P-ISSN 2549-4104
E-ISSN 2685-4287

Samuka Vol . 7, No . 2 : hlm. 301-311
SAMUKA
Jurnal Samudra Ekonomika
https://ejurnalunsam.id/index.php/jse

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Nilai Unsur Pelayanan: Studi Kasus Pada Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Aceh Timur

[1*] Hidayatullah , [2]Fani Suherna
[1*)] hidayatullah@unsam.ac.id
[2,]fanisuherna@gmail.com

[1,] Fakultas Ekonomi, Universitas Samudra. Kota Langsa
[2,] Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Aceh Timur
Jln. Banda Aceh-Medan KM. 370. Gedung No.12, Idi-Kabupaten Aceh Timur, 24454

Received: 28 Agustus 2023; Accepted: 25 September 2023 ; Published: 30 September 2023

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)/ASN di lingkungan Pemerintah Kabupaten Aceh Timur pada tahun 2022. IKM/ASN digunakan sebagai indikator untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit Organisasi pelayanan publik kepada masyarakat/ASN. Metode penelitian mengaplikasikan metode kualitatif dan telah diuji dan menunjukan tingkat kepercayaan sebesar 95%, yang mengindikasikan objektivitas dalam mengukur persepsi/responden terhadap pelayanan publik. Hasil penelitian memberikan jawaban yang mewakili persepsi ASN/responden di lingkungan Pemerintah Kabupaten Aceh Timur terhadap kualitas pelayanan publik yang diterapkan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. Di samping itu, hasil penelitian ini juga dijadikan sebagai satu tolak ukur dalam menilai keberhasilan program pelayanan administrasi satu pintu (pelayanan terpadu) dalam upaya percepatan birokrasi di Pemerintahan Kabupaten Aceh Timur dengan memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)/ASN tahun 2022 sebesar 80,16, dengan kategori mutu pelayanan "Baik" (B).

Kata Kunci: Indeks Kepuasan Masyarakat, Sembilan Unsur Pelayanan

Abstrak

This study aims to measure the Community Satisfaction Index (IKM)/ASN within the East Aceh District in 2022. IKM/ASN is used as an indicator to evaluate the quality of services provided by public service organization units to the community/ASN. The research method applies qualitative methods and has been tested and shows a confidence level of 95%, which indicates objectivity in measuring perceptions/respondents to public services. The results of the study provide answers that represent the perceptions of ASN/respondents in the East Aceh District Government on the quality of public services applied to the Personnel and Human Resources Development Board. In addition, the results of this study are also used as a benchmark in assessing the success of the one-door administration service program (integrated services) in an effort to accelerate the bureaucracy in the East

P-ISSN 2549-4104
E-ISSN 2685-4287

Aceh District Government by obtaining a 2022 Community Satisfaction Index (IKM) value of 80.16, with a service quality category of "Good" (B).

Key Words: Community Satisfaction Index, Nine Elements of Service

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah mempunyai perananan penting dalam memberikan pelayanankepada masyarakat melalui unit-unit organisasi, sebagaimana yang diamanatkan dalam undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 menyebutkan bahwa "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik".

Pendayagunaan aparatur sipil negara dalam memberikan pelayanan pada dasarnya adalah pembinaan, penertiban dan penyempurnaan aparatur negara baik dari aspek kelembagaan, sumber daya manusia aparatur, tatalaksana, dan pengawasan. Percepatan pendayagunaan aparatur negara dilakukan melalui reformasi birokrasi dengan sasaran mengubah pola pikir (*mindset*), budaya kerja (*culture-set*),dan sistem manajemen pemerintahan, sehingga peningkatan kualitas pelayanan publik lebih cepat tercapai. Upaya tersebut dilaksanakan secaraberkelanjutan dan berkesinambungan yang berujung pada pelayananpublik yang prima.

Pelayanan Publik terutama dalam melaksanakan evaluasi kinerja pelayanan publik serta dalam upaya mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik, maka diperlukan pemberian apresiasi terhadap unit pelayanan publik yang telah melaksanakan pelayanan prima yaitu pelayanan yang cepat, tepat, murah, aman, berkeadilan dan akuntabel, berupa pemberian penghargaan sebagai bagian dari pembinaan aparatur negara.

Pelayanan yang diberikan belum mampu mengedepankan kualitas dan kepuasan masyarakat, beberapa penelitian menemukan kelemahan dalam menciptakan kualitas dan kepuasan seperti Hidayat dan Yuliatno, 2022; Mora, dkk, 2021 dengan ukuran para penerima layanan merasa puas akan layanan yang diberikan. Untuk hal ini maka dilakukan evaluasi melalui ukuran indeks kepuasan masyarakat ASN. Indeks kepuasan masyarakat akan melakukan perbandingan tingkatan nilai yang diperoleh antara tahun sebelumnya yaitu tahun 2021 dengan hasil indeks kepuasan masyarakat tahun 2022, yang akan diukur sesuai dengan metode/rumus indeks kepuasan masyarakat (IKM).

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah alat dalam mengukur sejauh mana masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga atau organisasi khususnya aparatur pemerintahan Kabupaten Aceh Timur. IKM adalah indikator yang sangat berharga untuk memahami respons masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima. Dalam konteks ini, kami melakukan kajian studi kasus pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia dengan tujuan menganalisis IKM berdasarkan nilai rata-rata unsur pelayanan yang diberikan oleh masyarakat. Penelitian ini dapat memberikan wawasan yang berharga bagi organisasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan mereka.

Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi variabel-variabel yang berkontribusi terhadap nilai IKM tanpa menghasilkan pengaruh yang signifikan. Meskipun banyak penelitian sebelumnya telah mencoba mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi IKM, fokus penelitian ini adalah pada deskripsi data tanpa mengembangkan model statistik.

LANDASAN TEORI

P-ISSN 2549-4104
E-ISSN 2685-4287

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah alat penting dalam mengukur dan mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh suatu lembaga atau badan pemerintahan. Konsep ini didasarkan pada berbagai teori dan pendekatan yang mendukung penggunaan IKM sebagai indikator kinerja pelayanan publik. Berikut adalah beberapa landasan teori utama yang terkait dengan IKM.

1. Teori Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction Theory)
   Teori ini merupakan landasan utama bagi pengembangan IKM. Menurut Philip Kotler, seorang ahli pemasaran terkenal, kepuasan pelanggan adalah faktor kunci dalam mempertahankan pelanggan dan membangun loyalitas. Konsep ini secara langsung relevan dengan IKM karena masyarakat dapat dianggap sebagai "pelanggan" dari layanan publik. Teori ini mendasari ide bahwa kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah akan mempengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan.(Kotler,2017).
2. Teori Kualitas Pelayanan (Service Quality Theory)
   Teori ini, yang pertama kali diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam model SERVQUAL, mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah kunci dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Kualitas layanan dapat diukur melalui dimensi seperti keandalan, daya tanggap, keberlanjutan, jaminan, dan empati. Konsep ini relevan dalam konteks IKM karena kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan Masyarakat. (dalam Tjiptono, 2015).
3. Teori Manajemen Kinerja (Performance Management Theory)
   Manajemen kinerja adalah proses yang berkelanjutan dalam mengidentifikasi, mengukur, dan mengembangkan kinerja seorang individu dan tim serta mensejajarkan kinerja mereka dengan tujuan organisasi (Dasler, 2015). Teori ini mengemukakan bahwa organisasi, termasuk lembaga pemerintahan, harus mengukur dan memantau kinerjanya untuk mencapai tujuan-tujuan strategis. IKM digunakan sebagai salah satu alat untuk mengukur kinerja pelayanan publik. Landasan teori ini mencakup pemahaman tentang pentingnya pengukuran kinerja dalam konteks pelayanan publik.
4. Teori Kepuasan Masyarakat (Citizen Satisfaction Theory)
   Teori ini berfokus pada kepuasan warga atau masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Menurut teori ini, pemerintah memiliki kewajiban untuk menyediakan pelayanan yang memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. IKM digunakan untuk mengukur sejauh mana pelayanan publik ini memenuhi harapan masyarakat.

Pengukuran indeks kepuasan masyarakat IKM mempedomani peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pengukuran IKM mempunyai tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik (Permenpan, No.14, 2017). Adapun prinsip dilaksanakan survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Transparan
   Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. Partisipatif
   Dalam melaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untukmendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. Akuntabel
   Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dankonsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. Berkesinambungan

P-ISSN 2549-4104
E-ISSN 2685-4287

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan
   Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
6. Netralitas
   Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

Badan Kepegawaiaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia mengalami perubahan struktur organiasi berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, dan Peraturan Bupati Aceh Timur Nomor 57 Tahun 2020 tetang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Badan Kepegawaian dan Pengembagan Sumber Daya Manusia Kabupaten Aceh Timur yang terdiri dari 1 (satu) Sekretariat 4 (empat) bidang yaitu: Sekretariat; Bidang Pengadaan, Pemberhentian dan Informasi; Bidang Mutasi dan Promosi Aparatur; Bidang Pengembangan Kompetensi Aparatur dan Sumber Daya Manusia dan Bidang Penilaian Kinerja Aparatur dan Penghargaan.

Empat bidang dan satu sekretariat tersebut berfokus memberikan pelayanan pada satu pusat layanan yaitu pelayanan terpadu (*front office*). Setiap masyarakat terutama para ASN yang membutuhkan pelayanan administrasi kepegawaian, maka akan melakukan komunikasi pada pusat layanan tersebut. Pada pusat layanan tersebut merangkumkan jenis-jenis layanan dalam 30 produk/output dari empat bidang dan satu sekretariat diatas pada pelayanan terpadu antara lain sebagai berikut:

1. Surat Cuti	16. Taspen
2. Kartu Tanda Pegawai	17. Informasi Data
3. Kartu Suami	18. My SAPK
4. Kartu Istri	19. Wredatama
5. Kenaikan Pangkat	20. BP Tapera
6. Gaji Berkala	21. Surat Izin Belajar
7. Pensiun	22. Surat Keterangan Belajar
8. Pindah/mutasi	23. Surat Keterangan MemilikiIjazah
9. Peningkatan Pedidikan	24. Tugas Belajar
10. Penambahan Masa Kerja	25. Pengiriman Absensi
11. Pengangkatan dalam Jabatan fungsional	26. Penghargaan Satya Lencana
12. Pemerhentian dalam Jabatan fungsional	27. E-Kinerja
	28. Izin Perkawinan
13. Usulan Pelaksana Tugas	29. Izin Perceraian
14. Impassing	30. Lainnya
15. KP4	

METODE PENELITIAN

Pelaksananan survei yang lakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dilaksanakan dalam 1 (satu) tahun sekali. Survei bersifat komprehensif dan hasil analisis survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat/ASN terhadap layanan yang telah diberikan. Hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

Pelaksanaan survei yang dilaksanakan menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala *Likert*. Menurut Sugiyono (2016) skala likert digunakan

P-ISSN 2549-4104
E-ISSN 2685-4287

untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei. Teknik melakukan survei kepuasan masyarakat yaitu dengan melakukan pengisisan kuesioner secara mandiri pada formulir yang telah disediakan dan pengisian kuesioner secara elektronik *e-survei* yaitu pengisian pada layanan *google form* melalui alamat link *http*:bit.ly/survei_bkpsdm.

Data IKM dan berbagai unsur pelayanan (U1 hingga U9) dikumpulkan dari berbagai responden. Kami menggunakan metode deskriptif statistik untuk menganalisis data ini tanpa mengembangkan model prediktif. Data ini kemudian diolah dengan menggunakan perangkat lunak statistik untuk menghasilkan statistik deskriptif.

Sesuai dengan formula rumus yang telah ditetapkan oleh keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat (IKM) terdapat 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan formula sebagai berikut (Permenpan, no.14, 2017:

$$\textbf{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\textbf{Jumlah Nilai Bobot}}{\textbf{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

$$\textbf{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\textbf{Jumlah Nilai Bobot}}{\textbf{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0{,}11$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit organisasi pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\textbf{IKM} = \frac{\textbf{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\textbf{Total Unsur Yang Terisi}} \textbf{ X Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut:

IKM Unit Pelayanan X 25

Mengingat unit pelayanan memiliki karakteristik yang berbeda-beda makasetiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

a. Menambah unsur yang dianggap relevan;
b. Memberikan bobot yang berbeda-beda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit organisasi pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel;
Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, MutuPelayanan dan Kinerja Unit Organisasi Pelayanan

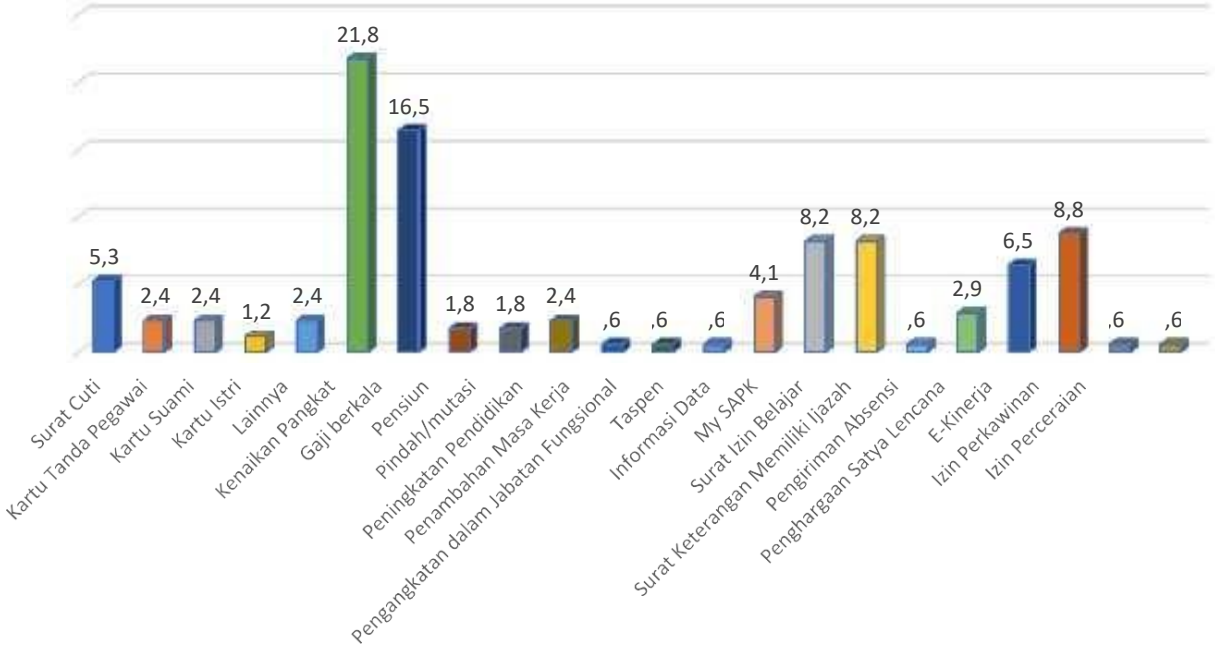
P-ISSN 2549-4104
E-ISSN 2685-4287

]Nilai Persepsi	Nilai interval IKM	Nilai konversi IKM	Mutu Pelayanan	Keinerja Organisasi Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

HASIL DAN PEMBAHASAN

Form kuesioner dan *e-survei* (*google form*) diadopsi berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hasil jawaban dari 9 (sembilan) pertanyaan yang diberikan kepada para responden dapat dilihat berdasarkan jumlah persentase setiap pertanyaan *crostab* frekuensi para responden. Penyusun disini berusaha untuk mengklasifikasikan hasil setiap indikator dan tanggapan akan pertanyaan tersebut secara skala keseluruhan dalam unit organisasi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten AcehTimur.

Para responden yang menjadi pengukurun indeks kepuasan masyarakat (IKM) ini adalah para Aparatur Sipil Negara (ASN) pada unit organisasi (organisasi perangkat daerah) dalam Lingkungan Pemerintah Kabupaten Aceh Timur. Adapun jumlah unit organiasi adalah 61 unit organisasi. Setiap unit organisasi diberikan pengkodean nomor pada kertas kuesioner para responden untuk memudahkan proses pengolahan data.



Persentase responden yang membutuhkan pelayanan dari 30 jenis layanan pelayanan terpadu pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

Adapun nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) adalah sebagai berikut:

Sekretariat

Bidang Sekretariat Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia memberikan pelayanan kepada masyarakat (ASN)meliputi: Pengurusan surat cuti; pengurusan kartu tanda pengawai; pengurusan kartu suami; pengurusan kartu istri dan Lainnya.

P-ISSN 2549-4104
E-ISSN 2685-4287

Pelayanan yang tersebut diatas merupakan layanan langsung kepada ASN tempatkan pada *front office* yang sudah terstruktur dengan menerapkan standar operasional prosedur (SOP). Serta Bidang Sekretariat menyediakan layanan konsultasi langsung bagi ASN yang membutuhkan informasi secara tepat, jelas dan akurat, dan ditambah layanan-layanan lainnya bersifat pelayanan publik administrasi.

Adapun Nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) yang diukur pada Bidang Sekretariat tersebut dianalisis dari layanan produk yang dibutuhkan oleh para responden pada lembar kuesioner dan *e-survei*. Dimana dari semibilan pertanyaan tersebut mewakili persepsi para responden akan produk layanan tersebut. Maka dengan ini ukuran IKM yang dihitung sesuai formula yang telah tersedia. Adapun nilai perhitungan IKM dapat dilihat pada tabel dan formula berikut:

IKM UNIT PELAYANAN SEKRETARIAT	**: 3,214 x 25 = <u>80,36</u>**

Kategori mutu pelayanan pada Sekretariat yaitu **B**

Bidang Pengadaan, Pemberhentian dan Informasi

Bidang Pengadaan, Pemberhentian dan Informasi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia memberikan pelayanan kepada masyarakat (ASN) meliputi:Taspen; Informasi Data; My SAPK; Wredatam dan BP Tapera.

Pelayanan yang tersebut diatas merupakan layanan langsung kepada ASN tempatkan pada *front office* yang sudah terstruktur dengan menerapkan standar operasional prosedur (SOP). Serta para PNS jabatan Administrasi Bidang Pengadaan, Pemberhentian dan Informasi bersedia memberikan jasa konsultasi langsung bagi ASN yang membutuhkan informasi secara tepat, jelas dan akurat, serta para PNS jabatan Administrasi Pengadaan, Pemberhentian dan Informasi bersedia memberikan jasa konsultasi langsung bagi ASN dan masyarakat umum yang membutuhkan informasi secara tepat, jelas dan akurat, terutama dalam hal proses penerimaan/perekrutan calon pengawai negeri sipil (CPNS) dan ditambah layanan-layanan lainnya bersifat pelayanan publik administrasi.

Adapun Nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) yang diukur pada Bidang Pengadaan, Pemberhentian dan Informasi tersebut dianalisis berdasarkan hasil dari 9 (sembilan) unsur pelayanan yang diberikan, dimana dari pertanyaan-pertanyaan tersebut menyatakan persepsi ASN akan kemudahan proses pelayanan yang didapatkan oleh ASN sebagaimana yang tersebut pada 5 (lima) layanan utama diatas, dan ini merupakan ukuran IKM yang akan dihitung sesuai formula yang telah tersedia. Adapun nilai perhitungan IKM dapat dilihat pada tabel dan formula berikut:

IKM UNIT PELAYANAN PENGADAAN, PEMBERHENTIAN DAN INFORMASI	**: 3,111 x 25 = <u>77,77</u>**

Kategori mutu pelayanan pada Bidang Pengadaan, Pemberhentiandan Informasi yaitu **B**.

Bidang Mutasi dan Promosi Aparatur

Bidang Mutasi dan Promosi Aparatur Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia memberikan pelayanan kepada masyarakat (ASN) sebagai berikut:

Tabel Jenis pelayanan BPPSDM Aceh Timur

- Kenaikan pangkat;	- Pengangkatan dalam jabatan fungsional
- Gaji berkala	- Pemberhentian dalam jabatan fungsional

P-ISSN 2549-4104
E-ISSN 2685-4287

- Pensiun	- Usulan pelaksana tugas
- Pindah/mutasi	- Impassing
- Peningkatan Pendidikan	- KP4
- Penambahan masa kerja	

Sumber: BPPSDM Aceh Timur (2022)

Pelayanan yang tersebut diatas merupakan layanan langsung kepada ASN tempatkan pada *front office* yang sudah terstruktur dengan menerapkan standar operasional prosedur (SOP). Serta para PNS jabatan Administrasi Bidang Mutasi dan Promosi Aparatur bersedia memberikan jasa konsultasi langsung bagi ASN yang membutuhkan informasi secara tepat, jelas dan akurat, ditambah layanan-layanan lainnya bersifat pelayanan publik administrasi.

Adapun Nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) yang diukur pada Bidang Mutasi dan Promosi Aparatur tersebut dianalisis berdasarkan hasil dari 9 (sembilan) unsur pelayanan yang diberikan, dimana dari pertanyaan- pertanyaan tersebut menyatakan persepsi ASN akan kemudahan proses pelayanan yang didapatkan oleh ASN dan ini merupakan ukuran IKM yang akan dihitung sesuai formula yang telah tersedia. Adapun nilai perhitungan IKM dapat dilihat pada tabel dan formula berikut:

IKM UNIT PELAYANAN MUTASI DAN PROMOSI APARATUR	**: 3,270 x 25 = 81,77**

Kategori mutu pelayanan pada Bidang Mutasi dan Promosi Aparatur yaitu **B**

Bidang Pengembangan Kompetensi Aparatur dan SDM

Bidang Pembinaan dan Pengembangan Aparatur Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia memberikan pelayanan kepada masyarakat (ASN) meliputi: pengurusan surat izin belajar; pengurusan surat keterangan belajar; pengurusan surat keterangan memiliki ijazah dan pengurusan tugas belajar.

Pelayanan yang tersebut diatas merupakan layanan langsung kepada ASN tempatkan pada *front office* yang sudah terstruktur dengan menerapkan standar operasional prosedur (SOP).

Adapun Nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) yang diukur pada Bidang Pembinaan dan Pengembangan Aparatur tersebut dianalisis berdasarkan hasil dari 9 (sembilan) unsur pelayanan yang diberikan, dimana dari pertanyaan-pertanyaan tersebut menyatakan persepsi ASN akan kemudahan proses pelayanan yang didapatkan oleh ASN sebagaimana yang tersebut pada 4 (empat) layanan utama diatas, dan ini merupakan ukuran IKM yang akan dihitung sesuai formula yang telah tersedia. Adapun nilai perhitungan IKM dapat dilihat pada tabel dan formula berikut:

IKM UNIT PELAYANAN PENGEMBANGAN KOMPETENSI APARATUR DAN SDM	**: 3,375x 25 = 84,37**

Kategori mutu pelayanan pada Bidang Pengembangan Kompetensi Aparatur dan SDM yaitu **B**

Bidang Penilaian Kinerja Aparatur dan Penghargaan

Bidang Penilaian Kinerja Aparatur dan Penghargaan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia memberikan pelayanan kepada masyarakat (ASN) meliputi:

Pengiriman Absensi; Penghargaan Satya Lencana; E-Kinerja; Izin Perkawinan; dan Izin Perkawinan, Izin Perceraian.

P-ISSN 2549-4104
E-ISSN 2685-4287

Pelayanan yang tersebut diatas merupakan layanan langsung kepada ASN tempatkan pada *front office* yang sudah terstruktur dengan menerapkan standar operasional prosedur (SOP). Serta para PNS jabatan Administrasi Bidang Penilaian Kinerja Aparatur dan Penghargaan bersedia memberikan jasa konsultasi langsung bagi ASN dan masyarakat umum yang membutuhkan informasi secara tepat, jelas dan akurat, terutama dalam hal proses penilaian kinerja dan penghargaan bagi ASN.

Adapun Nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) yang diukur pada Bidang Pembinaan dan Pengembangan Aparatur tersebut dianalisis berdasarkan hasil dari 9 (sembilan) unsur pelayanan yang diberikan, dimana dari pertanyaan-pertanyaan tersebut menyatakan persepsi ASN akan kemudahan proses pelayanan yang didapatkan oleh ASN sebagaimana yang tersebut pada 4 (empat) layanan utama diatas, dan ini merupakan ukuran IKM yang akan dihitung sesuai formula yang telah tersedia. Adapun nilai perhitungan IKM dapat dilihat pada tabel dan formula berikut:

IKM UNIT PELAYANAN PENILAIAN KINERJA APARATUR DAN PENGHARGAAN	**: 3,090x 25 = 77,25**

Kategori mutu pelayanan pada Bidang Penilaian Kinerja Aparaturdan Penghargaan yaitu **B**.

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

Secara keseluruhan nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia hasil persepsi dan tanggapan ASN yang telah bersedia menjadi respon yang berkunjung ke Badan Kepegawaiaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia dan pengisian melalui *e-survei* (*google form*) terhadap 9 (sembilan) instrumen/pertanyaan yang menjadi nilai ukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM), serta sebagai tolak ukur target keberhasilan program pelayanan terpadu dan salah satu barometer percepatan pelayanan birokasi kepada publik. Berikut nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) yang sudah diformulakan dapat dilihat pada tabel:

Rata-Rata Unsur Palayanan
Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3,060
U2	Kecepatan prosedur pelayanan	3,060
U3	Kecepatan memberikan pelayanan	3,000
U4	Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan	3,800
U5	Kesesuaian produk, standar pelayanan	3,010
U6	Kompetensi petugas dalam pelayanan	3,030
U7	Prilaku petugas pelayanan	3,200
U8	Penanganan Pengaduan Layanan	3,600
U9	Kualitas sarana dan Prasaranan	3,100

IKM UNIT PELAYANAN BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN	**: 3,202x 25 = 80,16**

P-ISSN 2549-4104
E-ISSN 2685-4287

SUMBER DAYA MANUSIA

Kategori mutu pelayanan pada Bidang Penilaian Kinerja Aparaturdan Penghargaan yaitu **B**.

Hasil analisis deskriptif dari nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap berbagai unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
U1	260	1	4	3.07	.569
U2	260	1	4	3.08	.543
U3	260	1	4	2.98	.582
U4	260	1	4	3.80	.545
U5	260	1	4	3.03	.537
U6	260	1	4	3.04	.496
U7	260	1	4	3.14	.438
U8	260	1	4	3.62	.632
U9	260	1	4	3.06	.545
Valid N (listwise)	260				

- Unsur pelayanan U1 (Kesesuaian persyaratan pelayanan) memiliki nilai rata-rata sebesar 3.07 dengan standar deviasi 0.569.
- Unsur pelayanan U2 (Kecepatan prosedur pelayanan) memiliki nilai rata-rata sebesar 3.08 dengan standar deviasi 0.543.
- Unsur pelayanan U3 (Kecepatan memberikan pelayanan) memiliki nilai rata-rata sebesar 2.98 dengan standar deviasi 0.582.
- Unsur pelayanan U4 (Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan) memiliki nilai rata-rata sebesar 3.80 dengan standar deviasi 0.545.
- Unsur pelayanan U5 (Kesesuaian produk, standar pelayanan) memiliki nilai rata-rata sebesar 3.03 dengan standar deviasi 0.537.
- Unsur pelayanan U6 (Kompetensi petugas dalam pelayanan) memiliki nilai rata-rata sebesar 3.04 dengan standar deviasi 0.496.
- Unsur pelayanan U7 (Prilaku petugas pelayanan) memiliki nilai rata-rata sebesar 3.14 dengan standar deviasi 0.438.
- Unsur pelayanan U8 (Penanganan Pengaduan Layanan) memiliki nilai rata-rata sebesar 3.62 dengan standar deviasi 0.632.
- Unsur pelayanan U9 (Kualitas sarana dan Prasaranan) memiliki nilai rata-rata sebesar 3.06 dengan standar deviasi 0.545.

Dari hasil analisis deskriptif di atas, kita dapat melihat bahwa rata-rata tingkat kepuasan masyarakat terhadap semua unsur pelayanan berada di atas 3, yang mengindikasikan tingkat kepuasan yang relatif tinggi. Standar deviasi yang bervariasi antara unsur-unsur pelayanan menunjukkan tingkat variasi antara responden dalam menilai masing-masing unsur.

Hasil ini menggambarkan bahwa meskipun secara umum masyarakat puas dengan layanan yang diberikan, terdapat variasi dalam tingkat kepuasan di antara berbagai unsur pelayanan. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis lebih lanjut untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mungkin memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap masing-masing unsur pelayanan.

KESIMPULAN

Survei terhadap para responden dalam lingkungan Pemerintah Kabupaten Aceh Timur Tahun 2022 dengan tujuan mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)/ASN

P-ISSN 2549-4104
E-ISSN 2685-4287

merupakan tolak ukur atas pelayanan yang telah diberikan oleh unit Organisasi pelayanan publik kepada masyarakat/ASN. Berdasarkan metode penelitian yang telah diuji nilai akan objektifitas atas persepsi/pernyataan responden miliki derajat kepercayaan yaitu sebesar 95%. Sehingga tim penyusun meyakinkan bahwa survei ini telah memberi keterwakilan akan persepsi ASN/responden dalam lingkungan Pemerintah Kabupaten Aceh Timur terhadap besaran nilai pelayanan publik pada Unit Oganisasi (Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia), serta sebagai salah satu tolak ukur target keberhasilan program pelayanan administrasi satu pintu (pelayanan terpadu) yang merupakan gagasan program percepatan birokrasi Instansi Pemerintah khususnya di lingkungan pemerintah Kabupaten Aceh Timur.

Berdasarkan formula rumus yang telah ditetapkan oleh keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Aceh Timur nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)/ASN 2022 sebesar **80,16** dengan kategori mutu pelayanan nilainya **B (Baik).**

Namun ada beberapa indikator pelayanan yang masih dianggap kurang memberikan nilai yang maksimal kepada masyarakat/ASN. Setelah dilakukan klasifikasi pada beberapa instrumen/pertanyaan yang didapat pada unit organisasi Badan Kepegawaiaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia bahwa pelayanan masih kurang cepat dalam memberikan pelayanan dan hasil output yang diharapakan, sehingga ini menjadi perhatian khusus bagi pimpinan serta peningkatan sarana dan prasarana seperti fasilitas kamar mandi/toilet dan ruang tunggu untuk kenyamanan para pengunjung disaat layanan administrasi kepegawaian dan layanan konsultasi.

REFERENSI

Arifin, Z. (2013). Pengukuran Kinerja Pelayanan Publik dengan Pendekatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pemerintahan Kota Batam. *Jurnal Tata Kelola dan Manajemen Pemerintahan*, 6(2), 109-122.

Dessler. Gary. 2015. *Human Resources Management (Manajemen Sumber Daya Manusia)*, Edisi Empat Belas Bahasa Indonesia. Jakarta: Indeks.

Hidayat, N, & Yulatno, T. (2022). Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Kesehatan di Puskemas Kabupaten Bengkayang, Kalimantan Barat. *Jurnal Joubahs*. Vol. 2, No. 1. Pp. 47-60.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2017). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Jakarta.

Kotler, Philip, et al. (2017). *Manajemen Pemasaran*. PT. Indeks.

Mora, Zulkarnen, Mufti, I.A, & Syardiansah. (2021), Pengaruh Karakteristik Individu, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan, J*UPIS*, ., Vol. 13, No. 1. Pp. 101-107.

Rahardjo, T. W. (2012). *Pengukuran Kepuasan Masyarakat: Studi Kasus di Kabupaten* Ponorogo. Graha Ilmu.

Sugiyono. (2016*). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung*: PT Alfabet

Suryana, Y. (2015). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Publik di Kota Sukabumi. Jurnal Administrasi Publik, 3(2), 51-58.

Sutanto, E., & Putra, I. S. (2017). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Medan Tuntungan. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(1), 47-57.

Tjiptono, Fandy. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi

P-ISSN 2549-4104
E-ISSN 2685-4287

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*. (2009). Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia

Wibowo, A. (2010). Kajian Terhadap Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Wilayah Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, 14(1), 45-64.