

ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI ERA COVID-19

Nasrizal¹; Naufal Raid^{2*}; F. Yasmeardi³

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi LPPN Padang

nasrizal@stia-lppn.ac.id¹; naufalraid29@gmail.com²; yasmeardi17@yahoo.com³

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Era Covid-19. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan cara melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan melihat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Tempat penelitian yaitu di Sumatera Barat dengan cara menyebarkan kuesioner kepada masyarakat menggunakan aplikasi *google form* kepada 110 responden. Data di analisis dengan menggunakan indeks kepuasan masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Berdasarkan hasil penelitian mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat Kantor Pelayanan Publik Provinsi Sumatera Barat pada era Covid 19 sesuai dengan ketentuan kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004 per indikator pelayanan berada pada kategori baik, hal ini berdasarkan hasil Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu 66,95 dengan kategori Baik. Kepada para penyelenggara pelayanan publik, untuk kedepannya bisa beradaptasi dengan keterbatasan kegiatan di era Covid-19.

Kata Kunci: **IKM; Covid-19; Pelayanan Publik**

ABSTRACT

This study aims to study the level of public satisfaction with public services in the Covid-19 Era. This research is a descriptive study by conducting a survey of public satisfaction with public services by looking at the Community Satisfaction Index (IKM). The place of research is in West Sumatra by distributing it to the public using a google application form to 110 respondents. Data analysis using the community satisfaction index (IKM) which is calculated using the weighted average value of each service element. In calculating the IKM against the 14 service elements reviewed, each service element has the same weight. Results Based on research on the Community Index of the West Sumatra Public Service Office in the Covid 19 era in accordance with the provisions of the Ministry of Administrative and Bureaucratic Reform Number 25 of 2004 per service indicator in the good category, this is based on the results of the community index value of 66.95 in the Good category. For public service providers, in the future it can be adjusted to the limitations of activities in the Covid-19 era.

*Keyword: **IKM; Covid-19; Public service***

PENDAHULUAN

Corona Virus Diseases 2019 (Covid-19) merupakan permasalahan yang paling disoroti diberbagai belahan dunia. Covid-19 sampai pada saat sekarang ini sudah menyebar ke 215 Negara, dengan kasus pertama di Wuhan Provinsi Hubei Cina pada tanggal 8 Desember 2019 (WHO, 2020; Taufik & Warsono, 2020). Begitupun dengan Negara Indonesia berdasarkan data terakhir pada tanggal 18 Oktober 2020 terkonfirmasi positif sebanyak 361.867 orang, (Satgas Penanganan Covid-19).

Berdasarkan hal tersebut Covid-19 memberikan dampak hampir diseluruh sektor kehidupan masyarakat, seperti aktivitas sosial dibatasi, melemahnya ekonomi, pelayanan transportasi dikurangi dan diatur dengan ketat, pariwisata ditutup, pusat

perbelanjaan sepi pengunjung dan sektor informal lainnya. Dan dari sektor pelayanan publik berdampak kepada terbatasnya pelaksanaan pelayan publik serta pekerjaan dan belajarpun dilakukan secara online di rumah, (Syafrida & Hartati, 2020).

Berdasarkan hal tersebut, karena pelayanan publik juga menjadi salah satu bidang yang terdampak oleh Covid-19, sehingga aparaturnegara yang selama ini melaksanakan pelayanan publik, harus melakukan protokol kesehatan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dan malahan ada sebagian kantor pelayanan publik yang harus bekerja dirumah atau *work from home* (WFH), (Doramia Lumbanraja, 2020). Melihat permasalahan tersebut tentunya juga memberikan dampak kepada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul dalam diri seseorang pada saat membandingkan hasil kinerja atau produk yang diterimanya, (Kotler & Keller, 207; Lovelock et al., 2010; Hariany, 2014). Kepuasan pelanggan atau masyarakat dapat diukur menggunakan berbagai metode pengukuran. Menurut Kotler secara sederhana mengemukakan empat metode yang dapat mengukur kepuasan pelanggan, antara lain sistem keluhan dan saran, survei kepuasan pelanggan, ghost shopping, lost customer analysis. Analisis indeks kepuasan pelanggan merupakan salah satu cara mengetahui tingkat kepuasan pelanggan menggunakan metode survei kepuasan pelanggan, (Dahmiri, 2014; Kartikaningdyah, 2012; Suandi, 2019).

Sumatera Barat merupakan Provinsi dengan angka konfirmasi positif terbanyak ke-11 di Indonesia dengan jumlah konfirmasi positif 10.957 orang (Sumbar Tanggap Corona, 2020) dan setiap hari ada penambahan kasus positif dari tenaga ASN di Sumatera Barat, berdasarkan hal ini tentu juga berdampak kepada pelayanan publik di Sumatera Barat

Berdasarkan pengamatan dan wawancara kepada masyarakat di Sumatera Barat didapatkan kesimpulan bahwa banyak masyarakat yang tidak puas terhadap pelayanan publik pada saat sekarang ini, karena adanya batasan jumlah masyarakat yang bisa masuk kedalam ruang tunggu kantor pelayanan publik dan lamanya pengurusan-pengurusan yang dilakukan oleh masyarakat.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian ini disebut penelitian deskriptif karena peneliti menghasilkan data berupa gambaran dengan kalimat-kalimat mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Pelayanan Publik di Sumatera Barat. Data yang telah terkumpul dalam bentuk angka-angka kemudian akan dihitung sesuai dengan ketentuan perhitungan IKM. Penelitian ini dilakukan di Provinsi Sumatera Barat. Populasi dalam penelitian ini semua masyarakat yang ada di Provinsi Sumatera Barat dengan jumlah

Penduduk responden 110. Sumber Data: data primer adalah data yang diperoleh melalui hasil penelitian secara langsung terhadap objek yang diteliti. Data diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan melalui google form. Data sekunder merupakan data penunjang atau pelengkap dari pihak lain yang diambil di Dinas Provinsi Sumatera Barat.

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner penelitian. Dalam penelitian ini teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan indeks kepuasan masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{JumlahBobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

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

$$\text{IKM Unit pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk: Menambah unsur yang dianggap relevan. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 (empat belas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

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

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	INILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

Guna mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata perunsur di kalikan dengan 0,071 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,071. Hasil dari nilai indeks komposit (gabungan) tersebut merupakan nilai IKM dari Kantor Pelayanan Publik di Sumatera Barat. Langkah terakhir dalam teknik analisis data adalah menarik kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan. Data yang berupa angka dari hasil kuisioner atau angket dijelaskan dalam bentuk kalimat, sehingga diperoleh deskripsi hasil penelitian.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pemerintah dalam pelayanan publik mempunyai peran dan tugas yang sangat penting dalam menyediakan pelayanan yang prima bagi penduduknya/masyarakat, apalagi mengenai pelayanan publik saat ini cenderung “jalan ditempat”. Sebagaimana yang diamanatkan dalam (Undang-Undang pasal 1 Nomor 25 tahun 2009) Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rancangan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, (Hidayah, 2020). Namun dalam pelaksanaan pelayanan publik, ada kendala-kendala tertentu dalam pelaksanaannya, salah satunya seperti saat sekarang ini permasalahan pandemi Covid-19.

Pandemi Covid-19 di Indonesia telah mengubah wajah tatanan administrasi dan pola kerja di lingkungan instansi pemerintahan. Untuk mewujudkan *physical distancing* yang optimal, proses kerja bergeser dari bekerja di kantor menjadi bekerja dari rumah (*work from home*). Pengembangan proses layanan, administrasi, dan koordinasi berbasis online mulai diupayakan semaksimal mungkin di masing-masing lingkungan instansi pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, (Taufik & Warsono, 2020). Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan

menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik, (Fahmi Rezha & Siti Rochmah, 2017). Meskipun di era pandemi Covid-19, penyelenggara pelayanan publik tetap harus memperhatikan kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada 110 responden mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor pemerintahan Provinsi Sumatera Barat pada era Covid 19 diukur berdasarkan kepuasan masyarakat menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ditinjau dari pelayanan administrasi, maka diperoleh hasil Indeks Kepuasan Masyarakat per indikator. Nilai IKM dari indikator pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap indikator pelayanan tersebut. Hasil penelitian dapat dilihat pada tabel 2 di bawah ini:

Tabel 2 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Per Indikator

No	Indikator Pelayanan	Jumlah	Nilai IKM	Konversi Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Prosedur pelayanan	249	2,26	56,59	C	Kurang Baik
2	Persyaratan pelayanan	287	2,61	65,23	B	Baik
3	Kejelasan pelayanan petugas	288	2,62	65,45	B	Baik
4	Kedisiplinan pelayanan petugas	369	2,25	83,86	A	Sangat Baik
5	Tanggung jawab pelayanan petugas	309	2,81	70,23	B	Baik
6	Kemampuan pelayanan petugas	319	2,90	72,50	B	Baik
7	Kecepatan pelayanan	262	2,38	59,55	C	Kurang Baik
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	312	2,84	70,90	B	Baik
9	Kesopanan dan keramahan petugas	343	3,12	77,95	B	Baik
10	Kewajaran pelayanan biaya	295	2,68	67,05	B	Baik
11	Kepastian pelayanan biaya	282	2,56	64,09	B	Baik
12	Kepastian pelayanan jadwal	181	1,65	41,14	C	Kurang Baik
13	Kenyamanan Lingkungan	309	2,81	70,23	B	Baik
14	Keamanan Pelayanan	320	2,91	72,73	B	Baik

Berdasarkan hasil pada tabel 2 persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Pelayanan Publik Provinsi Sumatera Barat pada era covid-19 berdasarkan kepuasan masyarakat menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat ditinjau dari pelayanan administratif secara total dari 14 indikator (KEPMENPAN, Nomor 63 Tahun 2003) pelayanan menunjukkan bahwa persepsi masyarakat ada yang sudah sesuai dengan harapan masyarakat dan ada yang masih kurang. Berdasarkan *Kotler Survey* Kepuasan Pelanggan dapat dilakukan melalui survai, dimana instansi akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda (signal) positif bahwa Institusi menaruh perhatian terhadap pelanggannya, (Kurniawan, 2017). Hal ini sesuai dengan teknik cara melakukan penilaian survey yang dilakukan peneliti, menggunakan survey langsung kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat Kantor Pelayanan Publik Provinsi Sumatera Barat pada era Covid 19 sesuai dengan ketentuan Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004 per indikator pelayanan berada pada kategori baik, hal ini berdasarkan hasil Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu 66,95 dengan kategori Baik. Namun berdasarkan hasil perindikator, ada beberapa indikator yang kurang baik, seperti prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan. Hal ini berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan didapat hasil bawa, ada adaptasi kerja baru yang harus disesuaikan oleh para penyelenggara pelayanan publik. Hal ini sama seperti hasil penelitian Abd Rohman dan Dewi Citra Larasati (2020) bahwa standar pelayanan publik di era transisi *new normal* mengalami relaksasi untuk menyesuaikan dengan protokol kesehatan, (Rohman, A., & Larasati, D. C., 2020). Menurut Jufan kurang baiknya penyelenggaraan pelayanan publik di era Covid-19 disebabkan oleh faktor penyesuaian dengan protokol covid'19, (Wuri, 2021).

Untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan Kantor pelayanan publik yang ada di Provinsi Sumatera Barat pada setiap indikator yang mendapatkan kinerja kurang baik berdasarkan tabel 2 maka akan dibahas sebagai berikut: (1) Indikator prosedur pelayanan memiliki nilai IKM 2,26 dengan nilai konversi IKM sebesar 56,59 yang berada pada mutu pelayanan dan kinerja pelayanan yang kurang baik. Persepsi masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor pelayanan publik yang ada dilingkungna provinsi sumatera barat di Era Covid-19 menyatakan bahwa informasi mengenai prosedur pelayanan atau tahapan alur pelayanan kurang mudah untuk didapatkan sehingga masyarakat kurang mengerti tahapan alur dari pelayanan yang diminta. (7) Indikator Kecepatan Pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 2,38 dengan nilai konversi IKM sebesar 59,55 yang berada pada kategori mutu pelayanan dan kinerja pelayanan yang Kurang baik. Persepsi masyarakat yang melakukan pelayanan menyatakan bahwa kurangnya kecepatan dalam pemberian layanan selama pandemi

Covid-19. (12) Indikator kepastian jadwal pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 1,65 dengan nilai konversi IKM sebesar 41,14 yang berada pada kategori mutu pelayanan dan kinerja pelayanan yang Kurang baik. Persepsi masyarakat yang melakukan pelayanan menyatakan bahwa kurangnya kepastian jadwal pelayanan selama pandemi Covid-19. Sedangkan untuk ke 11 indikator lainnya dalam kategori baik.

KESIMPULAN

Pengukuran kepuasan pelayanan publik di Kantor Pelayanan Publik Provinsi Sumatera Barat menggunakan instrumen yang merujuk kepada Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004. Survei ini berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004, terdapat 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, antara lain prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggungjawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan lingkungan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan diperoleh hasil IKM sebesar 66,95 atau termasuk dalam kategori baik. IKM tersebut terbentuk dari 11 indikator pelayanan yang mendapatkan kategori baik adalah persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggungjawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan lingkungan. Sedangkan Indikator yang mendapatkan kategori kurang baik adalah prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, kepastian jadwal pelayanan. Untuk perbaikan pelayanan pemerintah Provinsi Sumatera Barat disarankan agar berfokus pada aspek atau unsur dengan nilai terendah yaitu prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, kepastian jadwal pelayanan dalam pelayanan publik di era Covid-19.

DAFTAR PUSTAKA

- Dahmiri. 2019. Analisa Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Kantor Camat Kecamatan Sarolangun. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*. Volume 11 No. 1 Tahun 2019.
- Dorania Lumbanraja, A. (2020). Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E-Government Pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi. *Administrative Law and Governance Journal*, 3(2), 220–231. <https://doi.org/10.14710/alj.v3i2.220-231>
- Fahmi Rezha, Siti Rochmah, S. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok). *Administrasi Publik (JAP)*, 1(5), 981–990.
- Hariany, Z. (2014). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Terhadap Pelayanan

- Publik Di Puskesmas Xxx. *Jurnal Teknik Industri USU*, 5(2), 17–21.
- Hidayah, D. D. (2020). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cipatujah KabupatenTasikmalaya). *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 28–34.
- World Health Organization W. WHO Director-General’s opening remarks at the media briefing on COVID-19 - 3 April 2020 [Internet]. 2020 [cited 2020 Apr 6]. Available from: <https://www.who.int/dg/speeches/detail/who-director-general-sopening-remarks-atthe-media-briefing-on-covid-19--> diakses 22-Oktober-2020
- Kartikaningdyah, E. (2012). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada BP2T kota Tanjung Pinang. *Jurnal Integrasi*, 4(2), 136–147.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller.2007. Manajemen Pemasaran Edisi 12.Erlangga.
- Kurniawan, R. C. (2017). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *FIAT JUSTISIA:Jurnal Ilmu Hukum*, 10 (3), 569–586. <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794>
- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, & Jacky Mussry. 2011. Pemasaran Jasa. edisi7. Erlangga.
- Satgas Penanganan Covid-19, <https://covid19.go.id/> di akses 18 Oktober 2020.
- Suandi. 2019. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*. Volume 1 Nomor 2 Edisi Maret.
- Sumbar Tanggap Corona, <https://corona.sumbarprov.go.id/>. Di akses tanggal 19 Oktober 2020
- Syafrida, S., & Hartati, R. (2020). Bersama Melawan Virus Covid 19 di Indonesia. *SALAM: Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-I*, 7(6), 495–508. <https://doi.org/10.15408/sjsbs.v7i6.15325>
- Rohman, A., & Larasati, D. C. (2020). Standar Pelayanan Publik Di Era Transisi New Normal. *Reformasi*, 10(2), 151–163. <https://doi.org/10.33366/rfr.v10i2.1952>
- Taufik, T., & Warsono, H. (2020). Birokrasi baru untuk new normal: tinjauan model perubahan birokrasi dalam pelayanan publik di era Covid-19. *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi* ..., 2(1), 1–18. <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/dialogue/article/view/8182>
- Wuri, J., & Publik, P. (2021). KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI ERA COVID-19 (Studi Di Kecamatan Langowan Barat Kabupaten Minahasa). *Jurnal Politico*, 10(4).
- Undang-Undang pasal 1 Nomor 25 tahun 2009