

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) MANFAAT PEMBERIAN LAPTOP UNTUK 1 RT DI KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA TAHUN 2020

Oleh : Ali Akbar, Sundoyo

Penulis adalah Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Dosen Fakultas Teknik
Universitas Kutai Kartanegara

Abstract:

This study aims to determine the level of performance and level of satisfaction of Neighbourhood (RT) services in Kutai Kartanegara Regency. Respondents in this research are the people or residents who have done management or who have received public services to the Head of the RT in the Tenggarong sub-district, as many as 207 respondents. The analytical method used is descriptive analysis. The results showed that the cumulative achievement of the IKM measurement results was 74.99. This means that in general the implementation of the program of providing 1 (one) Laptop 1 (one) Neighbourhood (RT) in Tenggarong District by the Population and Civil Registration Service of Kutai Kartanegara Regency according to Permen PAN RB No. 14 of 2017 is classified as unfavorable. Of all the elements and service areas according to Permen PAN RB No. 14 of 2017 in the unfavorable category has a range of values (65.00 - 76.60), which can be described as follows: Service Procedure (76.33), Service Time (72.28), Product service specifications (74.28), Executive Competence (73,31), Complaint Handling Services (73,13), Infrastructure (74.11).

Keywords: Service Quality, Community Satisfaction

PENDAHULUAN

Dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, diamanatkan bahwa Pemerintah Daerah wajib meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, serta dapat memberikan perlindungan bagi setiap warganegara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Salah satu bentuk evaluasi perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM

adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Pemerintah Daerah dalam menunjang dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara, harus tanggap dan mampu mengatasi berbagai tantangan dan permasalahan serta tuntutan masyarakat yang semakin tinggi, baik kualitas maupun kuantitas.

Melalui program pemberian sarana yakni 1 (Satu) Laptop untuk 1 (Satu) RT (Rukun Tetangga) di Kabupaten Kutai Kartanegara, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara yang merupakan instansi penyelenggara pengguna kuasa anggaran tersebut melakukan evaluasi untuk mengetahui kepuasan masyarakat atas kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh aparat Rukun Tetangga (RT) kepada masyarakat.

Dalam menunjang pendataan kependudukan serta melaksanakan tugas dan fungsi selaku perangkat Rukun Tetangga (RT) tersebut, maka sesuai rencana Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara memberikan 1 unit laptop dan 1 unit printer. Program ini diberikan secara bertahap kepada ketua RT, sejak anggaran di tahun 2016 (Tabel 1). Sarana kerja berupa Laptop dan printer yang diserahkan tersebut bukanlah milik secara pribadi oleh ketua RT, namun dipinjamkan sebagai alat inventarisasi RT yang sewaktu waktu bisa diserahkan kepada RT yang baru. Diharapkan ketua RT dapat terbantu dalam melakukan pendataan jumlah warga dilingkungannya seperti pembaharuan data penduduk meninggal dunia, data kelahiran, penduduk pindah datang, data perceraian hingga penduduk miskin.

Tabel 1. Jumlah RT Yang Menerima Laptop Di Kecamatan Tenggarong

Jumlah RT Di Kec. Tenggarong	Jumlah RT Penerima Laptop
353	353

Sumber Data : Pemkab Kukar

Program pemberian Satu RT Satu Laptop merupakan bentuk penguatan terhadap peran dan fungsi RT di kabupaten Kutai Kartanegara. Hal ini mengingat tugas seorang RT sebagai salah satu instrumen dalam struktur pemerintahan. Sarana berupa laptop ini bagi ketua RT agar dapat mengedukasi warganya serta dapat melakukan pelayanan publik yang prima dan tata kelola kependudukan yang terkoneksi dengan pemerintahan. Saat ini dari 18 kecamatan, 6 kecamatan di Kabupaten Kutai Kartanegara sudah memiliki kerangka program terintegrasi yakni, memadukan antara penggunaan teknologi informasi, kegiatan ekonomi produktif, kegiatan ekonomi kreatif, peningkatan pendidikan, kesehatan, dan upaya pengentasan kemiskinan. Salah satunya yaitu di Kecamatan Tenggarong. Melalui program pemberian sarana yakni 1 (Satu) Laptop untuk 1 (Satu) RT (Tabel 1) di Kabupaten Kutai Kartanegara, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara yang merupakan instansi penyelenggara pengguna kuasa anggaran tersebut melakukan evaluasi untuk mengetahui kepuasan masyarakat atas kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh aparat Rukun Tetangga (RT) kepada masyarakat.

Untuk mengukur seberapa besar manfaat pemberian laptop yang digunakan oleh perangkat RT dalam memberikan pelayanan dan kepuasan atas layanan tersebut kepada masyarakat, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara pada tahun 2020 ini melaksanakan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Keputusan menteri pendayagunaan aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017.

Dalam menunjang kinerja Ketua dan Perangkat Rukun Tetangga (RT) dalam hal pendataan, disamping tugas lainnya seperti pelayanan administrasi pemerintahan, pemeliharaan keamanan, ketertiban dan kerukunan hidup antar warga, pembuatan gagasan dalam pembangunan dengan mengembangkan aspirasi dan swadaya murni masyarakat dan penggerak swadaya gotong royong dan partisipasi masyarakat, Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara, maka setiap Rukun Tetangga diberikan Laptop dan Printer beserta aplikasi yang mendukung didalamnya. Dengan laptop tersebut, diharapkan RT dapat terbantu dalam melakukan pendataan jumlah warga dilingkungan masing-masing seperti pembaharuan data baik penduduk yang meninggal, data kelahiran, penduduk pindah dating, data perceraian hingga penduduk miskin.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja dan tingkat kepuasan pelayanan RT di Kabupaten Kutai Kartanegara.

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Martin Cole and Greg Parston (2006: 6), mendefinisikan pelayanan publik adalah inklusif yang mencakup semua organisasi yang terlibat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang setidaknya sebagian dari organisasi menariskan uang untuk digunakan dalam membayar pajak. Organisasi pelayanan publik itu termasuk instansi pemerintah, organisasi nirlaba dan perusahaan swasta yang menyediakan layanan.

Definisi Maxwell (dalam Ismail, dkk, 2010:21) tentang enam dimensi kunci kualitas (1984), dikembangkan dalam hubungan pelayanan yang sehat, memberikan petunjuk awal yang baik, untuk menyertakan kemauan konsumen.

Dikemukakan bahwa layanan harus:

- a) *Appropriate and relevan* (sesuai dan relevan) untuk memenuhi pilihan individu atau kelompok yang sesuai dengan harapan dan kesukannya.
- b) *Available and accesible* (tersedia dan dapat dimiliki) untuk semua orang atau untuk individu atau kelompok yang diberi prioritas lebih.
- c) *Equitable* (keadilan) mempunyai persamaan dalam perlakuan bagi individu atau kelompok dalam masyarakat dalam kondisi yang sama.
- d) *Acceptable* (dapat diterima) dalam hubungan kualitas layanan yang diberikan, cara pemberiannya. Kriteria ini termasuk sejumlah kriteria lain, yaitu dapat menyentuh sesuai yang diinginkan, menyenangkan, mudah digunakan, dapat dipercaya, tepat waktu, peka dan manusiawi.
- e) *Economic dan efficient* (ekonomis dan efisien) dari sudut pengguna layanan, yaitu mereka membayar layanan melalui pajak oleh masyarakat.
- f) *Effective* (efektif), memberi keuntungan bagi pengguna dan masyarakat.

Teori Kepuasan Pelanggan

Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan

Kualitas layanan bisa diartikan sebagai “ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan” (Lewis & Booms dalam Tjiptono, 2008:85). Menurut Zeithaml-Parasurman Berry (dalam Harbani Pasolong, 2007:135), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi

kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen yaitu:

1. *Tangibles*
2. *Reliability*
3. *Responsiveness*
4. *Assurance*
5. *Empathy*

Teori "*The triangle of balance in service quality*" menurut Morgan dan Murgatroyd, bahwa dalam menyediakan pelayanan yang terbaik perlu dipertahankan keseimbangan dari ketiga komponen yaitu *Interpersonal Component, Procedure Environment / Process Component, and Technical/ Professional Component* untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas.

Teori Peningkatan Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono teknik ini dikemukakan pertama kali oleh Martilla dan James pada tahun 1977 dalam artikel mereka "*Importance Performance Analysis*" yang dipublikasikan di *Journal of Marketing*. Pada teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan berbagai atribut relevan dan tingkat kinerja perusahaan pada masing-masing atribut tersebut, kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tersebut dianalisis pada *Importance Performance Matrix*. Matriks ini menunjukkan bidang atau atribut tertentu yang perlu dipertahankan dan aspek-aspek yang perlu dikurangi prioritasnya (Martilla dan James dalam Tjiptono, 2011:319-321).

Definisi dan Konsep Kepuasan Masyarakat Dan Perkembangan Regulasi

Tse dan Wilton dalam Tjiptono (2004) menyebutkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah

pemakaiannya. Kepuasan merupakan fungsi dari harapan dan kinerja. Selanjutnya Oliver dalam Tjiptono (2004), memberikan pendapat bahwa kepuasan keseluruhan ditentukan oleh ketidaksesuaian harapan yang merupakan perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan merupakan fungsi positif dari harapan pelanggan dan keyakinan diskonfirmasi. Dengan demikian kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat merupakan respon dari perbandingan antara harapan dan kenyataan.

Berdasarkan KEMENPAN NO KEP/25/MPAN/2/M.2004, bahwa Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat atau penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang akan diberikan aparatur penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut KEMENPAN NO KEP/25/MPAN/2/M.2004 adalah data atau informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Indikator Pengukuran Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut KEMENPAN NO KEP/25/MPAN/2/M.2004 adalah : 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.

Ketentuan Umum No 1 Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. Pemerintah dalam beberapa waktu terakhir terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Sebagaimana amanat yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Negara memiliki kewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Untuk itu berbagai terobosan dan perbaikan telah dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik baik itu instansi pemerintah pusat maupun daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Oleh karena itu, dalam hal ini perlu untuk mengetahui sejauh mana dampak yang dihasilkan dari perbaikan tersebut melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat mengetahui informasi pengguna layanan yang terdiri dari :

- a. Profil pengguna layanan;
- b. Persepsi pengguna layanan, dan;
- c. Keluhan, saran perbaikan serta aspirasi pengguna layanan

Regulasi terbaru Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Pedoman ini menggantikan pedoman sebelumnya dalam Permen PANRB No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan sebelumnya dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya.

Sehingga perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik.

Dalam Permenpan No. 14 Tahun 2017 disebutkan bahwa SKM ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan sasaran :

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam penyelenggaraan pelayanan public.
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dapat dilakukan dengan jangka waktu tertentu. Jangka waktu tertentu tersebut diantaranya setiap 3 bulan, 6 bulan atau 1 tahun. Penyelenggara publik setidaknya minimal melakukan survei sebanyak 1 tahun sekali dengan mempublikasikan hasil survei kepada masyarakat.

Ruang Lingkup Kepuasan Masyarakat

Ruang Lingkup Kepuasan Masyarakat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, meliputi:

1. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu pelayanan
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. 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.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai

maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (Usaha, pembangunan proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Instrumen Penelitian

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survey kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur Pelayanan, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Pelayanan, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. 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.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, adalah hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Perilaku Pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
7. Penanganan Pengaduan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
8. Sarana dan prasarana, yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana

digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

Instrumen survey mempedomani pada Permen PAN&RB Nomor 14 Tahun 2017, yang selanjutnya disesuaikan dengan karakteristik pelayanan oleh perangkat Rukun Tetangga (RT) di Kabupaten Kutai Kartanegara. Adapun instrumen survei disampaikan dalam tabel 2.2 dibawah ini;

Tabel 2. Sandingan Permen PAN&RB Nomor 14 Tahun 2017 dengan Operasional Instrumen Survei

No	Permen PAN&RB	Operasional Instrumen Survei
1	Persyaratan	<ul style="list-style-type: none"> • Persyaratan Teknis Pelayanan Administrasi
2	Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Prosedur Tahapan pelayanan Administrasi
3	Waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Konsistensi Waktu Pelayanan • Penyelesaian tepat waktu Pelayanan
4	Biaya/Tarif	<ul style="list-style-type: none"> • Penetapan Tarif • Standar Penetapan Tarif
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Kemudahan dan kecepatan Hasil Produk Layanan • Kepuasan hasil layanan atas sarana yang digunakan
6	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Pengetahuan dan Keterampilan Ketua RT dan Perangkanya
7	Perilaku Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • Etika dan Kesopanan Petugas • Daya Tanggap/Respon Petugas
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> • Penanganan saran dan masukan • Pengaduan tindak Lanjut
9	Sarana dan prasarana	<ul style="list-style-type: none"> • Kondisi Ruang Kerja Pelayanan • Spesifikasi Sarana dan Prasarana • Kondisi Sapras kerja
9 Indikator		16 Instrumen

METODE PENELITIAN

Tempat Penelitian

Tempat pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) penerima dari pemberian 1 (satu) laptop untuk 1 (satu) RT ini adalah Kecamatan Tenggarong di Kabupaten Kutai Kartanegara. Populasi Responden dalam penelitian IKM ini adalah RT atau Rukun Tetangga yaitu perangkat terkecil yang bertanggungjawab dan dibawah wewenang desa atau kelurahan yang selanjutnya dibawah oleh kecamatan yang ada di Kabupaten Kutai Kartanegara.

Responden yang terpilih dalam survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini adalah masyarakat atau warga yang pernah melakukan kepengurusan atau yang menerima layanan yang berada di kecamatan Tenggarong. Selama dilakukan survei IKM berlangsung dan ditindaklanjuti dengan mengadakan *Focus Group Discussion (FGD)* dengan pihak internal yang juga merupakan key informant dari Instansi terkait seperti Kelurahan, Kecamatan dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara sekaligus sebagai klarifikasi atas temuan hasil wawancara dengan responden tersebut.

Responden dipilih secara acak sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor Nomor 14 Tahun 2017 yakni sejumlah 207 responden, atau yang pernah menerima pelayanan dari Ketua atau Perangkat Rukun tetangga (RT). Alasan Respondennya hanya diwilayah Kecamatan Tenggarong mengingat waktu pelaksanaan kegiatan survey yang terbatas karena berada di anggaran Perubahan 2020 serta wilayah Tenggarong yang sudah siap dan terlaksana secara keseluruhan dalam pembagian Laptop dan Printer tersebut. Penentuan Sampel dilakukan dengan metode Non Probability artinya setiap anggota populasi tidak memiliki kesempatan atau peluang yang sama sebagai sampel. Teknik Sampling

Insidental merupakan teknik penentuan sampel secara kebetulan.

Pelaksanaan penyebaran melalui e-kuesioner (Kuesioner elektronik) dengan google form yang didesain sedemikian rupa dengan menggunakan aplikasi What-up web di smartphone/laptop yang dilaksanakan pada bulan Oktober 2020 (kurang lebih 15 hari).

Hasil penelitian dalam laporan ini disampaikan kedalam tiga bagian, Pertama tentang Identitas Responden, kedua terkait Unsur Indek Kepuasan Masyarakat dan Ketiga kriteria Indek Kepuasan Masyarakat. Jumlah responden sebesar 207 orang.

METODE ANALISIS

Dalam penelitian ini menggunakan metode analisis diskriptif, penyajian data ditampilkan dalam prosentase dan diagram serta uraian tentang fenomena yang terjadi. Dalam pengambilan kesimpulan hasil penelitian dilakukan pendalaman temuan melalui indepth interview maupun dengan *focus group disccusion*. Dalam pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat didasarkan pada pedoman yang telah dibuat oleh pemerintah tentang pelayanan publik yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Nilai IKM dihitung menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan/indikator.

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25. $IKM = \text{Nilai Rerata Interval Kepuasan Masyarakat} \times 25$ Penyajian hasil penelitian ditampilkan secara diskriptif dengan visualisasi dengan diagram *pie* maupun dengan tabel.

Tabel 3. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	1.00 s.d 2.5996	25.00 s.d 64.99	D	Tidak Baik
2	2.60 s.d 3.064	65.00 s.d 76.60	C	Kurang Baik
3	3.0644 s.d 3.532	76.61 s.d 88.30	B	Baik
4	3.5324 s.d 4.00	81.31 s.d 100	A	Sangat Baik

HASIL PENELITIAN

Hasil Survei SKM Kinerja Pelayanan

a). Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

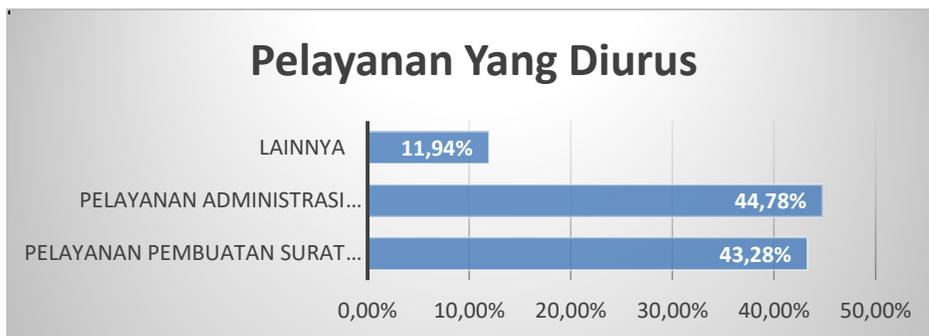
Hasil tabulasi data dan gambar grafik pada tabel 3 dan gambar 1 dapat diketahui

bahwa Responden paling banyak melakukan pengurusan Pelayanan Administrasi Kependudukan yakni sebanyak 90 orang atau 44,78 % dari 201 Responden, selanjutnya diikuti oleh responden yang mengurus Pembuatan Surat Pengantar yakni sebesar 87 orang atau 43,28 % dan selanjutnya diikuti oleh responden yang melakukan pengurusan lainnya, namun ada 6 responden tidak menjawab.

Tabel 4. Karakteristik Responden Menurut Jenis Pelayanan yang Diurus

No	Jenis Pelayanan	Total	%
1	Pelayanan Pembuatan Surat Pengantar	87	43,28%
2	Pelayanan Administrasi Kependudukan	90	44,78%
3	Lainnya	24	11,94%
	Jumlah Jawab	201	100,00%
	Jumlah Tdk Jwb	6	1,3 %
	Jumlah Rsp	207	100 %

Sumber : Hasil Penelitian Diolah



Gambar 1 Grafik Pelayanan Responden

Tabel 5. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

Unsur	Indikator	Score/ Rsp	Score Skala 100	Kinerja Layanan Per Indikator	Score Skala 100	Kinerja Layanan Per Unsur	Score Skala 100 Rerata	Kinerja Pelayanan Keseluruhan
I. Persyaratan	1. Apakah Persyaratan teknis pelayanan administratif yang diterapkan oleh Ketua RT telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku ? (Syarat teknis merupakan dokumen/berkas yang harus dipenuhi)	3,13	78,26	Baik	78,26	Baik	74,99	Kurang Baik
II. Prosedur	2. Apakah Tahapan Pelayanan Ketua RT telah sesuai dengan syarat standar pelayanan administrasi (meliputi : Diagram Alur, Diagram SOP)	3,05	76,33	Kurang Baik	76,33	Kurang Baik		
III. Waktu Pelayanan	3.1 Apakah Ketua RT dan Perangkatnya konsisten dengan waktu pelayanan sebagaimana jam kerja yang telah ditetapkan ?	2,91	72,83	Kurang Baik	72,28	Kurang Baik		
	3.2 Apakah Ketua RT menyelesaikan pelayanan tepat pada waktu yang ditentukan sesuai dengan standar pelayanan ?	2,87	71,74	Kurang Baik				
IV. Biaya/ Tarif	4.1 Apakah anda mengeluarkan tarif dalam pelayanan (jika Iya, lanjut pertanyaan 4.2), (jika Tidak lanjut ke bagian V)							
	4.2 Jika jawabanya							

Unsur	Indikator	Score/ Rsp	Score Skala 100	Kinerja Layanan Per Indikator	Score Skala 100	Kinerja Layanan Per Unsur	Score Skala 100 Rerata	Kinerja Pelayanan Keseluruhan
	"Iya"							
V. Produk Spesifikasi Layanan	5.1 Apakah hasil pelayanan sesuai dengan permohonan dan dikerjakan secara mudah dan cepat ? (misalkan : Penerbitan Surat Pengantar, dan sebagainya)	3,04	75,97	Kurang Baik	74,28	Kurang Baik		
	5.2 Pemberian Laptop & Printer maupun aplikasi kepada RT, apakah telah memberikan rasa puas terhadap produk layanan masyarakat ?	2,90	72,58	Kurang Baik				
VI. Kompetensi Pelaksana/ Petugas Pelayanan	6. Bagaimana tingkat kompetensi Pengetahuan dan Ketrampilan Ketua RT dan Perangkatnya ?	2,93	73,31	Kurang Baik	73,31	Kurang Baik		
VII. Perilaku Petugas Pelayanan	7.1 Bagaimana dengan etika Ketua RT dan Perangkatnya dalam memberikan pelayanan ?	3,19	79,71	Baik	78,26	Baik		
	7.2 Bagaimana dengan daya tanggap/respon Ketua RT dan Perangkatnya dalam memberikan pelayanan ?	3,07	76,81	Baik				
VIII. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	8.1 Jika ada administrasi atau pelayanan yg tidak sesuai Apakah Ketua RT dan Perangkatnya dapat menerima saran dan masukan ?	3,08	76,93	Baik	73,13	Kurang Baik		
	8.2 Jika ada saran dan masukan, apakah ditindaklanjuti ?	2,77	69,32	Kurang Baik				

Unsur	Indikator	Score/Rsp	Score Skala 100	Kinerja Layanan Per Indikator	Score Skala 100	Kinerja Layanan Per Unsur	Score Skala 100 Rerata	Kinerja Pelayanan Keseluruhan
IX. Sarana dan Prasarana	9.1 Bagaimana kondisi ruang kerja dalam pelayanan ?	3,04	76,09	Kurang Baik	74,11	Kurang Baik		
	9.2 Bagaimana Ketersediaan Sarana Prasarana yang dimiliki oleh Ketua RT dan Perangkatnya apakah sesuai dengan spesifikasi ? (Baik Laptop maupun Printer)	2,84	70,89	Kurang Baik				
	9.3 Bagaimana Kondisi Sarana/Prasarana ? (Baik Laptop maupun Printer)	3,01	75,36	Kurang Baik				

Sumber : Hasil Penelitian Diolah

Berdasarkan tabel 5 diatas diketahui bahwa nilai unsur tertinggi dimiliki oleh unsur Perilaku Petugas Pelayanan Persyaratan yakni tentang indikator dalam etika Ketua RT dan perangkatnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang memiliki nilai unsur sebesar 3,19 dengan nilai konversi 79,71. Artinya kinerja unsur tersebut **tergolong baik**. Kondisi ini hendaknya tetap menjadi fokus agar terus meningkatkan kinerja pelayanan. Sedangkan Nilai terendah ada pada unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan. Pada indikator yang berkaitan dengan tindak lanjut jika ada saran dan masukan, unsur tersebut memperoleh nilai sebesar 2,77 atau dikonversi menjadi 69,32 artinya, merujuk ke Permen PAN RB No. 14 Tahun 2017 dikategorikan **Kurang Baik**. Selain informasi yang diolah dari analisis kuesioner tersebut, penelitian IKM ini juga melakukan pendekatan *Indefit Interview* dengan *Key Informans* melalui *Focus Group*

Discussion (FGD) sebagai tindak lanjut temuan hasil pendapat masyarakat penerima layanan. Informasi ini sekaligus crosscek ketika terjadi kelemahan antar variabel yang dirasa kurang dan perbaikan lebih lanjut atas tanggapan responden tersebut. Memang tidak dipungkiri masih ada permasalahan terkait pelayanan, maupun pengurusan lainnya berdasarkan hasil wawancara dengan responden penerima layanan, baik pelayanan teknis terhadap unsur IKM maupun non teknis seperti diperoleh informasi dan komunikasi dalam pelayanan maupun pengetahuan aparaturnya RT terhadap teknis operasional Digital Laptop. Untuk memaksimalkan fungsi pelayanan RT kepada masyarakat, Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara, Kecamatan, Desa/Kelurahan dan instansi terkait terus berbenah diri melakukan perubahan kearah yang lebih baik agar diperoleh pelayanan yang maksimal/prima.

KESIMPULAN

Laporan Hasil Penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tentang manfaat pemberian 1 (satu) Laptop 1 (satu) RT (Rukun Tetangga) di Kabupaten Kutai Kartanegara yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara, bahwa sebagai penyedia layanan diwajibkan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Berikut kesimpulan hasil survey IKM terhadap pelayanan manfaat program pemberian 1 (satu) Laptop 1 (satu) RT di Kabupaten Kutai Kartanegara yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara pada tahun 2020 :

1. Pencapaian hasil pengukuran IKM secara kumulatif adalah 74,99. Hal ini berarti secara umum pelaksanaan pelayanan program pemberian 1 (satu) Laptop 1 (satu) RT di Kecamatan Tenggarong oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara menurut Permen PAN RB No. 14 tahun 2017 tergolong **Kurang Baik**.
2. Dari semua Unsur dan area pelayanan menurut Permen PAN RB No. 14 tahun 2017 dalam **kategori kurang baik** tersebut mempunyai rentang nilai (65.00 – 76.60), yaitu:
 - Prosedur Pelayanan (76,33);
 - Waktu Pelayanan (72,28);
 - Produk spesifikasi layanan (74,28);
 - Kompetensi Pelaksana (73,31);
 - Penanganan pengaduan Pelayanan (73,13);
 - Sarana Prasarana (74,11).

Saran-saran

Berdasarkan hasil survei IKM terhadap pelayanan manfaat pemberian 1 (satu) Laptop 1 (satu) RT oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Kutai Kartanegara Tahun 2020 tersebut diatas, dapat diberikan saran sebagai berikut

1. Dalam unsur prosedur tentang Tahapan Pelayanan perangkat RT hendaknya lebih ringkas dan informatif dalam syarat standar dan diagram alur SOP karena sebagian besar masyarakat responden berpendidikan SMA sederajat.
2. Kedisiplinan Petugas Pelayanan RT dalam hal menjamin ketepatan waktu dalam proses pelayanan harus terus ditingkatkan dan perlu diberi apresiasi. Selain itu perlu terus berkomitmen dalam menjamin kemudahan prosedur, sehingga waktu pelayanan bisa lebih efektif dan efisien.
3. Unsur Produk spesifikasi layanan masyarakat, terhadap pelayanan permohonan yang dikerjakan secara mudah dan cepat dalam memberikan rasa puas mempunyai hasil yang kurang baik, unsur ini juga berkorelasi dengan Kompetensi pelaksanaan/Petugas pelayanan yang mempunyai nilai kurang baik pula, sehingga perlu adanya solusi peningkatan kualitas dalam kompetensi pelaksana tentang ketrampilan, pengetahuan dan perangkat Laptopnya melalui pelatihan-pelatihan teknis. jika hal ini dapat ditingkatkan secara otomatis juga akan meningkatkan dalam unsur produk spesifikasi layanan.
4. Pihak RT diharapkan lebih berkomitmen dalam hal peningkatan perbaikan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan. Selain itu, perangkat RT didorong untuk lebih aktif, inovatif dan konsentrasi / fokus memahami dan menjiwai terhadap

- tugas pokok dan fungsi yaitu Pelayanan Publik.
5. Survei Kepuasan Masyarakat agar dilaksanakan secara periodik minimal 1 (satu) atau 2 (dua) kali dalam setahun, supaya dapat terus memenuhi perubahan harapan masyarakat. Untuk itu diperlukan komitmen kuat baik dari pihak perangkat RT ataupun instansi terkait.
 6. Penerapan Reward terhadap pelayanan RT agar terus ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
1. <https://www.lapor.go.id/id/25976/masukan-partisipasi-masyarakat-dalam-penanggulangan-terorisme.html>, diakses pada 28 Mei 2015 pukul 15.11 WIB.
 2. <http://beritajakarta.com/read/9746/Walikota-Diminta-Buat-Surat-Edaran-Tamu-Wajib-Lapor>, diakses pada 28 Mei 2015 pukul 15.30 WIB.
 3. <http://www.malang-post.com/metro-raya/91306-ajak-masyarakat-aktifkan-kembali-siskamling>, diakses pada 28 Mei 2015 pukul 15.20 WIB.
 4. <http://gelatik-kda.blogspot.com/2012/05/peraturan-rukun-tetangga.html>, diakses pada 28 Mei 2015 pukul 15.38 WIB.