapan pelayanan mutu bernilai **A** dengan kinerja unit pelayanan **SANGAT BAIK**.

**Tabel 3**  
**Hasil Perhitungan Indeks Harapan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2014**

No	UNSUR PELAYANAN	KEPENDUDUKAN		CATATAN SIPIL	
		NILAI	KONVERSI	NILAI	KONVERSI
1	Prosedur pelayanan	<b>3.72</b>	<b>93.00</b>	3.61	90.33
2	Persyaratan pelayanan	3.58	89.50	3.51	87.83
3	Kejelasan petugas pelayanan	3.61	90.17	3.52	88.00
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3.71	92.67	3.40	85.00
5	Tanggungjawab petugas pelayanan	3.58	89.50	3.51	87.67
6	Kemampuan petugas pelayanan	3.53	88.17	3.61	90.33
7	Kecapatan pelayanan	3.50	87.50	3.43	85.83
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3.46	86.50	3.47	86.67

9	Kesopanan & keramahan petugas	3.58	89.50	<b>3.37</b>	<b>84.33</b>
10	Kewajaran biaya pelayanan	<b>3.52</b>	<b>88.00</b>	3.41	85.17
11	Kepastian biaya pelayanan	3.63	90.67	<b>3.87</b>	<b>96.83</b>
12	Kepastian jadwal pelayanan	3.57	89.17	3.85	96.17
13	Kenyamanan lingkungan	3.69	92.33	3.62	90.50
14	Keamanan pelayanan	3.60	90.00	3.60	90.00

Sumber: Diolah, Data Primer Tahun 2014.

## 2. Perbandingan Indeks Kepuasan dan Harapan Masyarakat

Nilai IKM yang diperoleh didasarkan pada persepsi responden dalam menilai suatu unit pelayanan. Hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat (IKM) diperoleh bahwa IKM bidang kependudukan lebih tinggi dibandingkan dengan bidang catatan sipil, dimana bidang kependudukan memperoleh 75,87 sedangkan catatan sipil memperoleh 75,24. Dengan demikian, kedua unit pelayanan tersebut pada interval nilai konversi 62,51-81,25 sehingga memiliki nilai mutu pelayanan **B** atau kategori kinerja unit pelayanan yang **BAIK**.

Selain dengan nilai IKM dan IHM untuk mengetahui kinerja unit pelayanan, cara lain dengan cara membandingkan antara IKM dengan IHM. Rasio tertinggi menunjukkan nilai capaian kinerja yang lebih baik (selain nilai IKM itu sendiri), dan sebaliknya apabila nilai rasio rendah maka nilai capaian kinerja belum dapat dikatakan optimal. Berdasarkan nilai rasio tersebut, capaian unit pelayanan bidang kependudukan sedikit lebih kecil dibandingkan dengan capaian unit pelayanan bidang pencatatan sipil, dimana capaian unit pelayanan kependudukan dengan nilai 84,54 persen, dan unit pelayanan pencatatan sipil dengan nilai 8,74 persen. Dari hasil perhitungan tersebut menunjukkan bahwa kinerja bidang catatan sipil relatif sedikit lebih baik dibandingkan dengan kinerja bidang kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember pada Tahun 2014. Namun secara penilaian kedua unit pelayanan tersebut termasuk dalam penilaian kinerja **B A I K (Nilai B)**.

**Tabel 4**  
**Perbandingan Indeks Kepuasan dan Indeks Harapan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember**

No	UNSUR PELAYANAN	KEPENDUDUKAN			CATATAN SIPIL		
		IKM	IHM	RASIO (%)	IKM	IHM	RASIO (%)
1	U1	80.83	93.00	86.92	77.00	90.33	85.24
2	U2	77.33	89.50	86.41	76.67	87.83	87.29
3	U3	76.00	90.17	84.29	73.67	88.00	83.71
4	U4	74.50	92.67	80.40	71.33	85.00	83.92
5	U5	74.33	89.50	83.05	74.17	87.67	84.60

6	U6	75.33	88.17	85.44	76.00	90.33	84.13
7	U7	72.17	87.50	82.48	73.00	85.83	85.05
8	U8	74.83	86.50	86.51	75.17	86.67	86.73
9	U9	79.33	89.50	88.64	76.50	84.33	90.71
10	U10	76.67	88.00	87.12	77.33	85.17	90.80
11	U11	76.83	90.67	84.74	81.67	96.83	84.34
12	U12	72.00	89.17	80.75	71.00	96.17	73.83
13	U13	72.00	92.33	77.98	70.83	90.50	78.27
14	U14	80.00	90.00	88.89	79.00	90.00	87.78
<b>RERATA</b>		<b>75.87</b>	<b>89.76</b>	<b>84.54</b>	<b>75.24</b>	<b>88.90</b>	<b>84.74</b>

Sumber: Diolah, Data Primer Tahun 2014.

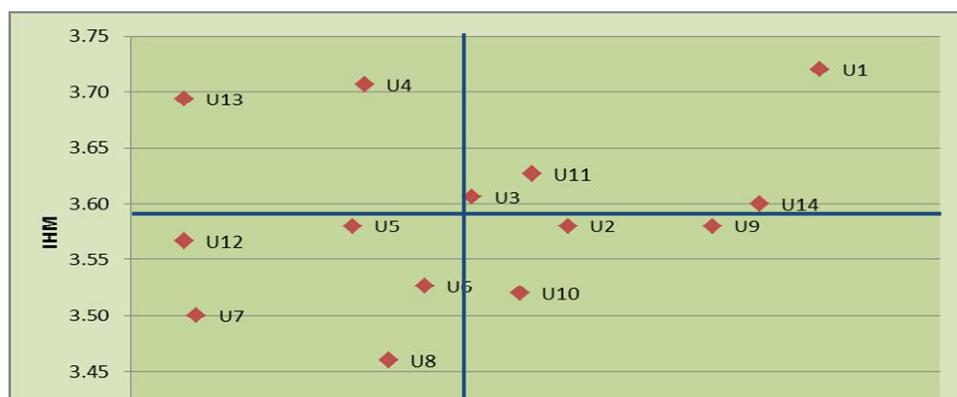
### 3. Analisis *Importance Performance Matrix*

Hasil Pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Jember antara lain:

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yaitu nilai yang menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan unit pelayanan Kabupaten Jember.
2. Indeks Harapan Masyarakat (IHM), yaitu nilai yang menunjukkan tingkat harapan masyarakat terhadap pelayanan yang harus diberikan oleh unit pelayanan Kabupaten Jember.

Konsep yang dipakai untuk mengetahui dimana tingkat harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima Konsep *Importance* dan *Performance Matrix* (*service quality*). Konsep tersebut menunjukkan berbagai persepsi tingkat kepentingan masyarakat, kita dapat merumuskan tingkat kepentingan pelanggan yang paling dominan. Diharapkan kita juga dapat menangkap persepsi yang lebih jelas mengenai pentingnya unsur tertentu di mata masyarakat. Berdasarkan hasil perhitungan diagram *Importance Performance Matrix* pada pelayanan Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diperoleh hasil:

**Gambar 1**  
**Diagram Importance Performance Bidang Kependudukan**  
**Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

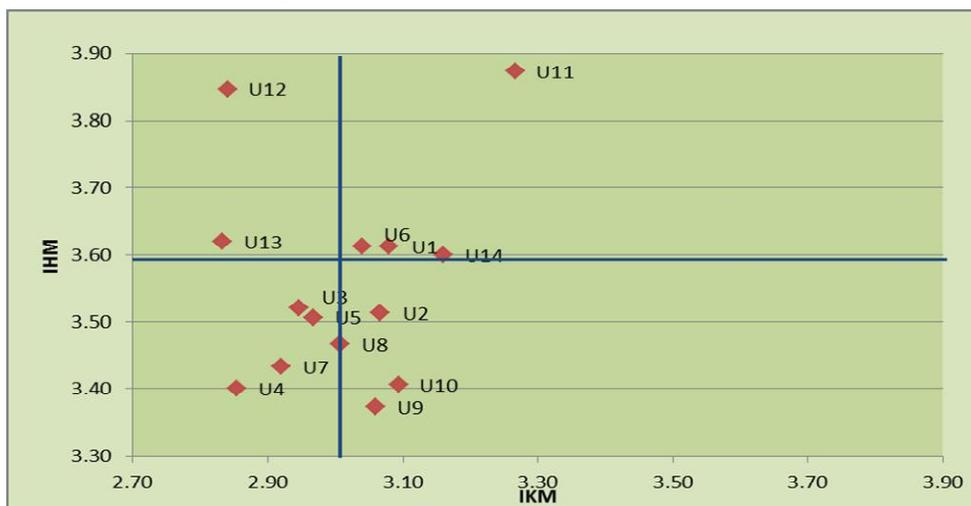


Sumber: Diolah, Data primer Tahun 2014.

Berdasarkan Gambar 1 diatas, diperoleh pola kondisi pelayanan kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yaitu: pada kuadran I, terdapat 2 (dua) unsur pelayanan yaitu: kenyamanan lingkungan (U13), dan kedisiplinan petugas pelayanan (U4). Kuadran II, terdapat 4(empat) unsur pelayanan, yaitu: prosedur pelayanan (U1), Kejelasan petugas pelayanan (U3), kepastian biaya pelayanan (U11), dan keamanan pelayanan (U14). Pada kuadran III, terdapat 5 (lima) unsur pelayanan, yaitu: tanggungjawab petugas pelayanan (U5), kemampuan petugas pelayanan (U6), kecepatan pelayanan(U7), Keadilan mendapatkan pelayanan (U8), dan kepastian jadwal pelayanan(U12). Sedangkan pada kuadran IV, terdapat 3 (tiga) unsur pelayanan, yaitu:persyaratan pelayanan (U2),kesopanan dan keramahan petugas (U9), dan kewajaran biaya pelayanan (U10).

Berdasarkan hasil perhitungan diagram *Importance Performance Matrix* pada pelayanan Catatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diperoleh hasil sebagai berikut.

**Gambar 2**  
**Diagram Importance Performance Bidang Catatan Sipil**  
**Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**



Sumber: Diolah, Data primer Tahun 2014.

Berdasarkan Gambar 2 diatas, diperoleh pola kondisi pelayanan catatan sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yaitu: pada kuadran I, terdapat 2 (dua) unsur pelayanan yaitu: kepastian jadwal pelayanan (U12), dan kenyamanan lingkungan (U13). Kuadran II, terdapat 4 (empat) unsur pelayanan, yaitu: prosedur pelayanan (U1), kemampuan petugas pelayanan (U6), kepastian biaya pelayanan (U11), dan keamanan pelayanan (U14). Kuadran III, terdapat 5 (lima) unsur pelayanan, yaitu: Kejelasan petugas pelayanan (U3), kedisiplinan petugas pelayanan (U4), tanggungjawab petugas pelayanan (U5), kecepatan pelayanan (U7), dan Keadilan mendapatkan pelayanan (U8). Sedangkan pada kuadran IV, terdapat 3 (tiga) unsur pelayanan, yaitu: persyaratan pelayanan (U2), kesopanan dan keramahan petugas (U9), dan kewajaran biaya pelayanan (U10).

### **Kesimpulan dan Rekomendasi**

#### **1. Kesimpulan**

1. Untuk unit pelayanan kependudukan, semua unsur yang memiliki nilai konversi antara 62,51-81,25. Dengan demikian, semua unsur pelayanan pada bidang kependudukan dapat dikatakan bahwa mutu pelayanannya bernilai **B** dengan kinerja unit pelayanan yang **BAIK**. Unsur pelayanan pada bidang catatan sipil, jika dikonversikan berada pada interval nilai antara 62,51-81,25, kecuali untuk unsur 11. Hasil ini mengindikasikan bahwa mutu pelayanannya bidang catatan sipil bernilai **B** dengan kinerja unit pelayanan yang **BAIK**.
2. Hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat (IKM) diperoleh bahwa IKM bidang kependudukan lebih tinggi dibandingkan dengan bidang catatan sipil, dimana bidang kependudukan memperoleh 75,87 sedangkan catatan sipil memperoleh 75,24. Dengan demikian, kedua unit pelayanan tersebut pada interval nilai konversi 62, 51-81, 25 sehingga memiliki nilai mutu pelayanan **B** atau kategori kinerja unit pelayanan yang **BAIK**. Dari hasil perhitungan tersebut menunjukkan bahwa kinerja bidang catatan sipil relatif sedikit lebih baik dibandingkan dengan kinerja bidang kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember pada Tahun 2014. Namun secara penilaian kedua unit pelayanan tersebut termasuk dalam penilaian kinerja **BAIK (Nilai B)**.
3. Hasil perhitungan diagram *Importance Performance Matrix* pelayanan kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah relatif sama. IP matriks menunjukkan bahwa unsur-unsur pelayanan yang masuk kategori bagus untuk dipertahankan masih sekitar 28% dari seluruh unsur penilaian yaitu: prosedur pelayanan (U1), kejelasan tugas pelayanan (U3),

kepastian biaya (U11), dan keamanan lingkungan (U14). Sedangkan sepuluh unsur lainnya masih perlu mendapatkan perhatian untuk ditingkatkan kualitas layanannya.

## **2. Rekomendasi**

1. Secara keseluruhan capaian kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah baik, yang ditunjukkan dari nilai indeks kepuasan masyarakat. Namun beberapa unsur perlu mendapatkan perhatian yaitu terkait dengan kenyamanan lingkungan. Hal tersebut disebabkan masih adanya pembangunan gedung, sehingga kedepan seiring dengan selesainya pembangunan gedung tersebut maka unsur tersebut secara otomatis akan meningkat.
2. Selain unsur kenyamanan lingkungan, unsur kepastian jadwal pelayanan dan kedisiplinan petugas pelayanan juga perlu mendapatkan perhatian. Untuk itu perlu dilakukan sistem insentif disinsentif yang dapat memotivasi petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Darwin, Muhadjir. 1994. *Kebijakan Publik*. Surakarta, UNS Press.

Gomes, Faustino., Cardoso. 1995. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. Edisi Satu. Andi Offer, Yogyakarta.

Kasali, Rhenald. 2009. *Marketing in Crisis*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara. 2003. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta.

Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara. 2004. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Jakarta.

Oliver, R.L., 1997, *Satisfaction: Behavioral Perspective on the Customer*, New York: McGraw-Hill, Inc.

Rangkuti, Fredy. 2002. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta, Gramedia Pustaka Utama.

Rezha, Fahmi., Siti Rochmah, dan Siswidiyanto. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol 1, No.5, Hal. 981- 990.

Tjiptono, Fandy. 1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta, Penerbit ANDI.

Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang, Bayumedia Publishing.

[www.jatimprov.go.id](http://www.jatimprov.go.id), diakses 16 Oktober 2014, *KPP Jatim Terima 530 Pengaduan*.

[www.pikiran-rakyat.com](http://www.pikiran-rakyat.com), diakses 16 Oktober 2014, *Keluhan Pelayanan Publik Meningkat Drastis*.

[www.republika.co.id](http://www.republika.co.id), diakses 16 Oktober 2014, *Catatan Ombudsman Soal Keluhan Masyarakat Sepanjang 2013*.

[www.rri.co.id](http://www.rri.co.id), diakses 16 Oktober 2014, *Masyarakat Jember Keluhkan Layanan Kesehatan Dasar*.