

**LAPORAN HASIL PENELITIAN STIMULUS
UNIVERSITAS NASIONAL**



Judul Penelitian

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

Oleh:

Ketua Peneliti:

Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si.

NIDN. 0429077502

Anggota:

Dr. Zulmasyhur, M.Si.

NIDN. 0321116901

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Nasional
Tahun 2018**

HALAMAN PENGESAHAN

- 1 Judul Penelitian : Analisis Indeks Kepuasan Pelayanan Administratif Disdukcapil Kabupaten Brebes dalam Presfektif Loyalitas Publik
- 2 Ketua
 - a. Nama : Dr. Bhakti nur Avianto, SIP., M.Si.
 - b. Jenis Kelamin : Laki-Laki
 - c. NIDN/NIDK : 0429077502 / 0102018007
 - d. Jabatan Struktural : Dosen
 - e. Jabatan Fungsional : Lektor / IIIc
 - f. Fakultas/Jurusan : FISIP / Administrasi Publik
 - g. Alamat Kantor : Jl. Sawo Manila – Pejaten Pasar Minggu
 - h. Telepon/HP : 081320461979
 - i. Alamat Rumah : Komp. Graha Grande Blok C No.41 Kota Bogor
 - j. E-mail : bh4kti.nur@gmail.com
- 3 Anggota
 - a. Nama : Dr. Zulmasyhur, M.Si.
 - b. Jenis Kelamin : Laki-Laki
 - c. NIDN/NIDK : 032116901/0107140838
 - d. Jabatan Struktural : Ketua PSBTP Unas
 - e. Jabatan Fungsional : Lektor /IIIc
 - f. Fakultas/Jurusan : FISIP / Administrasi Publik
 - g. Alamat Kantor : Jl. Sawo Manila – Pejaten Pasar Minggu
 - h. Telepon/HP : 081315211929
 - i. Alamat Rumah : Komp. Acropolis Blok MY.14 Keradenan Bogor
 - j. E-mail : zl_hazia@yahoo.com
- 4 Jangka Waktu Penelitian : 1 Semester
- 5 Biaya Penelitian : **Rp 7.000.000,00**
(Tujuh Juta Rupiah)

Jakarta, 5 Pebruari 2018

Mengetahui
Dekan FISIP Universitas Nasional



Dr. Zulkarnain, M.Si.



Ketua Tim Peneliti



Dr. Bhakti Nur Avianto, SIP., M.Si.

Menyetujui
Wakil Rektor Bidang PPMK,



Prof. Dr. Ernawati Sinaga, MS. Apt.



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada era reformasi ini, upaya untuk mewujudkan sistem pemerintahan yang demokratis, bersih dan berwibawa telah menjadi prioritas utama bagi rakyat dan pemerintah Indonesia. Sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, dibidang pemerintahan telah terjadi perubahan yang mendasar. Salah satu perubahan itu adalah perwujudan tata pemerintahan yang demokratis dan baik (*democratic and good governance*). Salah satu unsur penyelenggaraan pemerintahan yang perlu memperoleh perhatian dalam upaya reformasi itu adalah penataan aparatur pemerintah.

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

Salah satu tugas pokok pemerintah daerah adalah memberikan pelayanan publik, baik pelayanan yang berupa jasa, barang maupun administratif. Pelayanan publik dirasakan makin penting sejalan dengan ditetapkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang ini telah mempertegas kewajiban pemerintah daerah sebagai penyelenggara pelayanan publik di daerah dalam rangka memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakatnya. Kewenangan pemerintah daerah yang lebih besar pada era baru otonomi daerah merupakan modal dasar bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan pelayanan dan kesejahteraan masyarakatnya.

Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

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

Pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Brebes seperti pelayanan dokumen kependudukan (KTP, Akta Kelahiran, Kematian, Ahli waris dan sebagainya) dilaksanakan di 8 (Delapan) Unit Pelayanan Administrasi Kependudukan, perlu dievaluasi secara periodik untuk menilai sampai sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pemerintah daerah dalam prespektif loyalitas publik. Salah satu cara untuk mengetahui hal itu adalah dengan melakukan penelitian survey. Masyarakat merupakan salah satu sumber informasi yang sangat penting untuk mengetahui kinerja aparat Pemerintah Kabupaten Brebes dalam memberikan pelayanan publik berupa penyediaan jasa, fasilitas, serta sarana dan prasarana publik.

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

1.2 Maksud dan Tujuan

Maksud dari kegiatan ini, adalah :

- a. Mengeskplorasi indeks kepuasan pelayanan administratif kependudukan terhadap layanan dasar pemerintah Disdukcapil Kabupaten Brebes, baik parsial maupun simultan, sehingga diperoleh nilai atau tingkat loyalitas publik.
- b. Mengidentifikasi harapan masyarakat akan kepuasan pelayanan publik di Kabupaten Brebes dalam rangka peningkatan loyalitas publik.

Sedangkan tujuan dari Survey Kepuasan Masyarakat ini yaitu:

- a. Untuk mengetahui kepuasan masyarakat secara umum dan perubahan (penurunan atau peningkatan) dalam kepuasan masyarakat dibandingkan dengan hasil survey tahun sebelumnya.
- b. Diperolehnya Nilai Kepuasan Administrasi Kependudukan dan Nilai Harapan Masyarakat tahun 2017 dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Administrasi Kependudukan dalam interval waktu tahun berikutnya.

1.3 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian yaitu hasil survey indeks kepuasan pelayanan administratif kependudukan ini dapat dijadikan dasar bagi Disdukcapil Kabupaten Brebes dalam melakukan perbaikan dalam memberikan kualitas pelayanan publik dan dapat terus meningkatkan loyalitas publik.

1.4 Target Penelitian

Sasaran penelitian yaitu: Pelanggan administrasi kependudukan adalah anggota masyarakat secara individual yang berusia di atas 15 tahun yang mengetahui dan/atau pernah mengurus dokumen kependudukan kepada aparat di Disdukcapil Kabupaten Brebes. Metode survey dilakukan dengan cara menanyakan masyarakat yang kebetulan sedang mengurus pelayanan administratif di beberapa Unit Pelayanan Administrasi Kependudukan (Upak) Disdukcapil Kabupaten Brebes. Target capaian penelitian ini dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 1.4 Rencana Target Capaian Tahunan

No	Jenis Luaran		Indikator Capaian	
			Bulan ¹⁾	Bulan ⁺¹
1	Publikasi Ilmiah	Jurnal Ilmiah Indonesia	draft	Submitted
		Internasional	-	-
2	Pemakalah dalam temu Ilmiah	Internasional	-	-
		Nasional –	Draft	Ada
3	Invited Speaker dalam temu ilmiah	Internasional	-	-
		Nasional	-	-
4	Visiting Lecturer	Internasional	-	-
5	Hak Kekayaan Intelektual	Paten	-	-
		Paten Sederhana	-	-
		Hak Cipta	Draft	Terdaftar
		Merk Dagang	-	-
		Rahasia Dagang	-	-
		Desain Produk Industri	-	-
		Indikasi geografis	-	-
		Perlindungan varietas tanaman	-	-
		Perlindungan topografi sirkuit terpadu	-	-
6	Teknologi tepat guna	-	-	
7	Model/Purwarupa/Desain/Karya Senin/Rekayasa Sosial	-	-	
8	Buku Ajar (ISBN)	-	-	
9	Tingkat Kesiapan Teknologi (TKT)	-	-	

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kepuasan Pelanggan Sektor Publik

Kepuasan pelanggan sektor publik terdapat keterkaitan dengan kualitas pelayanan mengkaitkan dua dimensi sekaligus, yaitu satu pihak penilaian *servqual*. Sedangkan di pihak lain juga dapat dilakukan pada dimensi *provider* atau secara lebih dekat lagi adalah terletak pada kemampuan kualitas pelayanan yang diberikan oleh “orang-orang yang melayani“ dari tingkat manajerial sampai ke tingkat *front line service*. Kedua dimensi tersebut dapat saja terjadi kesenjangan atau gap antara harapan-harapan dan kenyataan-kenyataan yang dirasakan konsumen dengan persepsi manajemen terhadap harapan-harapan konsumen tersebut.

Zeithaml dan Bitner (2010), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh faktor kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, faktor situasi dan faktor pribadi pelanggan. Untuk mengukur berkualitas tidaknya suatu pelayanan yang diberikan kepada konsumen pengguna jasa, maka ada lima dimensi karakteristik yang diidentifikasi dan digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah:

- a. Bukti Nyata, yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan, yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan telah yang dijanjikan.
- c. Daya Tanggap, yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Kepastian, yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.
- e. Empati, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat sebagai suatu kewajiban negara terhadap warganya. Untuk mencapai kepuasan tersebut, dituntut kualitas pelayanan yang dapat diukur dari :

- a. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun, khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan (Sinambela 2006:6).

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi pelayanan dan/atau penerima pelayanan. Standar pelayanan, menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014, sekurang-kurangnya meliputi:

- a) Prosedur Pelayanan, yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b) Waktu Penyelesaian, yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c) Biaya Pelayanan, yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Biaya (termasuk rinciannya) ini ditetapkan dengan memperhatikan tingkat kemampuan daya beli masyarakat, harga yang berlaku atas barang dan/atau jasa, serta ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dengan memperhatikan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- d) Produk Pelayanan, yang akan diterima oleh penerima layanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e) Sarana dan Prasarana, yang secara memadai perlu disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan, yang harus ditetapkan secara tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan

Kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka masyarakat akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka masyarakat akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas. Harapan masyarakat dapat dibentuk oleh masyarakat masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Masyarakat yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang organisasi publik.

Menurut Supranto (2007:23), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkan. Menurut Lupiyoadi (2006: 155), faktor utama penentu kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas jasa. Apabila ditinjau lebih jauh, pencapaian kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan sebagai berikut:

- a. Memperkecil kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dengan pihak masyarakat
- b. Organisasi publik harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan
- c. Memberikan kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan dengan membentuk sistem saran dan kritik
- d. Mengembangkan pelayanan untuk mencapai kepuasan dan harapan masyarakat

Berdasarkan beberapa pengertian di atas maka terdapat kesamaan definisi mengenai kepuasan, yaitu yang menyangkut komponen kepuasan (harapan dan kinerja hasil yang dirasakan). Umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan masyarakat tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengonsumsi suatu produk (barang dan jasa). Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi terhadap apa yang ia terima setelah mengonsumsi produk yang dibeli dan untuk menciptakan kepuasan masyarakat, organisasi publik harus menciptakan dan mengelola sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan mempertahankan masyarakat.

2.2 Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Masyarakat

Menurut Lupiyadi (2006: 158), dalam menentukan tingkat kepuasan publik, terdapat lima faktor yang harus diperhatikan oleh organisasi pelayanan yaitu:

- a. Kualitas produk/jasa, publik akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk/jasa yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan, publik akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Emosional, publik akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadapnya bila menggunakan produk/jasa dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- d. Biaya produk/layanan/jasa yang mempunyai kualitas yang sama tetapi mempunyai harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.

Biaya, publik tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan barang atau jasa yang diinginkan. Kepuasan masyarakat merupakan respon terhadap kinerja organisasi publik yang dipersepsikan sebelumnya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectation*) masyarakat bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Jika kinerja di bawah harapan, masyarakat akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan harapan, masyarakat akan puas. Apabila kinerja melampaui harapan, masyarakat akan sangat puas, senang, atau bahagia.

Penelitian mengenai *Customer Perceived Quality* pada industri jasa oleh Berry, Parasuraman, dan Zeithaml dalam Rangkuti (2003: 22), mengidentifikasi lima kesenjangan yang menyebabkan kegagalan penyampaian jasa yaitu:

- a. Kesenjangan tingkat kepentingan masyarakat dan persepsi manajemen. Padakenyataannya pihak manajemen suatu organisasi publik tidak selalumerasakan atau memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh paramasyarakatnya.
- b. Kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap tingkat kepentingan masyarakat dan spesifikasi kualitas jasa. Kadangkala manajemen mampumemahami secara tepat apa yang diinginkan oleh masyarakatnya, tetapi mereka tidak menyusun standar kinerja yang jelas. Hal ini dapat terjadi karenatiga faktor, yaitu tidak adanya komitmen total manajemen terhadap kualitasjasa, kurangnya sumberdaya atau karena adanya kelebihan permintaan.
- c. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas dan penyampaian jasa. Beberapa penyebab terjadinya kesenjangan ini, misalnya pemberi jasa memenuhstandar kinerja, atau bahkan ketidak mauan memenuhi standar kinerja yangdiharapkan.
- d. Kesenjangan antara penyampaian jasa komunikasi eksternal. Seringkalitingkat kepentingan masyarakat dipengaruhi oleh iklan dan pernyataan ataujanji yang dibuat oleh organisasi publik. Apabila diberikan ternyata tidakdipenuhi, maka terjadi persepsi negatif terhadap kualitas jasa organisasipublik.
- e. Kesenjangan antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan kesenjanganini terjadi apabila masyarakat mengukur kinerja atau prestasi organisasi publikdengan cara yang berbeda, atau apabila masyarakat keliru mempersepsikankualitas jasa tersebut.

2.3 Loyalitas Publik

Secara harfiah loyal berarti setia, atau loyalitas dapat diartikan sebagai suatu kesetiaan. Kesetiaan ini timbul tanpa adanya paksaan, tetapi timbul dari kesadaran sendiri pada masa lalu. Usaha yang dilakukan untuk menciptakan kepuasan konsumen lebih cenderung mempengaruhi sikap konsumen. Sedangkan konsep loyalitas konsumen lebih menekankan kepada perilaku pembeliannya. Istilah loyalitas sering kali diperdengarkan oleh pakar pemasaran maupun praktisi bisnis, loyalitas merupakan konsep yang tampak mudah

dibicarakan dalam konteks sehari-hari, tetap menjadi lebih sulit ketika dianalisis maknanya. Dalam banyak definisi, Hasan (2008:81) menjelaskan loyalitas sebagai berikut:

1. Sebagai konsep generic, loyalitas merek menunjukkan kecenderungan konsumen untuk membeli sebuah merek tertentu dengan tingkat konsistensi yang tinggi.
2. Sebagai konsep perilaku, pembelian ulang kerap kali dihubungkan dengan loyalitas merek (brand loyalty). Perbedaannya, bila loyalitas merek mencerminkan komitmen psikologis terhadap merek tertentu, perilaku pembelian ulang menyangkut pembelian merek yang sama secara berulang kali.
3. Pembelian ulang merupakan hasil dominasi (1) berhasil membuat produknya menjadi satu-satunya alternative yang tersedia, (2) yang terus – menerus melakukan promosi untuk memikat dan membujuk pelanggan membeli kembali merek yang sama.

Loyalitas pelanggan merupakan salah satu tujuan inti yang diupayakan dalam pemasaran modern. Hal ini dikarenakan dengan loyalitas diharapkan perusahaan akan mendapatkan keuntungan jangka panjang atas hubungan mutualisme yang terjalin dalam kurun waktu tertentu. Boulding (dalam Ali Hasan, 2008:83) mengemukakan bahwa terjadinya loyalitas merek pada konsumen disebabkan oleh adanya pengaruh kepuasan dan ketidakpuasan terhadap merek tersebut yang terakumulasi secara terus – menerus disamping adanya persepsi tentang kualitas produk.

Customer loyalty atau loyalitas konsumen menurut Amin Widjaja Tunggal (2008:6) adalah kelekatan pelanggan pada suatu merek, toko, pabrikan, pemberi jasa, atau entitas lain berdasarkan sikap yang menguntungkan dan tanggapan yang baik, seperti pembelian ulang. Berdasarkan definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa ada unsur perilaku dan sikap dalam loyalitas pelanggan.

Loyalitas adalah respon perilaku pembelian yang dapat terungkap secara terus menerus oleh pengambil keputusan dengan memperhatikan satu atau lebih merek alternative dari sejumlah merek sejenis dan merupakan fungsi proses psikologis. Perlu ditekankan bahwa hal tersebut berbedad dengan perilaku membeli ulang, loyalitas pelanggan menyertakan aspek perasaan, tidak melibatkan aspek afektif didalamnya (Dharmesta, dalam Diah Dharmayanti, 2006:37-38). Olson (dalam Mushanto, 2004 128) berpendapat bahwa:

Loyalitas pelanggan merupakan dorongan perilaku untuk melakukan pembelian secara berulang-ulang dan untuk membangun kesetiaan pelanggan terhadap suatu produk maupun jasa yang dihasilkan oleh badan usaha tersebut yang

membutuhkan waktu yang lama melalui suatu proses pembelian yang terjadi secara berulang-ulang.

Menurut Hasan (2008:83) Loyalitas pelanggan didefinisikan sebagai orang yang membeli, khususnya yang membeli secara teratur dan berulang-ulang. Pelanggan merupakan seseorang yang terus menerus dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan membayar produk atau jasa tersebut. Menurut Gremler dan Brown (dalam Hasan, 2008:83) bahwa loyalitas pelanggan adalah pelanggan yang tidak hanya membeli ulang suatu barang dan jasa, tetapi juga mempunyai komitmen dan sikap yang positif terhadap perusahaan jasa, misalnya dengan merekomendasikan orang lain untuk membeli.

Griffin dalam Dharmayanti (2006 :38) berpendapat bahwa pelanggan yang loyal adalah pelanggan yang sangat puas dengan produk atau jasa tertentu sehingga mempunyai antusiasme untuk memperkenalkannya kepada siapapun yang dikenal. Engel, Blackwell, Miniard (dalam Ali Hasan, 2008 : 84) mengemukakan bahwa loyalitas pelanggan merupakan kebiasaan perilaku pengulangan pembelian, keterkaitan dan keterlibatan yang tinggi pada pilihannya, dan bercirikan dengan pencarian informasi eksternal dan evaluasi alternative.

Dick dan Basu dalam Hasan (2008:84) menyatakan definisi loyalitas lebih bersifat operasional yang menyebutkan bahwa loyalitas sebagai sebuah konsep yang menekankan pada tuntutan pembelian, proporsi pembelian, atau probabilitas pembelian. Sementara itu Palilati (2004:67) mengatakan bahwa loyalitas terhadap produk atau jasa perusahaan (merek) didefinisikan sebagai sikap menyenangi (*favorable*) terhadap sesuatu merek, yang direpresentasikan dalam pembelian yang konsisten terhadap merek itu sepanjang waktu.

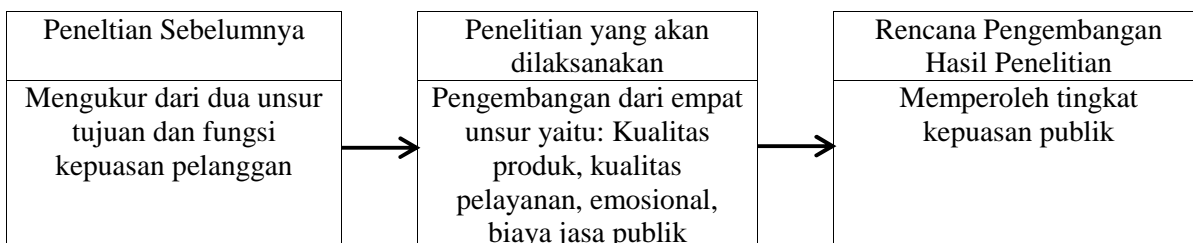
Seorang pelanggan yang loyal memiliki prasangka spesifik mengenai apa yang akan dibeli dan dari siapa. Pembeliannya bukan merupakan peristiwa acak. Selain itu, loyalitas menunjukkan kondisi dari durasi waktu dan mensyaratkan bahwa tidak kurang dari dua kali (Griffin, 2003:5). Terakhir, menunjukkan bahwa keputusan untuk membeli mungkin dilakukan oleh lebih dari satu orang. Pada kasus demikian, keputusan pembelian dapat menunjukkan kompromi yang dilakukan seseorang dalam unit dan dapat menjelaskan mengapa ia terkadang tidak loyal pada produk atau jasa yang paling disukainya.

Dari berbagai uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa loyalitas pelanggan merupakan sebuah sikap yang menjadi dorongan perilaku untuk melakukan pembelian

produk/jasa dari suatu perusahaan yang menyertakan aspek perasaan didalamnya, khususnya yang membeli secara teratur dan berulang-ulang dengan konsistensi yang tinggi, namun tidak hanya membeli ulang suatu barang dan jasa, tetapi juga mempunyai komitmen dan sikap yang positif terhadap perusahaan yang menawarkan produk/jasa tersebut.

2.3 Roadmap Penelitian

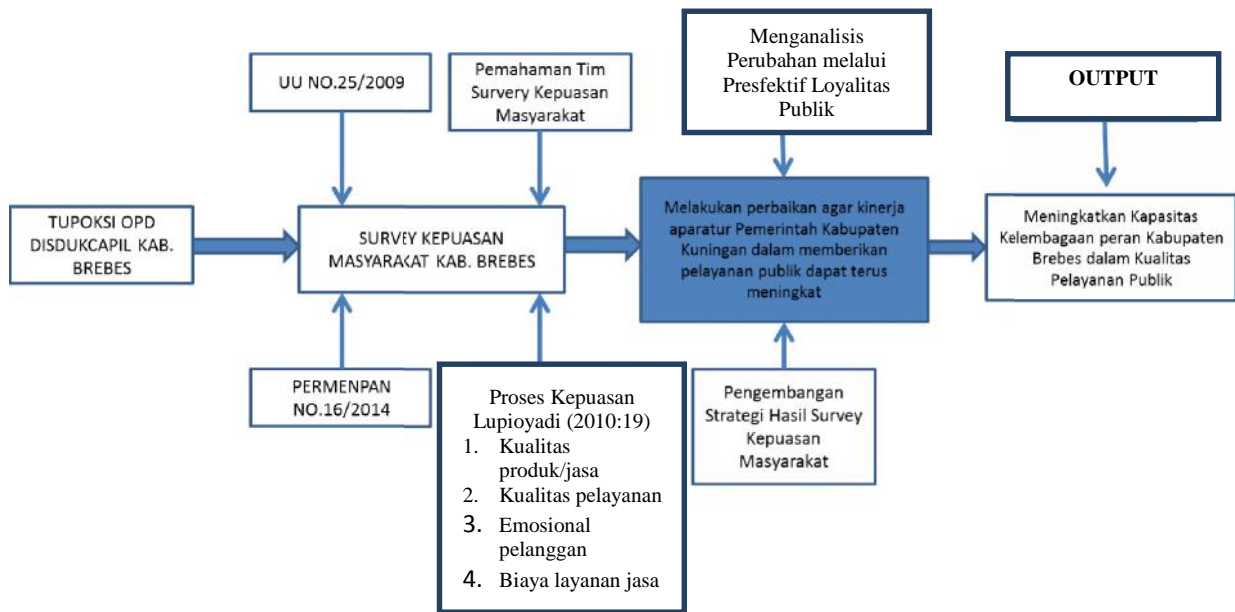
Secara prinsip penelitian yang dilaksanakan sebelumnya mendasari ide dalam merancang penelitian yang akan dilaksanakan. Penelitian sebelumnya untuk mendeskripsikan hubungan antara pengambilan keputusan dengan hasil kerja program pemerintah. Metode sebelumnya yang digunakan tidak dapat merepresentasi model rekayasa kebijakan dengan mengukur aspek affektif, keberlanjutan dan normatif sebagai akibat adanya perubahan akulturasi budaya organisasi yang berubah-ubah dan tidak dapat terukur. Roadmap penelitian disajikan dalam gambar berikut:



Gambar 2.1 Roadmap Penelitian

2.4 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran yang dibangun dengan Mengeskplorasi indeks kepuasan pelayanan administratif kependudukan terhadap layanan dasarn pemerintah Disdukcapil Kabupaten Brebes, baik parsial maupun simultan, sehingga diperoleh nilai atau tingkat loyalitas publik, sehingga kerangka pemikiran kemudian disajikan dalam gambar sebagai berikut:



Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan kualitatif deskriptif yang akan menggambarkan analisis Indeks Kepuasan Pelayanan Administratif Disdukcapil Kabupaten Brebes dalam Perspektif Loyalitas Publik. Penelitian ini dilakukan dengan tahapan pekerjaan yang sedang dikerjakan dan yang sudah dikerjakan dalam waktu 2 (Dua) Bulan dengan uraian sebagai berikut:

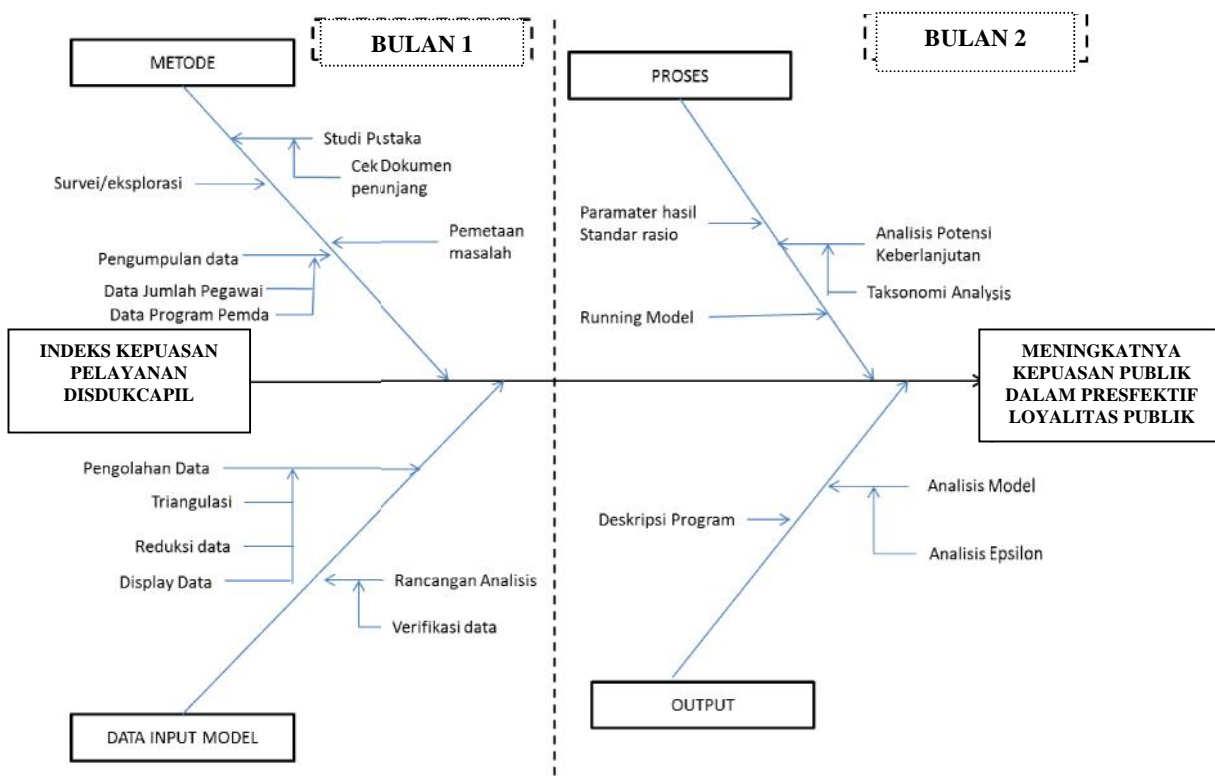
- 1) Bagian awal penelitian yang meliputi:
 - a. Survei/eksplorasi lapangan pada wilayah studi penelitian.
 - b. Studi pustaka dan dokumen penunjang penelitian.
 - c. Pengumpulan data lapangan (data eksternal), berupa data kependudukan Kabupaten Brebes
 - d. Pemetaan permasalahan wilayah penelitian.
- 2) Bagian pengambilan data lapangan dan proses analisis, yang meliputi :
 - a. Pengolahan analisis data penelitian menggunakan model Triangulasi Data
 - b. Pengumpulan data informan melalui reduksi data, display data dan verifikasi data
 - c. Rancangan Analisis model komitmen aparatur
- 3) Bagian perumusan model penelitian dan pembuatan laporan hasil penelitian
 - a. Mendeskripsikan perspektif loyalitas publik di Kabupaten Brebes.
 - b. Menganalisis faktor pendorong dan penghambat model komitmen aparatur
 - c. Pembuatan laporan hasil penelitian.

Penelitian untuk Bulan ke-2 adalah penerapan model penelitian untuk menganalisis perubahan dilakukan melalui 2 tahap yaitu

- 1) Bagian pengambilan data lapangan dan proses analisis
- 2) Bagian perumusan luaran penelitian yaitu:
 - a. Perumusan luaran penelitian berupa analisis rasio kecukupan input dan output hasil/kinerja aparatur.
 - b. Pembuatan laporan akhir.

Prinsip utama dalam analisis data adalah bagaimana menjadikan data atau informasi yang telah dikumpulkan disajikan dalam bentuk uraian, dan sekaligus memberikan makna atau interpretasi sehingga informasi tersebut memiliki signifikansi ilmiah atau teoritis. Dalam penelitian ini, data-data yang sudah peneliti dapatkan kemudian dianalisis dengan menggunakan teknik analisis taksonomis (*taxonomis analysis*), yaitu membentuk analisis yang lebih rinci dan mendalam dalam membahas suatu tema atau pokok permasalahan.

Secara keseluruhan diagram alir penelitian disajikan melalui *fishbone diagram* seperti dalam Gambar 3.1 sebagai berikut:



Gambar 3.1 Fishbone Theory - Rancangan Model Pengambilan Keputusan Terbaru

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Brebes. Dimana implementasi model penelitian yakni menentukan nilai potensi respons masyarakat setempat terhadap kebijakan pemerintah daerah dalam program pelayanan administrasi publik terutama dalam meningkatkan loyalitas publik.

BAB IV
BIAYA DAN JADWAL PENELITIAN

4.1 Biaya Penelitian

Anggaran yang diajukan disusun secara rinci dengan mengikuti format Tabel 4.1 sedangkan ringkasan anggaran biaya yang diajukan sebagai berikut:

Tabel 4.1 Format Ringkasan Anggaran Biaya Penelitian Stimulus Tahun 2018

No	Jenis Pengeluaran	Biaya Yang Diusulkan (Rp)	
		Bulan Ke-1	Bulan Ke-2
1	Honorarium untuk pelaksana, pengumpul data, pengolah data, penganalisis data, honor operator dan honor petugas administratif		525.000
2	Pembelian bahan habis pakai ATK, fotocopy, surat menurut, penggandaan laporan, penjilidan, sapras, peralatan penunjang lainnya	250.000	
3	Perjalanan suvery lapangan, konsumsi, dan transportasi	350.000	
4	publikasi jurnal ilmiah Indonesia terakreditasi.		400.000
Jumlah Keseluruhan		Rp 1.525.000	
Terbilang (sudah termasuk PPn)		Satu Juta Lima Ratus Dua Puluh Lima Ribu Rupiah	

4.2 Jadwal Penelitian

Jadwal peneliti disusun dalam bentuk diagram batang (*bar chart*) untuk rencana penelitian yang diajukan sebagaimana terlihat dalam tabel 4.3 sebagai berikut:

Tabel 4.3 Jadwal Penelitian

No	JENIS KEGIATAN	BULAN 1				BULAN 2			
		1	2	3	4	1	2	3	4
A	TAHAP PERSIAPAN								
	a. Hasil Studi Terkait	■							
	b. Kajian Literatur	■							
	c. Peraturan Perundangan	■							
	d. Pengumpulan data primer		■						
	dari instansi, non- instansi								
	Tokoh masyarakat								
	e. Observasi Lapangan			■	■				
B	TAHAP PELAKSANAAN								
	Pengumpulan Data								
	a. Triangulasi					■			
	b. Reduksi data					■			
	a. Display Data					■			
	d. Verifikasi Data					■			
	e. Taksonomi Analisis						■		
C	Analisis Data								
	a. Rekapitulasi Hasil					■	■	■	
D	Laporan Akhir								
	a. Penyusunan Draft Laporan			■	■	■	■	■	
	b. Penyerahan Laporan Akhir							■	
	e. Revisi Laporan Akhir								■

BAB V

HASIL PENELITIAN

5.1 Gambaran Umum Kabupaten Brebes

Kabupaten Brebes secara geografis terletak diantara 60 44'56,5" - 70 20'51,48" LS dan 1080 41'37,7" - 1090 11'28,92 BT. Batas-batas wilayah Kabupaten Brebes adalah laut Jawa di sebelah Utara, Kabupaten dan Kota Tegal di sebelah Timur, wilayah Kabupaten Cilacap dan Banyumas sebelah Selatan dan wilayah Kabupaten Kuningan dan Cirebon di sebelah Barat. Jarak terjauh rentang wilayah Kabupaten Brebes arah Utara – Selatan sekitar 58 Km dan jarak terjauh rentang Timur – Barat sekitar 50 Km.

Kabupaten Brebes meliputi luas wilayah 166.117 ha yang terdiri dari 17 kecamatan dan 292 desa dari 5 kelurahan. Kecamatan yang memiliki wilayah terluas adalah Bantarkawung, sedangkan kecamatan dengan wilayah terkecil adalah Kersana.

Secara administratif Kabupaten Brebes memiliki batas wilayah sebagai berikut:

- Sebelah Utara : Laut Jawa
- Sebelah Timur : Berbatasan dengan Kabupaten Tegal dan Kota Tegal
- Sebelah Selatan : Berbatasan dengan Kabupaten Banyumas dan Kabupaten Cilacap
- Sebelah Barat : Berbatasan dengan Kabupaten Cirebon dan Kabupaten Provinsi Jawa Barat.

Kabupaten Brebes merupakan wilayah beriklim tropis dengan 2 musim, yaitu musim kemarau dan musim hujan. Curah hujan rata-rata lebih dari 2000 mm per tahun. Sedangkan suhu udara berkisar antara 21° - 34° C dengan kelembaban udara berkisar 77 - 80 persen, sehingga setiap tahun jarang sekali adanya bulan kering.

Dari luas wilayah 1.662,96 km², 5 wilayah Kecamatan merupakan daerah pantai, 9 Kecamatan daerah dataran dan 3 Kecamatan dataran tinggi, dengan keadaan alamnya terdiri dari hutan potensial, sawah, ladang kebun teh, dan kebun lainnya. Dilihat dari penggunaan tanah dibagi menjadi tanah sawah dan tanah kering, luas tanah sawah 37,70% yang merupakan sawah berpengairan baik merupakan irigasi teknis, irigasi sederhana maupun irigasi desa dan sawah tadah hujan, sedangkan luas tanah kering sebesar 62,29%.

Berdasarkan data statistik, penduduk Kabupaten Brebes pada tahun 2016 tercatat berjumlah 1.837.547 jiwa, terdiri dari 893.062 jiwa penduduk laki-laki (49,84%) dan 901,066 jiwa penduduk perempuan (50,16%). Dari tahun ke tahun jumlah penduduk Kabupaten Brebes terus bertambah, jika dibandingkan dengan tahun 2015 telah bertambah sebanyak 0,51 %. Sedangkan bila dibandingkan dengan kondisi lima tahun yang lalu penduduk Kabupaten Brebes bertambah sebesar 29.822 jiwa atau pertumbuhan rata-rata per tahun 0,35%. Sehingga walaupun jumlah penduduk semakin tahun bertambah, namun pertumbuhan dari tahun ke tahun mempunyai kecenderungan menurun.



Gambar 3.1: Peta Kabupaten Brebes, 2017

Jumlah Pencari Kerja Terdaftar di Kabupaten Brebes Pada Dinas Sosial Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Brebes pada Tahun 2014 sebesar 1.221 pekerja dengan penurunan 41,91 persen. Dari 1.221 Pekerja yang terdaftar sebesar 732 telah ditempatkan bekerja. Periode pendaftaran, Pencari kerja di Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Pada Tahun 2014 terbanyak terjadi pada bulan Agustus dan September. Hal

tersebut sangat berkaitan dengan bulan kelulusan siswa sekolah dan Tahun Ajaran Baru Pendidikan.

Perbandingan pencari kerja laki-laki lebih sedikit dibandingkan perempuan, pada Bulan Agustus terdaftar 559 laki-laki dan 1.386 perempuan pencari kerja terdaftar pada Dinas Sosial dan Tenaga Kerja. Proporsi terbesar pencari kerja yang mendaftar pada dinas Sosial dan Tenaga Kerja berpendidikan terakhir SMA yaitu sebesar 44,63 persen (545 pekerja) dan yang ditempatkan sebanyak 296 pekerja di tahun 2014. Sementara itu menurut sektor lapangan usaha, sektor Perdagangan, Hotel dan Restoran merupakan sektor yang memiliki jumlah usaha terbanyak di tahun 2014 yaitu sebesar 163 usaha dengan jumlah tenaga kerja terserap pada lapangan usaha ini sebesar 1.280 pekerja.

3.2 Deskripsi Hasil Survei.

Sebagaimana telah disampaikan di bagian sebelumnya, bahwa target responden dari Survei Kepuasan Pelanggan Administrasi Disdukcapil Kabupaten Brebes tahun 2016 ini adalah masyarakat Brebes sebagai pengguna layanan publik dalam 1 tahun terakhir. Sebelum melakukan analisis indeks kepuasan masyarakat, akan diulas deskripsi dari responden.

Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan pekerjaan disampaikan dalam grafik. Dari hasil survei, diperoleh 400 responden sehingga hasil analisis data survei diuraikan sebagai berikut:



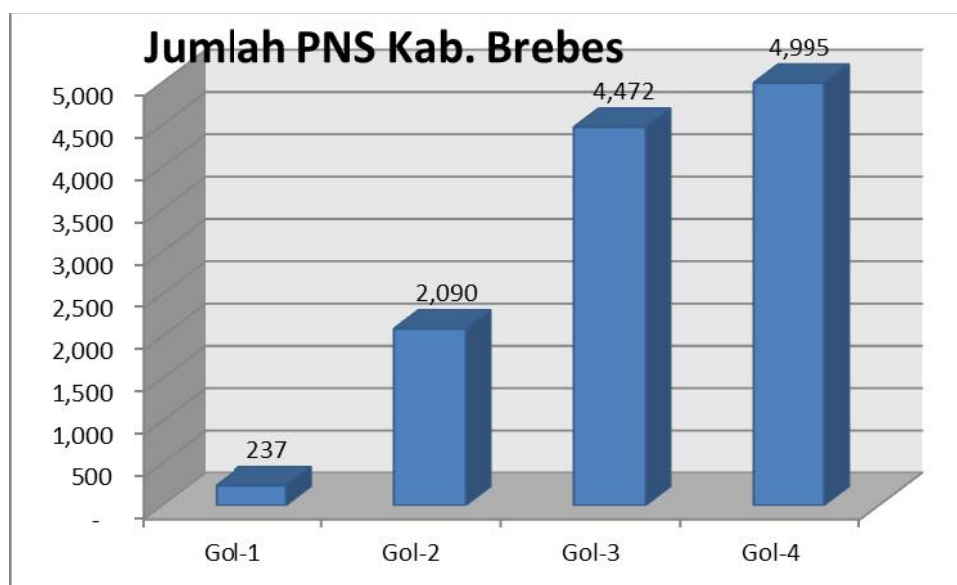
Grafik 3.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
(Sumber: Kab. Brebes dalam Angka 2016)

Berdasarkan Grafik 3.1 di atas, terlihat bahwa komposisi responden 50,26% laki-laki dan 49,74% perempuan. Sehingga seluruh responden dapat dikatakan cukup signifikan dalam memberikan respon jawaban survei.

Kelompok Umur <i>Age Group</i>	Jenis Kelamin/Sex		Jumlah <i>Total</i>
	Laki-Laki <i>Male</i>	Perempuan <i>Female</i>	
(1)	(2)	(3)	(4)
0 – 4	78 054	73 948	152 002
5 – 9	80 468	76 305	156 773
10 – 14	85 782	81 340	167 122
15 – 19	88 139	77 611	165 750
20 – 24	77 456	69 160	146 616
25 – 29	67 083	64 935	132 018
30 – 34	64 930	65 899	130 829
35 – 39	65 774	65 711	131 485
40 – 44	57 857	57 956	115 813
45 – 49	53 340	55 489	108 829
50 – 54	48 508	52 517	101 025
55 – 59	41 850	43 597	85 447
60 – 64	35 575	35 429	71 004
65+	50 393	66 273	116 666
Jumlah/Total	895 209	886 170	1 781 379

Gambar 3.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
(Sumber: Kab. Brebes dalam Angka 2016)

Berdasarkan Grafik 3.1 di atas, terlihat bahwa komposisi jenjang usia 0-70⁺. Namun dalam survei ini, hanya dipilih responden berusia produktif dimulai dari umur 15-70⁺ tahun. Hal ini dimaksudkan bahwa seluruh responden melakukan keperluan pencatatan administrasi secara individu dan dapat memberikan respon terhadap pertanyaan maupun pernyataan kuesioner yang diberikan.



Gambar 3.3
Jumlah PNS Kabupaten Brebes
(Sumber: Kab. Brebes dalam Angka 2016)

Berdasarkan Grafik 3.3 di atas, terlihat bahwa data keseluruhan PNS di Kabupaten Brebes mempunyai komposisi penilaian rasio yang ideal terhadap pelaksanaan pelayanan PNS terhadap masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan. Sebagaimana telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka Indeks SDM menjadi kunci utama dalam pengukuran IPA (*performance*) yang pada akhirnya kepuasan pelayanan dapat terukur dari aspek sumber daya aparatur yang ada di Disdukcapil Kabupaten Brebes.

3.3 Analisis Prosentase Kepuasan Pelanggan Administrasi Kependudukan Disdukcapil Kabupaten Brebes.

Seperti telah disampaikan di bagian metodologi, analisis kepuasan pelanggan administrasi kependudukan diolah melalui beberapa metode, yaitu : analisis indeks, analisi IPA dan Radar Diagram, terutama berkaitan dengan Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Kependudukan dan Catatan Sipil. Layanan kependudukan dan catatan sipil Disdukcapil Kabupaten Brebes meliputi 53 layanan/pengurusan yang terdiri dari :

- Akta Kelahiran
- Surat Keterangan Lahir/Mati
- Pencatatan Perkawinan
- Pencatatan Perceraian
- Pencatatan Kematian
- Pengangkatan Anak
- Pengakuan Anak
- Pengesahan Anak
- Perubahan Nama
- Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan Di Wilayah NKRI
- Kutipan Ke-II Dan Seterusnya Akta-Akta Catatan Sipil Bagi WNI
- Pembatalan Akta Kelahiran dan Kematian
- Pembatalan Akta Perkawinan
- Pembatalan Akta Perceraian
- Pencatatan Biodata Penduduk Bagi WNI

- Pencatatan Biodata Penduduk Bagi WNI dari Luar Negeri
- Perubahan Biodata Bagi WNI
- Pencatatan Biodata Penduduk Bagi Orang Asing
- Perubahan Biodata Bagi Orang Asing
- Kartu Keluarga Bagi WNI
- Perubahan KK Karena Penambahan Anggota Keluarga dalam KK Bagi Penduduk Bagi WNI
- Perubahan KK karena Penambahan Anggota Keluarga untuk Menumpang ke dalam KK bagi Penduduk Bagi WNI
- Perubahan KK karena Pengurangan Anggota Keluarga dalam KK bagi Penduduk Bagi WNI
- Penerbitan KK karena Hilang atau Rusak bagi Penduduk Bagi WNI Kartu Keluarga Baru Bagi Orang Asing yang Memiliki Izin Tinggal Tetap
- Perubahan KK karena Penambahan Anggota Keluarga (karena Kelahiran) dalam KK bagi Orang Asing
- Perubahan KK krn Penambahan Anggota Keluarga bagi Orang Asing yang Memiliki KITAP utk Menumpang dlm KK WNI/OA
- Perubahan KK karena Pengurangan Anggota Keluarga dalam KK bagi Orang Asing yang Memiliki KITAP
- Penerbitan KK karena Hilang atau Rusak bagi Orang Asing yang Memiliki Izin Tinggal Tetap
- KTP Baru Bagi WNI
- Penerbitan KTP Karena Hilang atau Rusak Bagi WNI

- Penerbitan KTP Karena Pindah Datang Bagi WNI
- Penerbitan KTP Karena Adanya Perubahan Data Bagi WNI
- Perpanjangan KTP Bagi WNI
- KTP Baru Bagi Orang Asing yang Memiliki Izin Tinggal Tetap
- Penerbitan KTP Karena Hilang Atau Rusak Bagi Orang Asing yang Memiliki Izin Tinggal Tetap
- Penerbitan KTP Karena Pindah Datang Bagi Orang Asing yang Memiliki Izin Tinggal Tetap
- Penerbitan KTP Karena Adanya Perubahan Data Bagi Orang Asing yang Memiliki Izin Tinggal Tetap
- Perpanjangan KTP Bagi Orang Asing yang Memiliki Izin Tinggal Tetap
- Kartu Izin Penduduk Musiman (KIPEM)
- Surat Keterangan Orang Terlantar (SKOT)
- Surat Keterangan Pindah Datang Dalam Satu Kelurahan Bagi WNI
- Surat Keterangan Pindah Datang Antar Kelurahan Dalam Satu Kecamatan Bagi WNI
- Surat Keterangan Pindah Datang Antar Kecamatan Dalam Satu Kota Bagi WNI
- Surat Keterangan Pindah Antar Kota/Kabupaten/Provinsi Bagi WNI (Pindah Keluar Kota Brebes)
- Surat Keterangan Pindah Datang Antar Kota/Kabupaten/Provinsi Bagi WNI (Pindah Masuk Kota Brebes)
- Surat Keterangan pindah datang dalam 1 Kelurahan/Antar Kelurahan/Antar Kec. Bagi OA TAS (Pindah dalam Kota Brebes)

- Surat Keterangan Pindah Dalam 1 Kelurahan/Antar Kelurahan/Antar Kec. Bagi OA TAP (Pindah Dalam Kota Brebes)
- Surat Keterangan Pindah Keluar Kota Brebes (Pindah dalam Wilayah NKRI) bagi OA TAS/TAP (Form F-1.58)
- Surat Keterangan Datang ke Kota Brebes (Pindah dalam Wilayah NKRI) bagi OA TAP/TAS (Form F-1.58)
- Surat Keterangan Pindah Ke Luar Negeri Bagi WNI
- Surat Keterangan Datang Dari Luar Negeri Bagi WNI
- Surat Keterangan Tempat Tinggal/SKTT (Orang Asing Datang dari LN yg memiliki Izin Tinggal Terbatas)

Seluruh proses pelayanan kependudukan dan catatan sipil ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes berkoordinasi dengan kantor kecamatan se-Kabupaten Brebes terutama sudah diterapkannya Unit Pelayanan Administrasi Kependudukan (UPAK). Hasil survei terkait dengan harapan dan kepuasan terhadap layanan kependudukan dan catatan sipil per kecamatan Kabupaten Brebes diuraikan sebagai berikut:

1. UPAK Jatibarang

Tabel 3.1: Hasil Survey Kepuasan Pelanggan Administrasi Disdukcapil Kab. Brebes, UPAK Jatibarang Tahun 2017 (n⁵⁰)

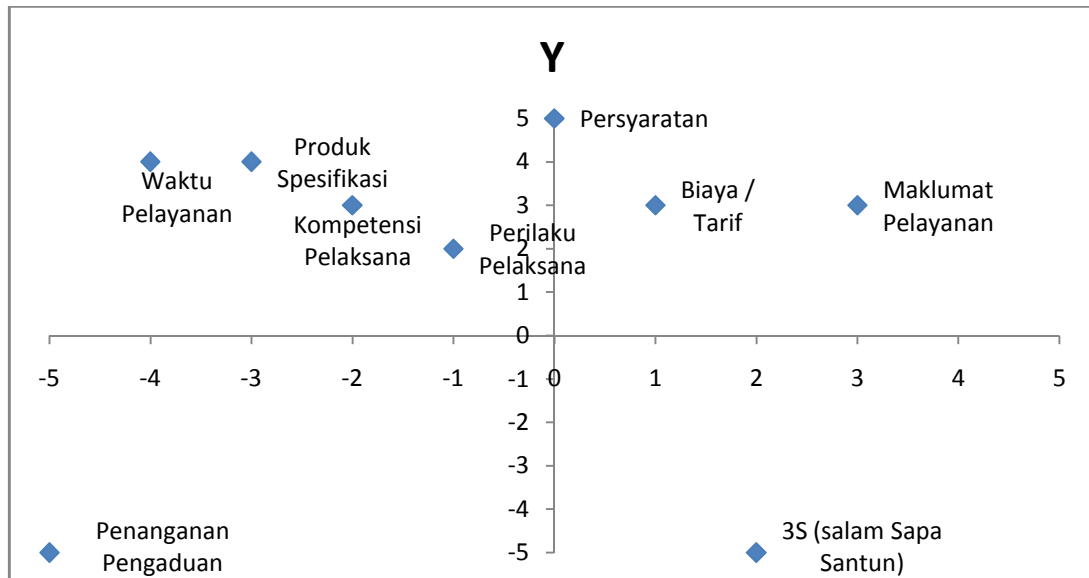
NO. ITEM	PERNYATAAN	NILAI KEPUASAN			KRITERIA	NILAI HARAPAN			KRITERIA
		SKOR	IKM	%		SKOR	IKM	%	
1	Persyaratan	80	0,675	67,50	CUKUP PUAS	70	0,7	70	BAIK
2	Prosedur	80	0,7	70,00	PUAS	70	0,7	70	BAIK
3	Waktu Pelayanan	90	0,6813	68,13	CUKUP PUAS	70	0,7	70	BAIK
4	Biaya/Tarif	135	0,85	85,00	SANGAT PUAS	110	0,65	65	CUKUP BAIK
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	85	0,45	45,00	KURANG PUAS	70	0,7	70	BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	85	0,66	66,00	CUKUP PUAS	70	0,7	70	BAIK
7	Perilaku Pelaksana	85	0,55	55,00	BIASA SAJA	70	0,7	70	BAIK
8	Maklumat Pelayanan	85	0,5	50,00	KURANG PUAS	70	0,7	70	BAIK
9	Penanganan Pengaduan	65	0,5	50,00	KURANG PUAS	70	0,7	70	BAIK
10	Salam, Sapa, Santun (3)	63	0,55	55,00	KURANG PUAS	55	0,6	60	CUKUP BAIK
RATA-RATA		87,78	0,6185	61,85	CUKUP PUAS	74,44	0,6944	69,44	CUKUP BAIK
INDEKS		0,6565							

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2017

Berdasarkan data Tabel 3.1 tersebut, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan kependudukan dan catatan sipil Disdukcapil Kabupaten Brebes sebesar 65,6% (Cukup Puas) dengan pelayanan kategori Cukup Baik. Nilai IKM tersebut diperoleh dari nilai rata-rata kepuasan sebesar 0.6185 dan nilai rata-rata harapan sebesar 0.6944. Walaupun indeks sudah masuk pada kategori Cukup Puas, namun masih terdapat gap karena harapan masyarakat terhadap layanan kependudukan dan catatan sipil belum sepenuhnya terpenuhi untuk setiap aspek/unsur kepuasan masyarakat.

Upaya perbaikan perlu dilakukan untuk meminimalkan atau menghilangkan gap yang ada dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Namun, diperlukan skala prioritas

untuk melakukan tindakan perbaikan. Analisis IPA yang disajikan dalam Gambar berikut ini, akan membantu memberikan informasi mengenai hal-hal apa saja yang perlu mendapat prioritas perbaikan karena nilai kepuasan dibawah rata-rata dan nilai harapan di atas rata-rata sebagaimana tersajikan dalam Grafik Cartesius berikut:



Grafik 3.1
Importance Performance Analysis (IPA) Terhadap Layanan Kependudukan dan Catatan Sipil Disdukcapil Kab. Brebes, (UPAK. Jatibarang) Tahun 2017

Berdasarkan analisis IPA diatas, dipetakan prioritas perbaikan layanan Disdukcapil Kabupaten Brebes berdasarkan titik-titik di masing-masing kuadran, sebagai berikut:

a. Kuadran I: Mempertahankan

Pada kuadran ini, meskipun masih terdapat gap antara kepuasan dan harapan, namun responden memberikan penilaian kepuasan yang tinggi untuk beberapa hal yang dirasa penting, sehingga dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Brebes perlu mempertahankan kualitas di layanan ini, yaitu:

- Biaya/Tarif

- Persyaratan

b. Kuadran II: Prioritas Utama

Beberapa hal yang seharusnya mendapat prioritas utama dalam perbaikan layanan kependudukan dan catatan sipil adalah :

- Waktu pelayanan

- Produk Spesifikasi Jenis

- Perilaku Pelaksana

c. Kuadran III: Prioritas Rendah

Walaupun terdapat gap antara kepuasan dan harapan pelanggan administrasi kependudukan dan nilai kepuasannya dianggap dibawah rata-rata, variabel yang terpetakan dalam kuadran 3 ini memiliki prioritas rendah untuk perbaikan, karena harapan konsumen terhadap variabel yang berada dikuadran ini pun dibawah rata-rata sehingga dinilai sebagai prioritas rendah untuk perbaikannya yaitu: penanganan pengaduan, saran dan masukan.

d. Kuadran IV : Melebihi Harapan

Pada kuadran ini, kepuasan pelanggan administrasi diatas rata-rata dan harapan konsumen dibawah rata-rata (rendah) sehingga dikatakan bahwa kepuasan telah melebihi harapan konsumen. Dan bagi lembaga terkait hal ini bukan menjadi prioritas utama. Hasilnya terdapat 2 (Dua) variabel terdapat dalam kuadran ini:

- Maklumat Pelayanan

- 3S (Salam, Sapa dan Santun)

2. UPAK Bumiayu

Tabel 3.2: Hasil Survey Kepuasan Pelanggan Administrasi Disdukcapil Kab. Brebes, UPAK Bumiayu Tahun 2017 (n⁵⁰)

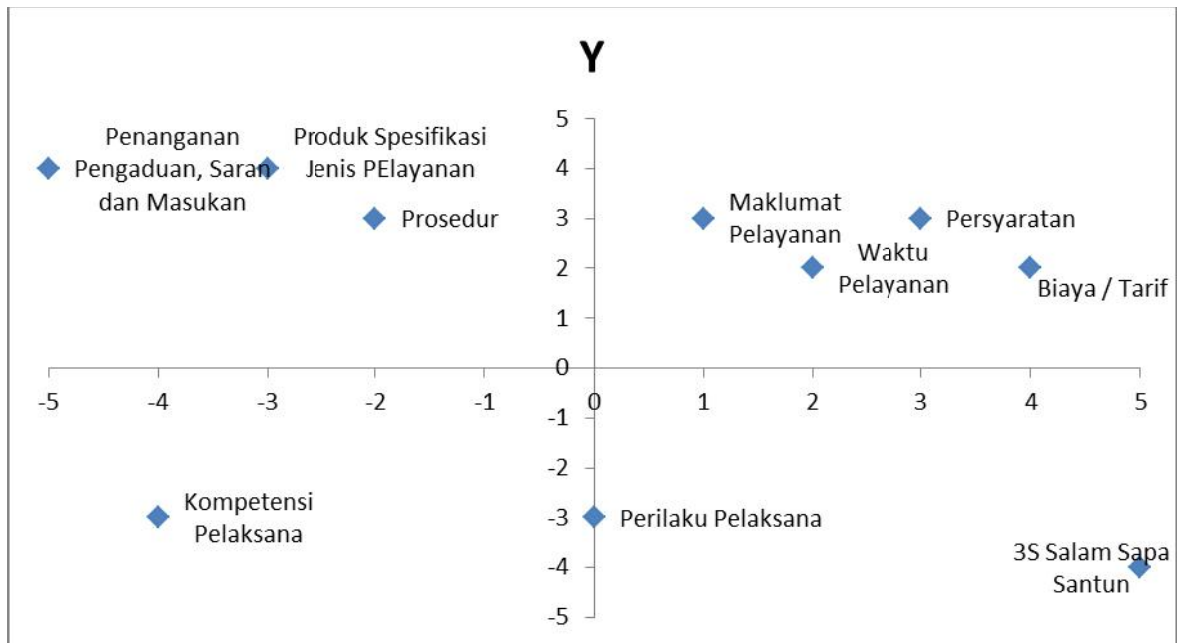
NO. ITEM	PERNYATAAN	NILAI KEPUASAN			KRITERIA	NILAI HARAPAN			KRITERIA
		SKOR	IKM	%		SKOR	IKM	%	
1	Persyaratan	256,77	0,6369	63,69	CUKUP PUAS	222,66	0,7422	74,22	BAIK
2	Prosedur	181,9	0,401	40,1	KURANG PUAS	217,46	0,7248	72,48	BAIK
3	Waktu Pelayanan	111,75	0,5458	54,58	BIASA SAJA	220,07	0,7336	73,36	BAIK
4	Biaya/Tarif	258,22	0,6455	64,55	CUKUP PUAS	220,25	0,7341	73,41	BAIK
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	107,25	0,3575	35,75	TIDAK PUAS	215,79	0,7147	71,47	BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	194,79	0,4870	48,70	KURANG PUAS	217,58	0,7253	72,53	BAIK
7	Perilaku Pelaksana	161,96	0,5399	53,99	BIASA SAJA	215,53	0,7184	71,84	BAIK
8	Maklumat Pelayanan	129,96	0,6498	64,98	CUKUP PUAS	136,5	0,6825	68,25	CUKUP BAIK
9	Penanganan Pengaduan	167,78	0,4194	41,94	KURANG PUAS	216,12	0,7204	72,04	BAIK
10	3S (Salam, Sapa, Santun)	238,8	0,2661	26,61	KURANG PUAS	113,65	0,6825	68,25	CUKUP BAIK
RATA-RATA		1809,18	0,4949	50,01	BIASA SAJA	1881,96	0,7179	64,96	BAIK
INDEKS		0,6064							

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2017

Berdasarkan data Tabel 3.2 tersebut, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Unit Pelayanan Administrasi Kependudukan (UPAK) Bumiayu sebesar 60.64% (Cukup Puas) dengan pelayanan kategori Cukup Baik. Nilai IKM tersebut diperoleh dari nilai rata-rata kepuasan sebesar 0.50 dan nilai rata-rata harapan sebesar 0.7179. Walaupun indeks sudah masuk pada kategori Cukup Puas, namun masih terdapat gap karena harapan masyarakat terhadap layanan kependudukan dan catatan sipil belum sepenuhnya terpenuhi untuk setiap aspek/unsur kepuasan masyarakat.

Upaya perbaikan perlu dilakukan untuk meminimalkan atau menghilangkan gap yang ada dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Namun, diperlukan skala prioritas untuk melakukan tindakan perbaikan. Analisis IPA yang disajikan dalam Gambar

berikut ini, akan membantu memberikan informasi mengenai hal-hal apa saja yang perlu mendapat prioritas perbaikan karena nilai kepuasan dibawah rata-rata dan nilai harapan di atas rata-rata sebagaimana tersajikan dalam Grafik Cartesius berikut:



Grafik 3.2
Importance Performance Analysis (IPA) Terhadap Layanan Kependudukan dan Catatan Sipil Disdukcapil Kab. Brebes, (Upak Bumiayu) Tahun 2016

Berdasarkan analisis IPA diatas, dipetakan prioritas perbaikan layanan Disdukcapil Kabupaten Brebes berdasarkan titik-titik di masing-masing kuadran, sebagai berikut:

a. Kuadran I: Mempertahankan

Pada kuadran ini, meskipun masih terdapat gap antara kepuasan dan harapan, namun responden memberikan penilaian kepuasan yang tinggi untuk beberapa hal yang dirasa penting, sehingga dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Brebes perlu mempertahankan kualitas di layanan ini, yaitu:

- Perilaku
- Persyaratan
- Prosedur

b. Kuadran II: Prioritas Utama

Beberapa hal yang seharusnya mendapat prioritas utama dalam perbaikan layanan kependudukan dan catatan sipil adalah :

- Waktu pelayanan
- Penanganan pengaduan, saran dan masukan

c. Kuadran III: Prioritas Rendah

Walaupun terdapat gap antara kepuasan dan harapan pelanggan administrasi kependudukan dan nilai kepuasannya dianggap dibawah rata-rata, variabel yang terpetakan dalam kuadran 3 ini memiliki prioritas rendah untuk perbaikan, karena harapan konsumen terhadap variabel yang berada dikuadran ini pun dibawah rata-rata sehingga dinilai sebagai prioritas rendah untuk perbaikannya yaitu:

- kompetensi pelaksana
- 3S (Salam, Sapa dan Santun)

d. Kuadran IV : Melebihi Harapan

Pada kuadran ini, kepuasan pelanggan administrasi diatas rata-rata dan harapan konsumen dibawah rata-rata (rendah) sehingga dikatakan bahwa kepuasan telah melebihi harapan konsumen. Terdapat 4 (empat) variabel terdapat dalam kuadran ini:

- Biaya/Tarif
- Maklumat Pelayanan
- Produk spesifikasi jenis pelayanan

3. Upak Paguyangan

Tabel 3.3: Hasil Survey Kepuasan Pelanggan Administrasi Disdukcapil Kab. Brebes, UPAK Paguyangan Tahun 2016 (n⁵⁰)

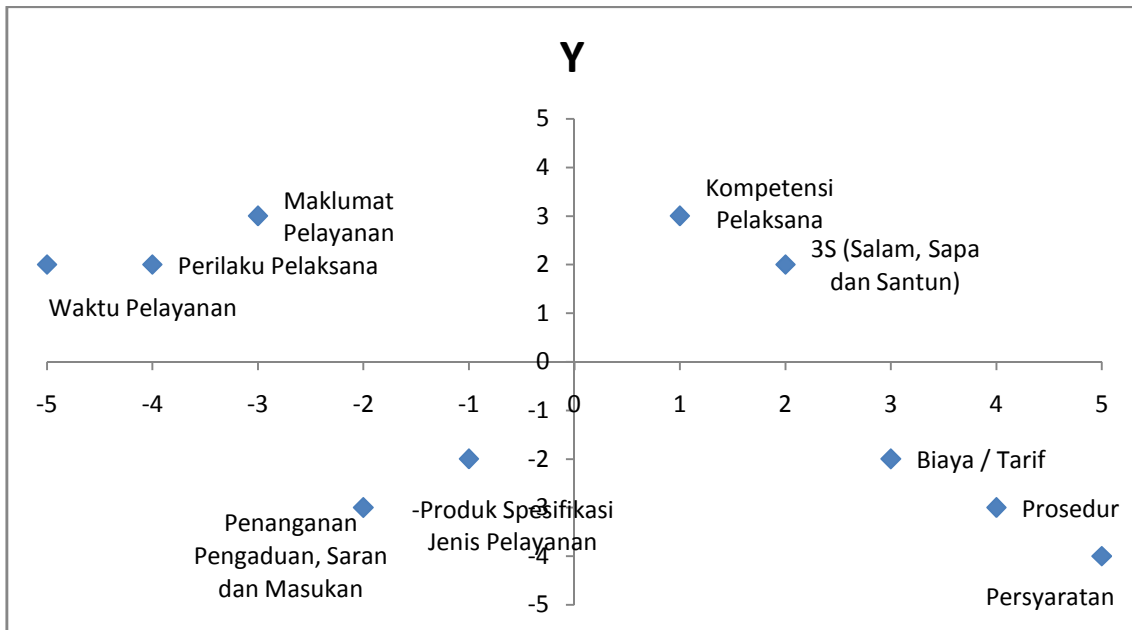
NO. ITEM	PERNYATAAN	NILAI KEPUASAN			KRITERIA	NILAI HARAPAN			KRITERIA
		SKOR	IKM	%		SKOR	IKM	%	
1	Persyaratan	78,63	0,6533	65,33	CUKUP PUAS	150,01	0,7	70	BAIK
2	Prosedur	154,11	0,5137	51,37	BIASA SAJA	158,05	0,71	71	BAIK
3	Waktu Pelayanan	175	0,4375	43,75	KURANG PUAS	164,35	0,7	70	BAIK
4	Biaya/Tarif	223	0,7433	61,1	CUKUP PUAS	163,22	0,7	70	BAIK
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	117,7	0,3923	39,23	TIDAK PUAS	158,33	0,65	65	CUKUP BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	122,11	0,6105	60,15	CUKUP PUAS	72,3	0,65	65	CUKUP BAIK
7	Perilaku Pelaksana	85,57	0,4278	42,78	KURANG PUAS	216,92	0,71	71	BAIK
8	Maklumat Pelayanan	173,21	0,433	43,3	KURANG PUAS	225,5	0,7	70	BAIK
9	Penanganan Pengaduan	108,16	0,3605	36,05	TIDAK PUAS	156	0,78	78	BAIK
10	3S (Salam, Sapa dan Santun)	70,32	0,4011	40,11	KURANG PUAS	68,13	0,615	61,5	CUKUP BAIK
RATA-RATA		130,78	0,4973	48,32	KURANG PUAS	153,28	0,69	69,15	CUKUP BAIK
INDEKS		0,5944							

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2017

Berdasarkan data Tabel 3.3 tersebut, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan kependudukan dan catatan sipil Disdukcapil Kabupaten Brebes sebesar 59.97% (Biasa-Biasa Saja) dengan pelayanan kategori Baik. Nilai IKM tersebut diperoleh dari nilai rata-rata kepuasan sebesar 0.5080 dan nilai rata-rata harapan sebesar 0.6915. Walaupun indeks sudah masuk pada kategori Cukup Puas, namun masih terdapat gap karena harapan masyarakat terhadap layanan kependudukan dan catatan sipil belum sepenuhnya terpenuhi untuk setiap aspek/unsur kepuasan masyarakat.

Upaya perbaikan perlu dilakukan untuk meminimalkan atau menghilangkan gap yang ada dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Namun, diperlukan skala prioritas untuk melakukan tindakan perbaikan. Analisis IPA yang disajikan dalam Gambar

berikut ini, akan membantu memberikan informasi mengenai hal-hal apa saja yang perlu mendapat prioritas perbaikan karena nilai kepuasan dibawah rata-rata dan nilai harapan di atas rata-rata sebagaimana tersajikan dalam Grafik Cartesius berikut:



Grafik 3.3
Importance Performance Analysis (IPA) Terhadap Layanan Kependudukan dan Catatan Sipil Disdukcapil Kab. Brebes, (Kec. Bulakamba) Tahun 2016

Berdasarkan analisis IPA diatas, dipetakan prioritas perbaikan layanan Disdukcapil Kabupaten Brebes berdasarkan titik-titik di masing-masing kuadran, sebagai berikut:

a. Kuadran I: Mempertahankan

Pada kuadran ini, meskipun masih terdapat gap antara kepuasan dan harapan, namun responden memberikan penilaian kepuasan yang tinggi untuk beberapa hal yang dirasa penting, sehingga dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Brebes perlu mempertahankan kualitas di layanan ini, yaitu:

- Persyaratan

- Prosedur

- Waktu Pelayanan

b. Kuadran II: Prioritas Utama

Beberapa hal yang seharusnya mendapat prioritas utama dalam perbaikan layanan kependudukan dan catatan sipil adalah :

- Spesifikasi Product Jenis Pelayanan

- Kompetensi Pelaksana

c. Kuadran III: Prioritas Rendah

Walaupun terdapat gap antara kepuasan dan harapan pelanggan administrasi kependudukan dan nilai kepuasannya dianggap dibawah rata-rata, variabel yang terpetakan dalam kuadran 3 ini memiliki prioritas rendah untuk perbaikan, karena harapan konsumen terhadap variabel yang berada dikuadran ini pun dibawah rata-rata sehingga dinilai sebagai prioritas rendah untuk perbaikannya yaitu:

- Penanganan Pengaduan

- Maklumat Pelayanan

d. Kuadran IV : Melebihi Harapan

Pada kuadran ini, kepuasan pelanggan administrasi diatas rata-rata dan harapan konsumen dibawah rata-rata (rendah) sehingga dikatakan bahwa kepuasan telah melebihi harapan konsumen. Terdapat 3 (Tiga) variabel terdapat dalam kuadran ini:

- Biaya/Tarif

- Perilaku Pelaksana

4. UPAK Banjarharjo

Tabel 3.4: Hasil Survey Kepuasan Pelanggan Administrasi Disdukcapil Kab. Brebes, Upak Banjarharjo Tahun 2017 (n⁵⁰)

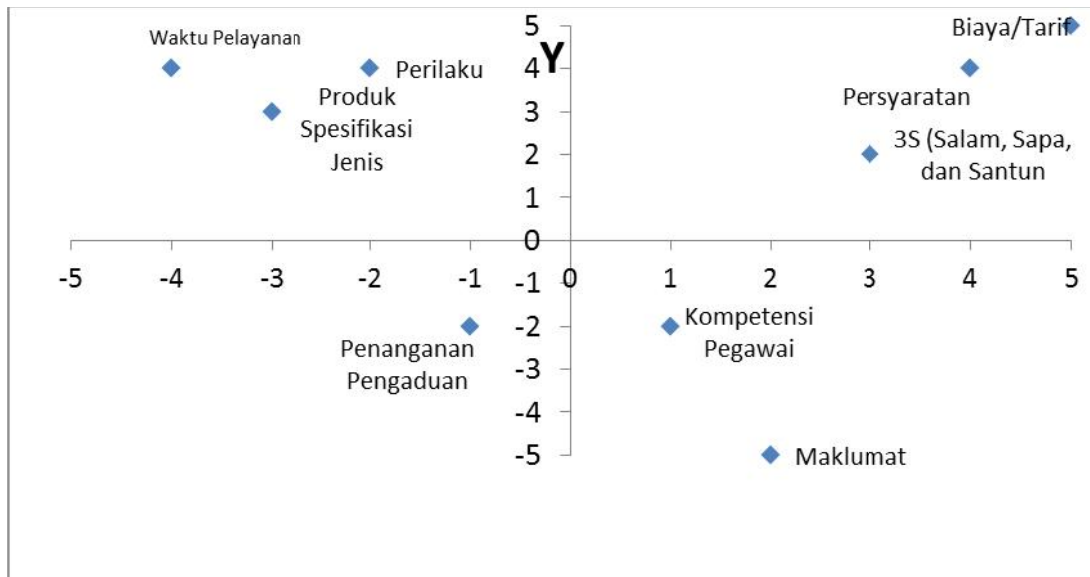
NO. ITEM	PERNYATAAN	NILAI KEPUASAN			KRITERIA	NILAI HARAPAN			KRITERIA
		SKOR	IKM	%		SKOR	IKM	%	
1	Persyaratan	254,77	0,6121	61,21	CUKUP PUAS	216,81	0,7227	72,27	BAIK
2	Prosedur	161,76	0,5333	53,33	BIASA SAJA	217,76	0,7259	72,59	BAIK
3	Waktu Pelayanan	181,25	0,4513	45,13	KURANG PUAS	219,67	0,7322	73,22	BAIK
4	Biaya/Tarif	258,68	0,6167	61,67	CUKUP PUAS	220,52	0,7351	73,51	BAIK
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	178,22	0,4456	44,56	KURANG PUAS	216,03	0,7201	72,01	BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	174,4	0,4360	43,60	KURANG PUAS	215,62	0,7187	71,87	BAIK
7	Perilaku Pelaksana	174,45	0,4169	41,69	KURANG PUAS	214,66	0,7155	71,55	BAIK
8	Maklumat Pelayanan	188,61	0,4925	49,25	KURANG PUAS	222,03	0,7401	74,01	BAIK
9	Penanganan Pengaduan	168,93	0,4216	42,16	KURANG PUAS	216,39	0,7213	72,13	BAIK
10	3S (Salam, Sapa dan Santun)	155,15	0,4011	40,11	KURANG PUAS	201,15	0,701	70,1	BAIK
RATA-RATA		189,62	0,4827	48,27	KURANG PUAS	216,06	0,72	72,33	BAIK
INDEKS		0,6030							

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2017

Berdasarkan data Tabel 3.4 tersebut, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan kependudukan dan catatan sipil Disdukcapil Kabupaten Brebes sebesar 60.30% (Cukup Puas) dengan pelayanan kategori Baik. Nilai IKM tersebut diperoleh dari nilai rata-rata kepuasan sebesar 0.4827 dan nilai rata-rata harapan sebesar 0.72. Walaupun indeks sudah masuk pada kategori Cukup puas, namun masih terdapat gap karena harapan masyarakat terhadap layanan kependudukan dan catatan sipil belum sepenuhnya terpenuhi untuk setiap aspek/unsur kepuasan masyarakat.

Upaya perbaikan perlu dilakukan untuk meminimalkan atau menghilangkan gap yang ada dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Namun, diperlukan skala prioritas untuk melakukan tindakan perbaikan. Analisis IPA yang disajikan dalam Gambar

berikut ini, akan membantu memberikan informasi mengenai hal-hal apa saja yang perlu mendapat prioritas perbaikan karena nilai kepuasan dibawah rata-rata dan nilai harapan di atas rata-rata sebagaimana tersajikan dalam Grafik Cartesius berikut:



Grafik 3.4
Importance Performance Analysis (IPA) Terhadap Layanan Kependudukan dan Catatan Sipil Disdukcapil Kab. Brebes, (UPAK Banjarharjo) Tahun 2017

Berdasarkan analisis IPA diatas, dipetakan prioritas perbaikan layanan Disdukcapil Kabupaten Brebes berdasarkan titik-titik di masing-masing kuadran, sebagai berikut:

a. Kuadran I: Mempertahankan

Pada kuadran ini, meskipun masih terdapat gap antara kepuasan dan harapan, namun responden memberikan penilaian kepuasan yang tinggi untuk beberapa hal yang dirasa penting, sehingga dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Brebes perlu mempertahankan kualitas di layanan ini, yaitu:

- Waktu Pelayanan
- Perilaku Pegawai

- Spesifikas Produk Jenis Pelayanan

b. Kuadran II: Prioritas Utama

Beberapa hal yang seharusnya mendapat prioritas utama dalam perbaikan layanan kependudukan dan catatan sipil adalah : Penanganan Pengaduan

c. Kuadran III: Prioritas Rendah

Walaupun terdapat gap antara kepuasan dan harapan pelanggan administrasi kependudukan dan nilai kepuasannya dianggap dibawah rata-rata, variabel yang terpetakan dalam kuadran 3 ini memiliki prioritas rendah untuk perbaikan, karena harapan konsumen terhadap variabel yang berada dikuadran ini pun dibawah rata-rata sehingga dinilai sebagai prioritas rendah untuk perbaikannya yaitu:

- Biaya/tarif
- Persyaratan pelayanan
- 3S (Salam, Sapa dan Santun)

d. Kuadran IV : Melebihi Harapan

Pada kuadran ini, kepuasan pelanggan administrasi diatas rata-rata dan harapan konsumen dibawah rata-rata (rendah) sehingga dikatakan bahwa kepuasan telah melebihi harapan konsumen. Terdapat 2 (Dua) variabel terdapat dalam kuadran ini:

- Kompetensi Pegawai
- Maklumat Pelayanan

5. UPAK Bulakamba

Tabel 3.5: Hasil Survey Kepuasan Pelanggan Administrasi Disdukcapil Kab. Brebes, Upak Bulakamba Tahun 2017 (n⁵⁰)

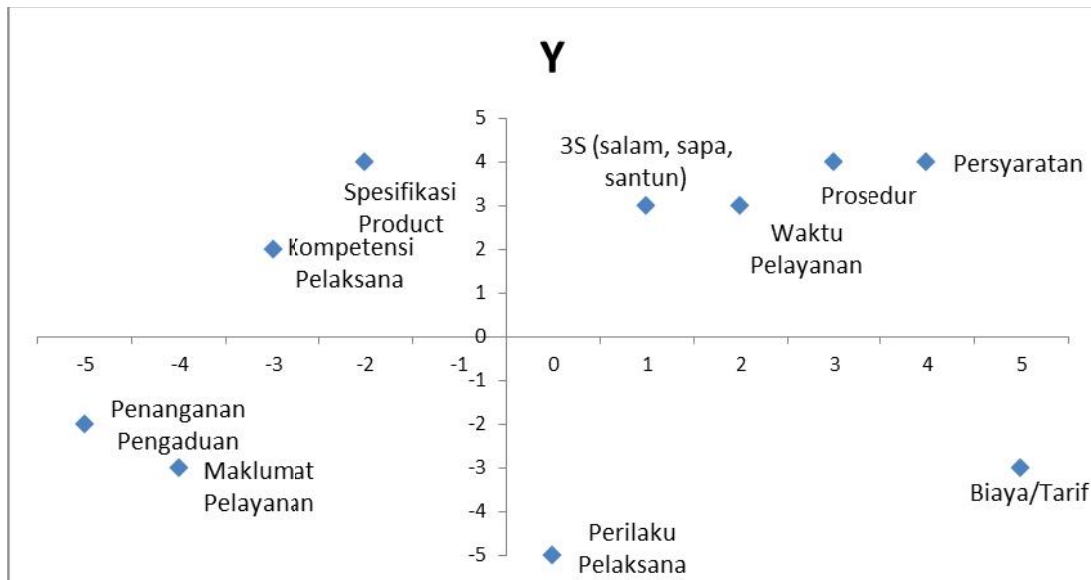
NO. ITEM	PERNYATAAN	NILAI KEPUASAN			KRITERIA	NILAI HARAPAN			KRITERIA
		SKOR	IKM	%		SKOR	IKM	%	
1	Persyaratan	150,11	0,5329	53,29	BIASA SAJA	71,2	0,712	71,2	BAIK
2	Prosedur	200,22	0,5831	58,31	BIASA SAJA	131,31	0,6565	65,65	BAIK
3	Waktu Pelayanan	85	0,45	45	KURANG PUAS	69,5	0,695	69,5	CUKUP BAIK
4	Biaya/Tarif	160,4	0,5509	55,09	BIASA SAJA	110,77	0,5538	55,38	BIASA SAJA
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	91,17	0,4558	45,58	KURANG PUAS	129,86	0,6493	64,93	BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	160,18	0,5376	53,76	BIASA SAJA	125	0,625	62,5	CUKUP BAIK
7	Perilaku Pelaksana	155,19	0,5163	51,63	BIASA SAJA	70,3	0,703	70,3	BAIK
8	Maklumat Pelayanan	162,11	0,5382	53,82	BIASA SAJA	70,1	0,701	70,1	BAIK
9	Penanganan Pengaduan	162,39	0,5413	54,13	BIASA SAJA	69,7	0,697	69,7	CUKUP BAIK
10	3S (Salam, Sapa dan Santun)	155,03	0,4413	44,13	KURANG PUAS	60,11	0,5131	51,31	BIASA SAJA
RATA-RATA		148,18	0,51	51,47	KURANG PUAS	90,78	0,65	65,06	CUKUP BAIK
INDEKS		0,5827							

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2017

Berdasarkan data Tabel 3.5 tersebut, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan kependudukan dan catatan sipil Disdukcapil Kabupaten Brebes sebesar 58,27% (Cukup Puas) dengan pelayanan kategori Biasa Saja. Nilai IKM tersebut diperoleh dari nilai rata-rata kepuasan sebesar 0.51 dan nilai rata-rata harapan sebesar 0.65. Walaupun indeks sudah masuk pada kategori Biasa Saja, namun masih terdapat gap karena harapan masyarakat terhadap layanan kependudukan dan catatan sipil belum sepenuhnya terpenuhi untuk setiap aspek/unsur kepuasan masyarakat.

Upaya perbaikan perlu dilakukan untuk meminimalkan atau menghilangkan gap yang ada dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Namun, diperlukan skala prioritas untuk melakukan tindakan perbaikan. Analisis IPA yang disajikan dalam Gambar berikut ini, akan membantu memberikan informasi mengenai hal-hal apa saja yang

perlu mendapat prioritas perbaikan karena nilai kepuasan dibawah rata-rata dan nilai harapan di atas rata-rata sebagaimana tersajikan dalam Grafik Cartesius berikut:



Grafik 3.5
Importance Performance Analysis (IPA) Terhadap Layanan Kependudukan dan Catatan Sipil Disdukcapil Kab. Brebes, (UPAK Bulakamba) Tahun 2017

Berdasarkan analisis IPA diatas, dipetakan prioritas perbaikan layanan Disdukcapil Kabupaten Brebes berdasarkan titik-titik di masing-masing kuadran, sebagai berikut:

a. Kuadran I: Mempertahankan

Pada kuadran ini, meskipun masih terdapat gap antara kepuasan dan harapan, namun responden memberikan penilaian kepuasan yang tinggi untuk beberapa hal yang dirasa penting, sehingga dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Brebes perlu mempertahankan kualitas di layanan ini, yaitu:

- Spesifikasi Produk Jenis Pelayanan
- Kompetensi Pelaksana

b. Kuadran II: Prioritas Utama

Beberapa hal yang seharusnya mendapat prioritas utama dalam perbaikan layanan kependudukan dan catatan sipil adalah :

- Penanganan Pengaduan
- Maklumat Pelayanan

c. Kuadran III: Prioritas Rendah

Walaupun terdapat gap antara kepuasan dan harapan pelanggan administrasi kependudukan dan nilai kepuasannya dianggap dibawah rata-rata, variabel yang terpetakan dalam kuadran 3 ini memiliki prioritas rendah untuk perbaikan, karena harapan konsumen terhadap variabel yang berada dikuadran ini pun dibawah rata-rata sehingga dinilai sebagai prioritas rendah untuk perbaikannya yaitu:

- 3S (Salam, Sapa dan Santun)
- Waktu Pelayanan
- Prosedur Pelayanan
- Persyaratan Pelayanan

d. Kuadran IV : Melebihi Harapan

Pada kuadran ini, kepuasan pelanggan administrasi diatas rata-rata dan harapan konsumen dibawah rata-rata (rendah) sehingga dikatakan bahwa kepuasan telah melebihi harapan konsumen yaitu:

- Biaya/Tarif
- Perilaku Pelaksana

6. UPAK Losari

Tabel 3.6: Hasil Survey Kepuasan Pelanggan Administrasi Disdukcapil Kab. Brebes, UPAK Losari Tahun 2017 (n⁵⁰)

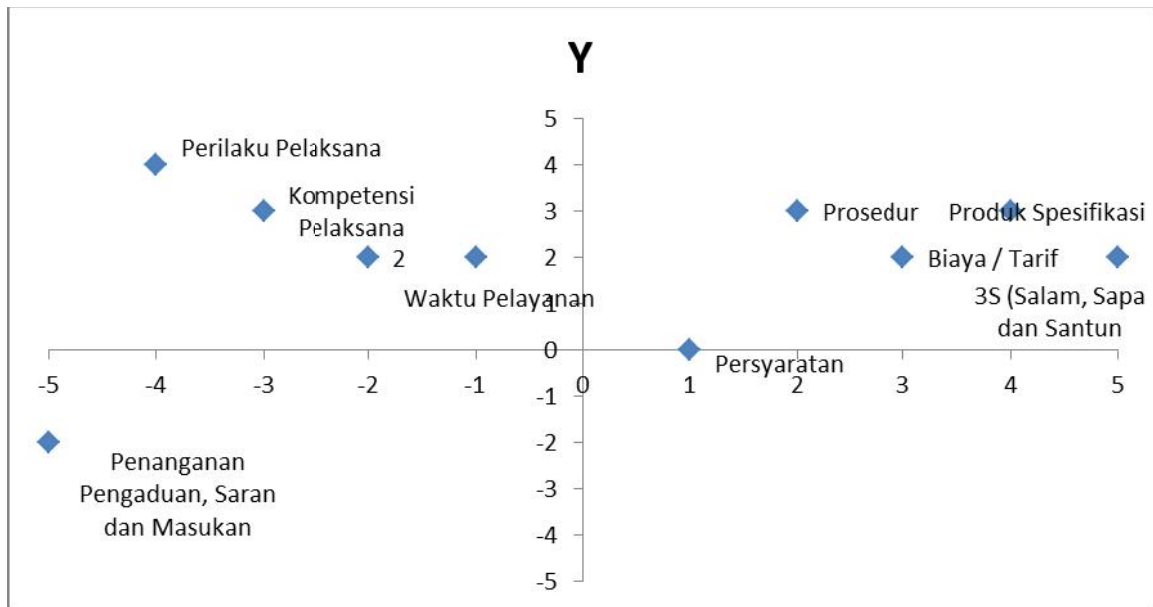
NO. ITEM	PERNYATAAN	NILAI KEPUASAN			KRITERIA	NILAI HARAPAN			KRITERIA
		SKOR	IKM	%		SKOR	IKM	%	
1	Persyaratan	179,23	0,4306	43,06	KURANG PUAS	241,51	0,805	80,5	SANGAT BAIK
2	Prosedur	118,71	0,3989	39,89	TIDAK PUAS	160,87	0,8043	80,43	SANGAT BAIK
3	Waktu Pelayanan	170,11	0,4463	44,63	KURANG PUAS	200,95	0,7365	73,65	BAIK
4	Biaya/Tarif	200,11	0,697	69,7	CUKUP PUAS	159,15	0,5305	53,05	BIASA SAJA
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	155,31	0,5198	51,98	BIASA SAJA	210,15	0,7005	70,05	BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	170,09	0,4458	44,58	KURANG PUAS	221,37	0,7379	73,79	BAIK
7	Perilaku Pelaksana	179,35	0,4463	44,63	KURANG PUAS	216,08	0,7203	72,03	BAIK
8	Maklumat Pelayanan	155,45	0,5182	51,82	BIASA SAJA	219,25	0,7308	73,08	BAIK
9	Penanganan Pengaduan	174,1	0,4352	43,52	KURANG PUAS	208	0,6933	69,33	CUKUP BAIK
10	3S (Salam, Sapa dan Santun)	155,31	0,4	40	KURANG PUAS	109,55	0,5313	53,13	BIASA SAJA
RATA-RATA		165,78	0,47	47,38	KURANG PUAS	194,69	0,70	69,90	CUKUP BAIK
INDEKS		0,5864							

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2017

Berdasarkan data Tabel 3.6 tersebut, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan kependudukan dan catatan sipil Disdukcapil Kabupaten Brebes sebesar 58,64% (Biasa Saja) dengan pelayanan kategori Biasa Saja. Nilai IKM tersebut diperoleh dari nilai rata-rata kepuasan sebesar 0.4738 dan nilai rata-rata harapan sebesar 0.6990. Walaupun indeks sudah masuk pada kategori Biasa Saja, namun masih terdapat gap karena harapan masyarakat terhadap layanan kependudukan dan catatan sipil belum sepenuhnya terpenuhi untuk setiap aspek/unsur kepuasan masyarakat.

Upaya perbaikan perlu dilakukan untuk meminimalkan atau menghilangkan gap yang ada dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Namun, diperlukan skala prioritas untuk melakukan tindakan perbaikan. Analisis IPA yang disajikan dalam Gambar

berikut ini, akan membantu memberikan informasi mengenai hal-hal apa saja yang perlu mendapat prioritas perbaikan karena nilai kepuasan dibawah rata-rata dan nilai harapan di atas rata-rata sebagaimana tersajikan dalam Grafik Cartesius berikut:



Grafik 3.6
Importance Performance Analysis (IPA) Terhadap Layanan Kependudukan dan Catatan Sipil Disdukcapil Kab. Brebes, (UPAK Losari) Tahun 2017

Berdasarkan analisis IPA diatas, dipetakan prioritas perbaikan layanan Disdukcapil Kabupaten Brebes berdasarkan titik-titik di masing-masing kuadran, sebagai berikut:

a. Kuadran I: Mempertahankan

Pada kuadran ini, meskipun masih terdapat gap antara kepuasan dan harapan, namun responden memberikan penilaian kepuasan yang tinggi untuk beberapa hal yang dirasa penting, sehingga dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Brebes perlu mempertahankan kualitas di layanan ini, yaitu:

- Perilaku Pelaksana
- Kompetensi Pelaksana

- Waktu Pelayanan

b. Kuadran II: Prioritas Utama

Beberapa hal yang seharusnya mendapat prioritas utama dalam perbaikan layanan kependudukan dan catatan sipil adalah :

- Penanganan Pengaduan

c. Kuadran III: Prioritas Rendah

Walaupun terdapat gap antara kepuasan dan harapan pelanggan administrasi kependudukan dan nilai kepuasannya dianggap dibawah rata-rata, variabel yang terpetakan dalam kuadran 3 ini memiliki prioritas rendah untuk perbaikan, karena harapan konsumen terhadap variabel yang berada dikuadran ini pun dibawah rata-rata sehingga dinilai sebagai prioritas rendah untuk perbaikannya yaitu:

- Prosedur pelayanan

- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

- Biaya/Tarif

- 3S (Salam, Sapa dan Santun)

d. Kuadran IV : Melebihi Harapan

Pada kuadran ini, kepuasan pelanggan administrasi diatas rata-rata dan harapan konsumen dibawah rata-rata (rendah) sehingga dikatakan bahwa kepuasan telah melebihi harapan konsumen yaitu:

- Persyaratan Pelayanan

7. UPAK Tonjong

Tabel 3.7: Hasil Survey Kepuasan Pelanggan Administrasi Disdukcapil Kab. Brebes, UPAK Tonjong Tahun 2017 (n⁵⁰)

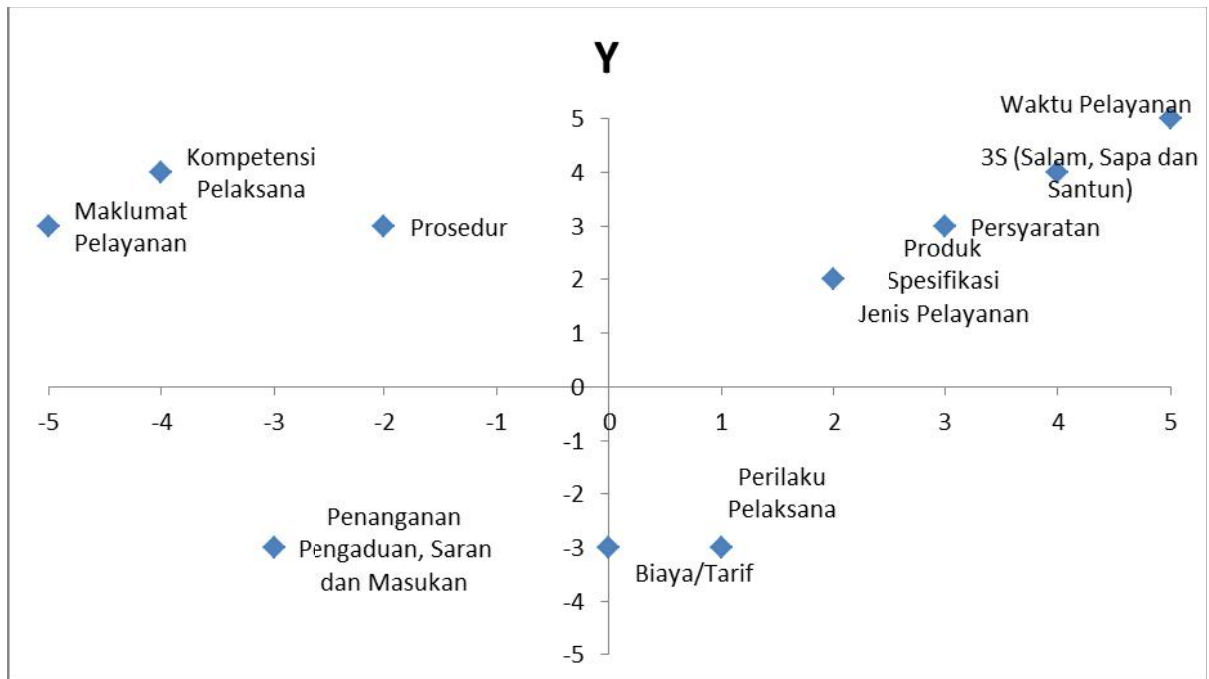
NO. ITEM	PERNYATAAN	NILAI KEPUASAN			KRITERIA	NILAI HARAPAN			KRITERIA
		SKOR	IKM	%		SKOR	IKM	%	
1	Persyaratan	150,41	0,5215	52,15	BIASA SAJA	224,82	0,7212	72,12	BAIK
2	Prosedur	185	0,4654	46,54	KURANG PUAS	218,57	0,7286	72,86	BAIK
3	Waktu Pelayanan	165,24	0,559	55,90	BIASA SAJA	225,16	0,7505	75,05	BAIK
4	Biaya/Tarif	150,78	0,5026	50,26	BIASA SAJA	220,3	0,7343	73,43	BAIK
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	165,75	0,5525	55,25	BIASA SAJA	159,7	0,651	65,1	CUKUP BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	175,01	0,4452	44,52	KURANG PUAS	221,3	0,7376	73,76	BAIK
7	Perilaku Pelaksana	162,33	0,5337	53,37	BIASA SAJA	223,37	0,7446	74,46	BAIK
8	Maklumat Pelayanan	175,25	0,4476	44,76	KURANG PUAS	217,16	0,7239	72,39	BAIK
9	Penanganan Pengaduan	180,17	0,4504	45,04	KURANG PUAS	213,66	0,7122	71,22	BAIK
10	3S (Salam, Sapa dan Santun)	150	0,4255	42,55	KURANG PUAS	165,11	0,6	60	CUKUP BAIK
RATA-RATA		165,99	0,49	49,03	KURANG PUAS	208,92	0,71	71,04	BAIK
INDEKS		0,6004							

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2017

Berdasarkan data Tabel 3.7 tersebut, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan kependudukan dan catatan sipil Disdukcapil Kabupaten Brebes sebesar 60,04% (Cukup Puas) dengan pelayanan kategori Baik. Nilai IKM tersebut diperoleh dari nilai rata-rata kepuasan sebesar 0.49 dan nilai rata-rata harapan sebesar 0.7104. Walaupun indeks sudah masuk pada kategori Cukup Puas, namun masih terdapat gap karena harapan masyarakat terhadap layanan kependudukan dan catatan sipil belum sepenuhnya terpenuhi untuk setiap aspek/unsur kepuasan masyarakat.

Upaya perbaikan perlu dilakukan untuk meminimalkan atau menghilangkan gap yang ada dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Namun, diperlukan skala prioritas untuk melakukan tindakan perbaikan. Analisis IPA yang disajikan dalam Gambar

berikut ini, akan membantu memberikan informasi mengenai hal-hal apa saja yang perlu mendapat prioritas perbaikan karena nilai kepuasan dibawah rata-rata dan nilai harapan di atas rata-rata sebagaimana tersajikan dalam Grafik Cartesius berikut:



Grafik 3.7
Importance Performance Analysis (IPA) Terhadap Layanan Kependudukan dan Catatan Sipil Disdukcapil Kab. Brebes, (UPAK Tonjong) Tahun 2017

Berdasarkan analisis IPA diatas, dipetakan prioritas perbaikan layanan Disdukcapil Kabupaten Brebes berdasarkan titik-titik di masing-masing kuadran, sebagai berikut:

a. Kuadran I: Mempertahankan

Pada kuadran ini, meskipun masih terdapat gap antara kepuasan dan harapan, namun responden memberikan penilaian kepuasan yang tinggi untuk beberapa hal yang dirasa penting, sehingga dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Brebes perlu mempertahankan kualitas di layanan ini, yaitu:

- Maklumat Pelayanan

- Kompetensi Pelaksana

- Prosedur Pelayanan

b. Kuadran II: Prioritas Utama

Beberapa hal yang seharusnya mendapat prioritas utama dalam perbaikan layanan kependudukan dan catatan sipil adalah :

- Penanganan Pengaduan

c. Kuadran III: Prioritas Rendah

Walaupun terdapat gap antara kepuasan dan harapan pelanggan administrasi kependudukan dan nilai kepuasannya dianggap dibawah rata-rata, variabel yang terpetakan dalam kuadran 3 ini memiliki prioritas rendah untuk perbaikan, karena harapan konsumen terhadap variabel yang berada dikuadran ini pun dibawah rata-rata sehingga dinilai sebagai prioritas rendah untuk perbaikannya yaitu:

- Waktu pelayanan

- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

- 3S (Salam, Sapa dan Santun)

- Persyaratan Pelayanan

d. Kuadran IV : Melebihi Harapan

Pada kuadran ini, kepuasan pelanggan administrasi diatas rata-rata dan harapan konsumen dibawah rata-rata (rendah) sehingga dikatakan bahwa kepuasan telah melebihi harapan konsumen yaitu:

- Perilaku Pelaksana

- Biaya/Tarif pelayanan

8. UPAK Ketanggungan

Tabel 3.8: Hasil Survey Kepuasan Pelanggan Administrasi Disdukcapil Kab. Brebes, UPAK Ketanggungan Tahun 2017 (n⁵⁰)

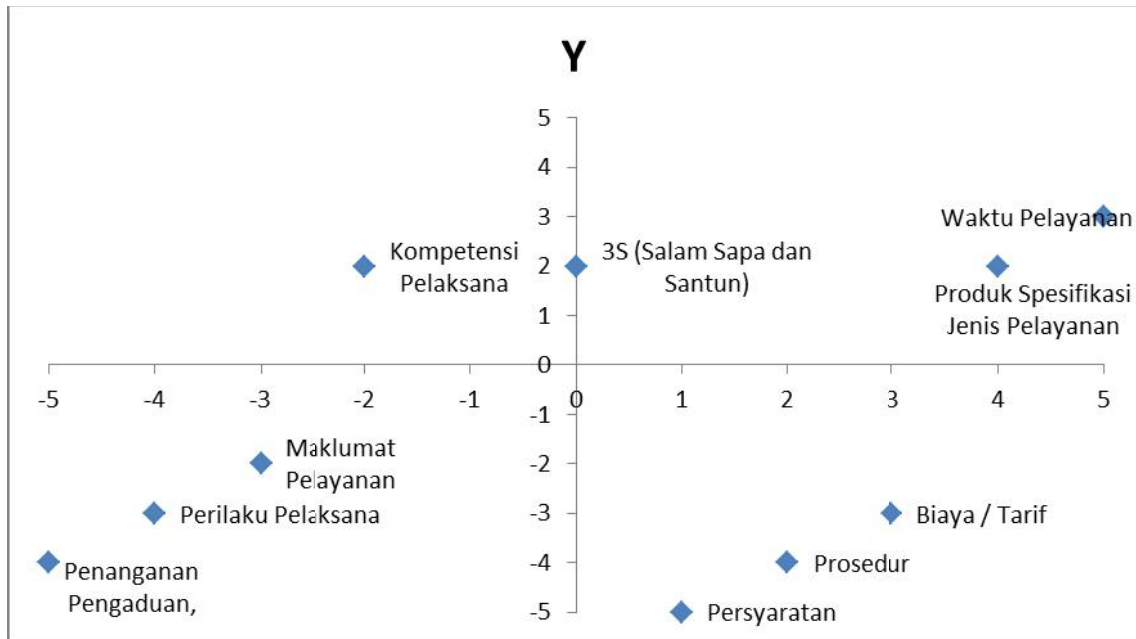
NO. ITEM	PERNYATAAN	NILAI KEPUASAN			KRITERIA	NILAI HARAPAN			KRITERIA
		SKOR	IKM	%		SKOR	IKM	%	
1	Persyaratan	120,51	0,55	55	BIASA SAJA	240,43	0,8014	80,14	SANGAT BAIK
2	Prosedur	145,01	0,6412	64,12	CUKUP PUAS	161,21	0,806	80,6	SANGAT BAIK
3	Waktu Pelayanan	159,17	0,5301	53,01	BIASA SAJA	220,33	0,7344	73,44	BAIK
4	Biaya/Tarif	200,19	0,6877	68,77	CUKUP PUAS	160,25	0,71	71	BAIK
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	153,47	0,5025	50,25	BIASA SAJA	210,44	0,7344	73,44	BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	164,43	0,5481	54,81	BIASA SAJA	133,97	0,6698	66,98	CUKUP BAIK
7	Perilaku Pelaksana	171	0,4484	44,84	KURANG PUAS	215,76	0,7192	71,92	BAIK
8	Maklumat Pelayanan	155,1	0,517	51,7	BIASA SAJA	215,58	0,71861	71,861	BAIK
9	Penanganan Pengaduan	142,32	0,4744	47,44	KURANG PUAS	208,28	0,6943	69,43	CUKUP BAIK
10	3S (Salam, Sapa dan Santun)	165,01	0,4677	46,77	KURANG PUAS	160,11	0,6031	60,31	CUKUP BAIK
RATA-RATA		156,80	0,5444	54,44	KURANG PUAS	196,25	0,7320	73,20	BAIK
INDEKS		0,6382							

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2017

Berdasarkan data Tabel 3.8 tersebut, diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan kependudukan dan catatan sipil Disdukcapil Kabupaten Brebes sebesar 63,82% (Cukup Puas) dengan pelayanan kategori Baik. Nilai IKM tersebut diperoleh dari nilai rata-rata kepuasan sebesar 0.5444 dan nilai rata-rata harapan sebesar 0.7320. Walaupun indeks sudah masuk pada kategori Biasa Saja, namun masih terdapat gap karena harapan masyarakat terhadap layanan kependudukan dan catatan sipil belum sepenuhnya terpenuhi untuk setiap aspek/unsur kepuasan masyarakat.

Upaya perbaikan perlu dilakukan untuk meminimalkan atau menghilangkan gap yang ada dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Namun, diperlukan skala prioritas

untuk melakukan tindakan perbaikan. Analisis IPA yang disajikan dalam Gambar berikut ini, akan membantu memberikan informasi mengenai hal-hal apa saja yang perlu mendapat prioritas perbaikan karena nilai kepuasan dibawah rata-rata dan nilai harapan di atas rata-rata sebagaimana tersajikan dalam Grafik Cartesius berikut:



Grafik 3.8
Importance Performance Analysis (IPA) Terhadap Layanan Kependudukan dan Catatan Sipil Disdukcapil Kab. Brebes, (UPAK Ketanggungan) Tahun 2017

Berdasarkan analisis IPA diatas, dipetakan prioritas perbaikan layanan Disdukcapil Kabupaten Brebes berdasarkan titik-titik di masing-masing kuadran, sebagai berikut:

a. Kuadran I: Mempertahankan

Pada kuadran ini, meskipun masih terdapat gap antara kepuasan dan harapan, namun responden memberikan penilaian kepuasan yang tinggi untuk beberapa hal yang dirasa penting, sehingga dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Brebes perlu mempertahankan kualitas di layanan ini, yaitu: Kompetensi Pelaksana

b. Kuadran II: Prioritas Utama

Beberapa hal yang seharusnya mendapat prioritas utama dalam perbaikan layanan kependudukan dan catatan sipil adalah :

- Maklumat Pelayanan
- Perilaku Pelaksana
- Penanganan Pengaduan

c. Kuadran III: Prioritas Rendah

Walaupun terdapat gap antara kepuasan dan harapan pelanggan administrasi kependudukan dan nilai kepuasannya dianggap dibawah rata-rata, variabel yang terpetakan dalam kuadran 3 ini memiliki prioritas rendah untuk perbaikan, karena harapan konsumen terhadap variabel yang berada dikuadran ini pun dibawah rata-rata sehingga dinilai sebagai prioritas rendah untuk perbaikannya yaitu:

- Waktu pelayanan
- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- 3S (Salam, Sapa dan Santun)

d. Kuadran IV : Melebihi Harapan

Pada kuadran ini, kepuasan pelanggan administrasi diatas rata-rata dan harapan konsumen dibawah rata-rata (rendah) sehingga dikatakan bahwa kepuasan telah melebihi harapan konsumen, yaitu:

- Biaya / Tarif
- Prosedur
- Persyaratan Pelayanan

4.3 Persepsi dan Loyalitas Publik terhadap Kepuasan Pelayanan Disdukcapil

Pelayanan publik menarik untuk dicermati karena kegiatannya dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar warga negara atas suatu barang atau jasa dan pelayanan administrasi yang terkait dengan kepentingan publik. Orientasi kegiatannya adalah barang-barang publik dan pelayanan publik sehingga dalam dinamika kehidupan, masyarakat yang bertindak selaku konsumen akan berhubungan atau terkait dengan kegiatan pelayanan publik. Selain itu perlu diketahui bersama bahwa sumber dana kegiatan pelayanan publik berasal dari masyarakat melalui pajak sehingga wajar apabila masyarakat mengharapkan adanya pelayanan yang baik dan berkualitas.

Disdukcapil sebagai salah satu unsur pemerintahan tidak luput dengan konsep dasar pelayanan yang harus dilakukan dengan cepat, karena kebutuhan masyarakat yang semakin banyak, mengharuskan pegawai kelurahan yang ada di wilayah untuk selalu meningkatkan kemampuan, pengetahuan dan ketrampilan agar dapat melayani masyarakat dengan baik. Dapat disimpulkan bahwa kantor kelurahan harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan agar tercipta loyalitas rasa puas yang dapat dirasakan oleh masyarakat sekitar. Masyarakat merasa puas jika kinerja yang dirasakan sesuai ekspektasinya, sebaliknya masyarakat akan merasa kecewa jika kinerja yang dirasakan di bawah ekspektasinya.

Pada dasarnya kualitas pelayanan publik sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat ataupun daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Seiring dengan penerapan sistem

desentralisasi, pelayanan publik akhir-akhir ini menjadi diskusi yang hangat dan menjadi perhatian di kalangan masyarakat.

Sebelumnya kualitas pelayanan publik kurang menjadi perhatian karena berkembang asumsi bahwa kualitas pelayanan publik itu hanyalah urusan pemerintah saja, mulai dari proses perumusan, kebijakan, implementasi sampai dengan evaluasi masyarakat seringkali tidak bisa mengakses segala informasi yang berkaitan dengan pelayanan publik ini. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini Disdukcapil Kabupaten Brebes.

Fungsi pelayanan Disdukcapil Kabupaten Brebes adalah salah satu fungsi fundamental yang harus diemban pemerintah baik di tingkat pusat maupun di daerah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan demi terciptanya kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik tersebut.

Kualitas pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Brebes dibutuhkan sumberdaya manusia yang berkualitas. Kualitas suatu pelayanan publik dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah faktor kemampuan dan motivasi pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik. Kemampuan pegawai sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Para petugas pelayanan harus kompeten dalam melaksanakan tugasnya, hal ini berarti petugas harus mengetahui dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang diperlukan sehingga petugas dapat melaksanakan tugasnya dengan baik.

Birokrasi yang baik dapat memberikan penyempurnaan bagi suatu organisasi yang bercirikan organisasi modern, ramping, efektif dan efisien, yang mampu membedakan antara tugas-tugas yang perlu ditangani dan yang tidak perlu ditangani. Birokrasi yang baik juga mampu melakukan perubahan sistem dan prosedur kerjanya yang lebih berorientasi pada ciri-ciri organisasi modern yakni pelayanan cepat, tepat, akurat, terbuka dengan tetap mempertahankan kualitas, efisiensi biaya dan ketepatan waktu. Pelaksanaan pelayanan publik oleh aparatur Kelurahan Pekalipan Kota Cirebon kepada masyarakat berkaitan erat dengan upaya untuk menciptakan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Hal ini sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayanan masyarakat, karena itu kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public service*) sangat strategis karena sangat akan menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat yang dengan demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan penelitiannya

Berdasarkan hasil wawancara dengan key informan Disdukcapil Kabupaten Brebes bahwa adanya kualitas pelayanan publik yang berhubungan dengan loyalitas Disdukcapil Kabupaten Brebes semakin penting karena selalu bersentuhan dengan setiap aktivitas kehidupan. Pelayanan administratif kelurahan yang berhubungan dengan kebutuhan masyarakat merupakan pelayanan dasar bagi setiap warga. Pelayanan ini merupakan pelayanan yang sangat diperlukan bagi masyarakat baik itu dalam domisili kependudukan, surat tentang kelahiran, akta kematian sampai dengan proses penyelenggaraan pemerintah seperti pemilihan umum pelayanan kependudukan sangat dibutuhkan. Oleh karena itu pelayanan dokumen administratif di Disdukcapil

Kabupaten Brebes merupakan salah satu elemen penting dalam pelayanan publik kepada masyarakatnya.

Hasil wawancara diketahui adanya kekurangan petugas untuk membantu proses penyelesaian pelayanan administrasi, serta tingkat kedisiplinan pegawai yang masih harus ditingkatkan. Apabila tidak cepat dibenahi, hal ini dapat mengakibatkan penyelesaian berkas yang cukup memakan waktu. Faktor tingkat kesadaran masyarakat yang masih rendah dalam pengurusan dokumen administratif juga bermuara dari tingkat kesadaran petugas dalam melakukan sosialisasi yang juga masih kurang, hal ini harus dibenahi. Faktor tingkat kesadaran merupakan salah satu faktor yang dapat menghambat pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Brebes.

Kualitas pelayanan publik tersirat sebagai bentuk totalitas dari kemampuan pihak penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan akan produk (barang atau jasa) maupun layanan administrasi kepada pelanggan/masyarakat yang dapat memenuhi kebutuhan dan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan berdasarkan kesesuaian dengan harapan dan kenyataan yang diterima oleh pengguna jasa publik atau masyarakat. Sehingga dapat digarisbawahi bahwa kualitas pelayanan bisa dikatakan berkualitas ataupun tidak berkualitas sebenarnya didasarkan pada penilaian dari pelayanan yang diberikan.

Hasil wawancara tersebut menunjukkan ada kriteria kesesuaian pelayanan administratif yang mudah namun belum tentu mudah, hal ini dikarenakan bahwa suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Penilaian kualitas pelayanan publik merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh

organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh publik.

Hasil wawancara dengan key informan Disdukcapil Kabupaten Brebes bahwa lembaga pelayanan publik mempunyai ciri dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan akan sangat sulit untuk dinilai tanpa melibatkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dari aparat pelaksana pelayanan. Mengevaluasi kualitas pelayanan dapat dianalisis dengan mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci beserta indikator atributnya. Penilaian terhadap kualitas pelayanan dilakukan dengan cara membandingkan harapan dan persepsi pelayanan yang diterima masyarakat.

Penerapan pelayanan pun tidak terlepas dari adanya kendala-kendala yang dihadapi, dalam hasil penelitian ini terungkap adanya jurang pemisah yang menjadi kendala dalam pelayanan publik. Pertama: Tidak tahu apa yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat, kedua: Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan publik, ketiga: Keliru penampilan diri dalam pelayanan publik itu sendiri; dan keempat: Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan. Hal ini jelas menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparaturnegara sesungguhnya tidak terlepas dari perilaku internal birokrasi itu sendiri. Menurut peneliti penyelesaian solusi tersebut dapat digunakan dan dapat diterapkan pada semua tipe pelayanan dari berbagai organisasi, baik organisasi yang berorientasi laba maupun *non profit oriented*, termasuk pelayanan Disdukcapil Kabupaten Brebes.

Dengan demikian, maka kesiapan dan kemampuan aparaturnegara menjadi landasan utama dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Hal ini dapat mencegah adanya kesenjangan antara tuntutan masyarakat dengan kesiapan dan kemampuan

aparatur dalam pelaksanaan fungsi pelayanan. Selanjutnya tuntutan ini hanya dapat dipenuhi, apabila aparatur pemerintah dapat mengikuti perkembangan masyarakat, sekaligus memiliki kemampuan profesional yang tinggi. Untuk itu harus dilaksanakan upaya pemberdayaan terhadap kinerja aparatur Negara. Sebagaimana hasil wawancara diungkapkan bahwa pelayanan publik hampir secara otomatis membentuk citra (image) tentang kinerja pegawai, karena kebijakan negara yang menyangkut pelayanan publik tidak lepas dari birokrasi.

Sehubungan dengan itu, kinerja birokrasi secara langsung berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur. Birokrasi pemerintah atau aparatur Negara dalam penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan memiliki posisi dan peran strategis dalam pelaksanaan pembangunan di suatu Negara. Hasil penelitian ini juga dibahas adanya peran kualitas pelayanan (*service quality*) telah menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik.

Upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik, menurut pandangan peneliti bisa dikatakan sebagai bagian dari peran reformasi dan otonomi daerah yang pada hakekatnya adalah upaya perbaikan secara menyeluruh dan bertahap menuju tata pemerintahan yang baik, yang mana salah satu dimensi keberhasilannya dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan masyarakat merupakan hal krusial yang tidak bisa ditawar-tawar lagi saat ini. Hal ini sejalan dengan menguatnya kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan pelayanan yang responsif dan efisien.

Hasil wawancara dengan key informan Disdukcapil Kabupaten Brebes bahwa salah satu prinsip perubahan pelayanan yang baik tersebut, pemerintah dalam hal ini Kelurahan Pekalipan Kota Cirebon diharuskan berorientasi pada pengguna jasa publik yang berarti menempatkan masyarakat pada urutan yang paling depan. Oleh karena itu, kepuasan masyarakat sebagai pelanggan ditempatkan sebagai sasaran pencapaian tujuan dengan memperhatikan kebutuhan dasar masyarakat. Kenyataan ini menunjukkan bahwa telah terjadi pergeseran paradigma dalam pelayanan birokrasi yang semula berorientasi pada birokrat berubah lebih berorientasi pada kepentingan masyarakat. Perubahan paradigma ini menuntut aparatur pemerintah untuk lebih mencermati berbagai dinamika aktual yang berkembang di masyarakat dan melakukan tindakan proaktif untuk dapat melakukan penyesuaian terhadap perubahan tersebut, untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Hasil wawancara dengan key informan Disdukcapil Kabupaten Brebes masyarakat sebagai pelanggan membutuhkan pelayanan yang cepat dan akurat seiring dengan perkembangan teknologi sehingga prosedur birokrasi yang berbelit-belit, lamban dan tidak efisien harus ditinggalkan. Kenyataan ini tentu saja merupakan tantangan bagi aparatur pemerintah sebagai pelayan masyarakat untuk mewujudkan harapan dan kebutuhan tersebut. Demi menjamin terwujudnya kualitas pelayanan masyarakat yang prima pemerintah melalui Undang-undang No. 5/2014 Pasal 3 ayat 2 dan 3 : menetapkan ketentuan sebagai berikut Pegawai Negeri harus netral dari pengaruh semua golongan dan partai politik, serta tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk menjamin netralitas Pegawai Negeri dilarang menjadi anggota/atau pengurus Partai Politik.

Diperlukan Pegawai Negeri Sipil (ASN) yang berkemampuan melaksanakan tugas secara profesional dan bertanggung jawab dalam menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan, serta bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme. Prinsip profesionalisme lebih diutamakan sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan untuk memuaskan masyarakat. Namun kenyataannya kualitas pelayanan masyarakat belum mengalami perubahan yang berarti, masih banyak kelemahan dan belum memuaskan keinginan masyarakat. Hal ini dapat diamati dengan masih banyaknya keluhan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah/birokrasi yang disampaikan melalui surat kabar maupun media informasi lainnya.

Hasil penelitian ini pula menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Disdukcapil Kabupaten Brebes masih ada kompleksitas permasalahan dapat dilihat dari berbagai keluhan mulai dari sikap petugas yang kurang responsif, proses yang berbelit-belit dalam pengurusan dokumen (tanah, perijinan), tidak adanya kepastian waktu dan tarif pelayanan, diskriminasi pelayanan dan sebagainya. Tugas pokok aparatur Disdukcapil Kabupaten Brebes dapat dikatakan sebagai abdi Negara sekaligus sebagai abdi masyarakat, antara lain tercermin dalam penyelenggaraan tugas umum pemerintahan di daerahnya dan pembangunan serta pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Dalam era otonomi daerah ini aparatur pemerintah dituntut untuk lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan mampu meningkatkan efisiensi pelayanan publik di daerah yang pada akhirnya bertujuan untuk kepuasan masyarakat.

Mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas/memuaskan tentu saja membutuhkan aparatur pemerintah yang mengedepankan profesionalisme dalam memberikan pelayanan dan kompetensi yang dilihat dari semua aspek penilaian baik dari segi pendidikan/keahlian, pengalaman, moralitas, dedikasi maupun aspek lainnya.

Penerapan sistem kualitas yang berfokus pada pelanggan dapat berhasil guna apabila kita memahami lebih awal hambatan-hambatan yang dihadapi. Salah satu hambatan yang selama ini ditemukan adalah ketidakpedulian dan ketidakberdayaan aparatur dalam menerapkan sistem kualitas yang berfokus pada pelanggan. Oleh karena itu untuk mewujudkan pelayanan masyarakat yang berkualitas dibutuhkan komitmen dan partisipasi pimpinan puncak birokrasi pemerintah dan seluruh anggotanya terhadap kepuasan masyarakat. Dengan komitmen yang besar terhadap kualitas maka diharapkan hambatan-hambatan yang muncul dalam pelayanan masyarakat dapat diminimalisir, karena komitmen merupakan kunci pokok untuk bertindak lebih lanjut.

Organisasi mempunyai tujuan untuk dapat hidup berkembang dengan cara mengatasi tantangan baik dari lingkungan eksternal dan internal. Lingkungan yang mempengaruhi jalannya organisasi sifatnya selalu berubah. Oleh karena itu, perusahaan memerlukan suatu pola pengaturan dan pengolahan sumber-sumber daya yang dimilikinya. Organisasi tidak hanya mengharapkan pegawai yang mampu, cakap dan terampil, tetapi juga pegawai yang memiliki kemauan untuk bekerja giat dan berkeinginan untuk mencapai hasil kerja yang optimal. Kemampuan, kecakapan dan keterampilan pegawai tidak ada artinya bagi perusahaan jika mereka tidak memiliki kemauan untuk bekerja keras dengan mempergunakan kemampuan, kecakapan dan keterampilan yang dimilikinya.

Dalam melaksanakan pekerjaannya, pegawai tidak melaksanakan semua pekerjaannya sendiri, melainkan terkadang dibutuhkan kerjasama yang baik antara sesama pegawai dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Dalam hal ini, pimpinan harus mampu mendorong dan membangkitkan daya gerak (kemauan kerja) pegawainya untuk melaksanakan suatu pekerjaan yang menjadi kewajibannya, sehingga mereka

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

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

Berdasarkan keseluruhan tanggapan responden tentang variabel loyalitas dapat disimpulkan bahwa loyalitas yang ditunjukkan sudah baik, dengan persentase 44,8 %. Fakta ini menjelaskan bahwa pegawai sudah memiliki loyalitas yang tinggi didalam organisasi pada setiap pelaksanaan tugasnya. Loyalitas pegawai dalam bekerja ditunjukkan dengan adanya ketaatan terhadap aturan kerja, bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang diberikan, memiliki kemauan untuk bekerjasama dengan rekan kerja yang tinggi dan sudah menyatu dengan pekerjaan karena rasa memiliki yang tinggi. Oleh karena itu, organisasi tinggal memupuk dan memotivasi loyalitas kerja yang dimiliki oleh pegawai dalam setiap pelaksanaan kerjanya, sehingga pegawai akan selalu terdorong untuk dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik, serta bisa menghasilkan kinerja yang memuaskan. Untuk itu loyalitas yang dihasilkan juga membutuhkan perhatian dari pimpinan supaya para pegawai memiliki konsistensi dalam menunjukkan loyalitas kerjanya. Karena konsistensi loyalitas kerja yang tinggi akan sangat mendorong pegawai untuk tetap fokus dalam melaksanakan tugas kerja yang dibebankan. Disdukcapil Kabupaten Brebestidak tidak terlalu khawatir mengenai masalah kehilangan pelanggan, tidak adanya pesaing dengan produk jasa yang sama, ataupun pelanggan berpindah menggunakan produk jasa di tempat lain. Secara perilaku organisasi sudah menanamkan nilai yang baik pada produk jasanya sehingga pelanggan sudah memiliki rasa mempercayai terhadap apa yang mereka rasakan pertama kali sehingga untuk berpindah menggunakan jasa sejenis di tempat lain mereka akan berfikir berulang kali. Disdukcapil Kabupaten Brebesharus tetap menjaga konsistensi dari kualitas pelayanan jasa mereka agar tidak mengecewakan dan menghilangkan rasa percaya pelanggan di suatu hari.

BAB VI

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

6.1 Kesimpulan

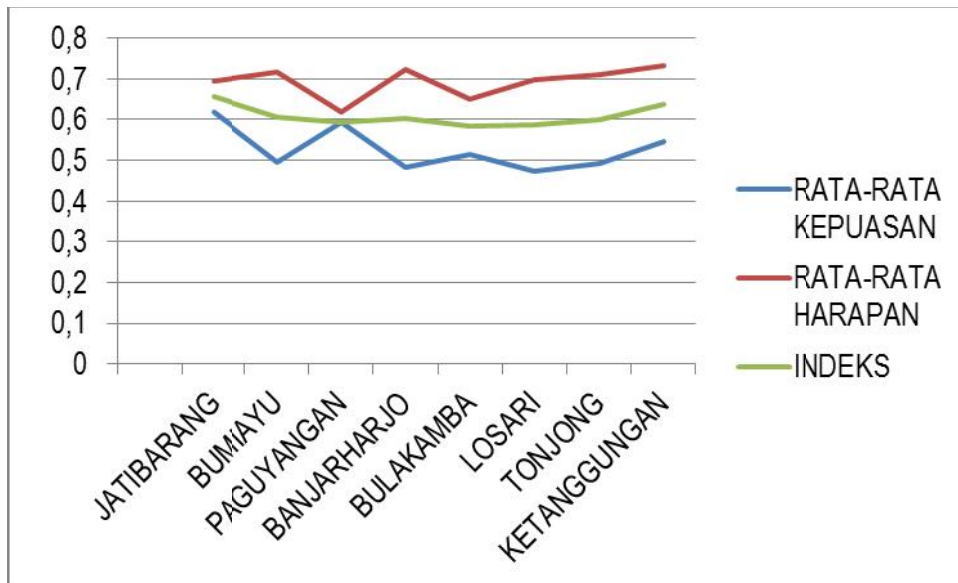
Berdasarkan analisis survei kepuasan pelanggan administrasi kependudukan di Unit Pelaksanaan Administrasi Kependudukan Disdukcapil Kabupaten Brebes yang telah disampaikan, maka berikut ini disajikan rekapitulasi hasil survei sebagai berikut:

Tabel 4.1 : Rekapitulasi Indeks Kepuasan, Indeks Harapan dan Kategori Layanan Pelanggan Administrasi Kependudukan Disdukcapil Kab. Brebes, Tahun 2017

NO. URUT	NAMA UPAK	RATA-RATA		INDEKS	KATEGORI HURUF	KATEGORI ANGKA
		KEPUASAN	HARAPAN			
1	JATIBARANG	0.6185	0.6944	0,656	Cukup Puas	B
2	BUMIAYU	0.4949	0.7179	0,606	Cukup Puas	B
3	PAGUYANGAN	0.5944	0.6915	0,594	Biasa Saja	B-
4	BANJARHARJO	0.4827	0.7233	0,603	Cukup Puas	B
5	BULAKAMBA	0.5147	0.6509	0,583	Biasa Saja	B-
6	LOSARI	0.4738	0.6990	0,586	Biasa Saja	B-
7	TONJONG	0.4903	0.7104	0,601	Cukup Puas	B
8	KETANGGUNGAN	0.5444	0.7320	0,638	Cukup Puas	B
UPAK - DISDUKCAPIL KAB. BREBES TAHAP-1				0,608	Cukup Puas	B

Sumber: Hasil Penelitian, 2017

Kepuasan pelanggan administrasi kependudukan Disdukcapil Kabupaten Brebes terukur melalui sebuah indeks kepuasan masyarakat yaitu rata-rata indeks kepuasan 0.608 atau sebesar 60,8%. Sedangkan hasil rangkuman indeks yang diperoleh, maka jika merujuk pada kategori kualitas pelayanan, dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan publik pada Unit Pelayanan Administrasi Kependudukan Disdukcapil Kabupaten Brebes masuk pada kategori B (Cukup Baik). Selanjutnya hasil IKM ini dapat tergambar dalam grafik sebagai berikut:



Grafik 4.1
Perbandingan Nilai Indeks Kepuasan dengan Nilai Indeks Harapan, Disdukcapil Kabupaten Brebes, 2017

Berdasarkan Grafik 4.1 di atas, dapat disimpulkan bahwa indeks kepuasan tidak berbanding lurus dengan dan indeks harapan, bahkan tidak lebih tinggi dari pada indeks harapan tersebut. Di mana hasil survei (wawancara) dengan responden di Unit Pelayanan Administrasi Kependudukan (UPAK) Disdukcapil Kabupaten Brebes diketahui harapan yang tinggi pada masyarakat terletak pada 4 (empat) unsur utama yang diurutkan sebagai berikut :

- Penanganan pengaduan, saran dan masukan masyarakat
- Perilaku pelaksana (Termasuk Program 3S yaitu: Sapa, Salam dan Santun)
- Kompetensi pelaksana
- Waktu pelayanan (termasuk jarak tempuh ke Kab/Kota)

Tentunya ke depannya, hasil ini mudah-mudahan dijadikan sebagai pedoman dasar untuk meningkatkan pencapaian nilai indeks yang diharapkan melalui kajian-kajian lebih selanjutnya yaitu pada Tahap ke-2, yaitu: Bulan Agustus, September dan Oktober 2017.

6.2 Rekomendasi

Berdasarkan analisis dan kesimpulan yang telah disampaikan, diusulkan tindakan rekomendasi sebagai tindak lanjut hasil survei sebagai berikut :

1. Perilaku Pelaksana, Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil survey tahap 1, diperoleh temuan bahwa adanya program 3S yang diluncurkan oleh Disdukcapil Kabupaten Brebes di setiap Unit Pelayanan Administrasi Kependudukan, nilainya masih rendah. Hal ini disebabkan masih belum tersosialisasinya dengan baik oleh para petugas pelaksana layanan akan hadirnya program 3S tersebut. Rekomendasi yang diharapkan adalah dengan menyampaikan Program 3S (Salam, Sapa dan Santun) baik melalui *inhouse training* maupun kegiatan pelatihan teknis sejenisnya.
2. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Penanganan pengaduan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil survey tahap 1, diperoleh temuan bahwa pada Unit Pelayanan Administrasi Kependudukan Paguyangan, Bulakamba dan Losari masih belum menunjukkan nilai perubahan yang signifikan dalam hal penanganan pengaduan tersebut. Rekomendasi yang diharapkan adalah meningkatkan media informasi tentang saran dan masukan maupun penanganan pengaduan dengan tata cara pelaksanaan lebih baik lagi.
3. Meskipun masyarakat merasa cukup puas dengan program-program pelayanan umum yang dilakukan Disdukcapil Kabupaten Brebes, namun ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan yaitu:Upaya Pemda untuk memberikan pelayanan yang menjawab kebutuhan kenyamanan sarana dan prasarana dalam kaitannya dengan infrastruktur dan pelayanan publik. Selain itu juga perlu ditingkatkan upaya

Disdukcapil Kabupaten Brebes untuk memastikan bahwa dengan kualifikasi yang sama mempunyai peluang yang sama untuk bekerja pada Pemda.

4. Jika dibandingkan dengan hasil survei tahun 2016, maka ada beberapa parameter pelayanan yang skor kepuasannya mengalami kenaikan dan penurunan. Meskipun demikian, secara keseluruhan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan Disdukcapil Kabupaten Brebes pada tahun 2017 ini meningkat 1,11% dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Untuk parameter yang skor kepuasannya mengalami kenaikan, hendaknya tetap dipertahankan dan terus ditingkatkan di tahun mendatang. Sedangkan untuk parameter yang skor kepuasannya mengalami penurunan hendaknya diperbaiki agar pelayanan Disdukcapil Kabupaten Brebes di tahun mendatang dapat terus meningkat sesuai dengan tuntutan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks dan dinamis.
5. Diharapkan pelayanan aparatur Disdukcapil Kabupaten Brebes secara keseluruhan dari berbagai bidang server, dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara konkrit dan sederhana, karena ujung tombak dari fungsi *human relation* masyarakat dititikberatkan pada kemampuan menyampaikan informasi secara sederhana (*clarity*) dan tepat memberikan jawaban kepada stakeholder publik.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU REFERENSI

- Berry, Leonard L., dan Parasuraman A. 1997. *Listening The Customer-The Concept of Service Quality Information System*. Spring. Oxford.
- Gasperz, Vincent. 2003. *Total Quality Management*. Gramedia. Jakarta.
- Tjiptono, F. 2005. *Strategi Pemasaran*. Ed 2. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Gibson, Ivancevich., Donnely. 2004, *Organisasi Dan Manajemen, Perilaku Struktur, Proses*, alih bahasa Wahid, Jakarta : Erlangga
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung* : Remaja Rosdakarya
- Mondy, Wayne R. dan Noe, Robert M. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alih Bahasa: Wijanarko. Jakarta: Salemba Empat.
- Nitisemito, Alex. 1996. *Manajemen Personalia (MSDM)*, Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta Bandung.

B. PERATURAN-PERATURAN

- Kepmendagri RI. 2014. **Survey Kepuasan Masyarakat Atas Layanan Pemerintah Daerah**.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang **Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik**
- Kabupaten Brebes dalam Angka 2016. BPS-Kabupaten Brebes.

Lampiran 1: Organisasi dan Rincian Tugas Tim Peneliti

No	Nama	Jabatan	Tugas
1	Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.	Ketua	Mengkoordinir seluruh tahapan kegiatan penelitian, analisis, dan pembuatan laporan penelitian
2	Dr. Zulmasyhur, M.SI.	Anggota	Membantu Ketua dalam kegiatan di lapangan dan penyediaan data pendukung
3	1 orang tenaga administratif	Pendukung	Melaksanakan tata kelola administratif dan pencatatan dokumentasi di lapangan
4	2 orang tenaga lapangan	Pendukung	Membantu eksplorasi, pemasangan alat dan download data lapangan