

An Analysis Of Community Satisfaction Index Of Public Services Of The Hajj And Umrah Organizing Section Of The Ministry Of Religion Office In South Bengkulu Regency

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Publik Pada Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bengkulu Selatan

Miki Asrayani ¹⁾, Ida Anggriani ²⁾, Abdul Rahman ³⁾

^{1,2)} Universitas Dehasen Bengkulu

Email: ¹⁾ mikiasrayani89@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [19 Juni 2023]

Revised [30 Juni 2023]

Accepted [13 Juli 2023]

KEYWORDS

*IKM, Performance, Public
Service*

This is an open access article
under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengukur seberapa tinggi tingkat kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bengkulu Selatan. Dalam penelitian ini peneliti mengambil sampel berjumlah 108 orang masyarakat yang melakukan layanan pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bengkulu Selatan. Pengumpulan data dengan cara penyebaran kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah menggunakan pengukuran nilai IKM berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Hasil IKM pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bengkulu Selatan secara keseluruhan mendapatkan nilai IKM sebesar 88,14 dengan mutu pelayanan B dan penilaian kinerja unit pelayanan adalah Baik berada pada interval nilai 76,61-88,30. Ini menggambarkan pelayanan yang diberikan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bengkulu Selatan sudah baik dan memberikan kepuasan pada masyarakat. Unsur U1 (persyaratan) dengan nilai 3,926 pada kategori sangat baik. Unsur (U8) tentang Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan penilaian terendah dari semua unsur IKM. Hal ini karena belum adanya perhatian langsung dari Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bengkulu Selatan terhadap keluhan yang dirasakan masyarakat. Jika masyarakat memiliki keluhan atas pelayanan, masyarakat kesulitan memberikan saran dan kritik karena belum tersedia kotak saran sehingga tanggapan yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bengkulu Selatan terhadap keluhan masyarakat tersebut masih dianggap belum memuaskan.

ABSTRACT

This study aims to measure how high the level of community satisfaction is with public services in the Hajj and Umrah Organizing Section of the Ministry of Religion Office in South Bengkulu Regency. Collecting data by distributing questionnaires. The data analysis technique used is to measure the value of CSI based on the Regulation of the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform Number 14 of 2017. The results of the CSI in the Hajj and Umrah Organizing Section of the Ministry of Religion of South Bengkulu Regency as a whole obtained a CSI score of 88.14 with service quality B and the performance assessment of the service unit was Good in the value interval of 76.61-88.30. This illustrates that the services provided by the Hajj and Umrah Organizing Section of the Ministry of Religion Office in South Bengkulu Regency are good and provide satisfaction to the community. Element U1 (requirements) with a value of 3.926 in the very good category. Element (U8) regarding Handling, Complaints, Suggestions and Feedback received the lowest rating of all elements of CSI. This is because there has been no direct attention the Ministry of Religion Office in South Bengkulu Regency to complaints felt by the community. If the community has complaints about services, it is difficult for the community to provide suggestions and criticisms because there is no suggestion box available so that the response given by the Ministry of Religion Office in South Bengkulu Regency to these community complaints is still considered unsatisfactory.

PENDAHULUAN

Pelayanan adalah segala bentuk kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan pusat, daerah dan dilingkungan badan usaha milik negara/atau daerah dalam bentuk barang dan jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan kepada orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 menyebutkan bahwa "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka

memenuhi 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”.

Sumber daya manusia yang berkualitas adalah sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan, kemampuan, keterampilan dan sikap yang baik dalam bekerja. Oleh karena itu, organisasi perlu mengambil langkah agar dapat mengembangkan dan meningkatkan kualitas pegawai. Pegawai diharapkan selalu mengasah pengetahuan, keterampilan dan kemampuan agar lebih baik sesuai dengan tuntutan zaman serta dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam organisasi tersebut.

Salah satu Kantor Pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Bengkulu Selatan Jalan Pangeran Duayu Manna, bentuk layanan yang diberikan antara lain pelayanan Pendaftaran Haji, pelimpahan nomor porsi haji, pembatalan haji, estimasi haji, rekomendasi paspor, manasik haji.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Bengkulu Selatan, dapat diukur dengan Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan 9 unsur pelayanan yaitu Persyaratan, Prosedur, Waktu penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana khususnya untuk pelayanan haji pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bengkulu Selatan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah.

LANDASAN TEORI

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Pelayanan publik harus memiliki komitmen bahwa terdapat interaksi yang kuat antara kepuasan konsumen/ masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan merupakan perbandingan antara layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan.

Konsep kualitas layanan pada dasarnya memberikan persepsi secara konkrit mengenai kualitas suatu layanan, jadi layanan adalah kegiatan yang bertujuan membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sehingga pelayanan senantiasa berhubungan dengan kepentingan publik.

Pelayanan prima (*Service Excellent*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan konsumen/masyarakat.

Prinsip pelayanan prima di dalam pelayanan antara lain menurut Barata (2015:98) mempunyai beberapa acuan antara lain :

1. Memuaskan masyarakat.
2. Tidak ada keluhan masyarakat.
3. Orang pelayanan wajib menanggapi permasalahan atau keluhan masyarakat.
4. Mengetahui sumber – sumber keluhan masyarakat dan mengetahui cara mengatasi keluhan tersebut.

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah adalah dengan menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat, dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Irawadi (2018) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Sipil Bengkulu Selatan”. Berdasarkan hasil penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Sipil Bengkulu Selatan adalah 77,50 dengan mutu pelayanan B dengan kriteria baik karena berada pada rentang nilai 62,51 – 81,25. Unsur kesopanan dan keramahan petugas mendapat penilaian tertinggi dengan nilai rata-rata 3,70 dengan kriteria penilaian sangat baik. Hal ini menggambarkan bahwa masyarakat menilai pegawai Dinas Kependudukan dan Sipil Bengkulu Selatan memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah. Nilai kepuasan terendah adalah 2,58 yaitu kecepatan pelayanan dengan kriteria penilaian kurang baik.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Insan (2019) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pasien Rumah Sakit Assyfa Bengkulu Selatan”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata unsur



unsur pelayanan yang terendah adalah pada unsur ke sebelas yaitu kepastian biaya pelayanan dengan nilai 3,26 dengan mutu pelayanan B dan unsur pelayanan baik dan yang tertinggi adalah pada unsur ke dua belas kepastian jadwal pelayanan sebesar 4,50 dengan mutu pelayanan A dan kinerja unsur pelayanan sangat baik. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Assyfa Bengkulu Selatan adalah 81,20. Kategori baik berada pada rentang nilai 62,51 – 81,25, sehingga nilai IKM untuk kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Assyfa Manna Bengkulu Selatan tergolong baik.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono (2016: 147), metode deskriptif kuantitatif adalah suatu metode penelitian dalam penelitian yang meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu sistem pemikiran atau pun kelas manusia masa sekarang. Dalam penelitian ini dikemukakan Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Bengkulu Selatan.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non-probability sampling* dengan jenis *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas, artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik atau cirinya yaitu masyarakat yang menerima pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bengkulu Selatan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 150 orang dari jumlah populasi penerima layanan, Sehingga sampel dalam penelitian ini berjumlah 108 orang masyarakat yang melakukan pengurusan haji di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bengkulu Selatan yang dipilih secara acak.

Metode pengumpulan data dimaksudkan untuk memperoleh informasi yang relevan, akurat dan reliable, metode yang digunakan adalah kuesioner.

Untuk menjawab permasalahan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat, teknik analisis data yang digunakan adalah dengan menggunakan pengukuran nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Dalam penghitungan IKM terdapat 9 unsur atau indikator yang dikaji. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{X} = N$
$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$

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

$IKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi perunsur}}{\text{total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$
--

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

$IKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$
--

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

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

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval Ikm	Nilai Interval Konversi Ikm	Mutu Pelayanan	Kinerja 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

Sumber : Kep.MENPAN Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017

Pengelolaan data survei

1. Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9)
2. Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata- rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:
 - a. Nilai rata-rata per unsur pelayanan.
Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.
 - b. Nilai indeks pelayanan
Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur
 - c. Pengujian Kualitas Data
Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden dalam penelitian ini adalah 150 orang masyarakat Kabupaten Bengkulu Selatan dan diambil sebagai sampel 108 orang yang menerima pelayanan dari Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bengkulu Selatan. Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin dan pendidikan terakhir. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

a. Karakteristik Data Responden Berdasarkan Umur

Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Usia	Responden	Persentase (%)
20 – 30	3	3
31 – 40	10	9
41 – 50	75	69
> 51 Tahun	20	19
Total	108	100

Sumber: Hasil Penelitian dan diolah, 2023

Berdasarkan tabel 2 Di atas dapat diketahui bahwa mayoritas masyarakat yang menerima pelayanan dari Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bengkulu Selatan adalah yang berusia 41 - 50 Tahun sebanyak 75 orang atau sebesar 50%. Hal ini menggambarkan bahwa pada usia tersebut banyak masyarakat yang melakukan pengurusan (pendaftaran, pelimpahan dan pembatalan haji).

b. Karakteristik Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Responden	Persentase (%)
Laki-laki	60	56
Perempuan	48	44
Total	108	100

Sumber: Hasil Penelitian dan diolah, 2023

Berdasarkan tabel 3 Di atas Karakteristik responden yang dikelompokkan menurut jenis kelamin, mayoritas masyarakat yang menerima pelayanan dari Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bengkulu Selatan adalah laki-laki dengan jumlah persentase sebesar 56% atau sebanyak 60 orang. Hal ini menggambarkan bahwa masyarakat yang banyak menerima pelayanan dari Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bengkulu Selatan lebih banyak laki-laki.

c. Karakteristik Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Pendidikan Terakhir	Responden	Persentase (%)
SD Kebawah	3	3
SLTP	7	6
SLTA	21	19
D1-D3-D4	15	14
S-1	60	56
S-2 keatas	2	2
Total	108	100

Sumber: Hasil Penelitian dan diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4 Di atas Karakteristik responden yang dikelompokkan menurut pendidikan, tingkat pendidikan yang paling banyak menerima pelayanan dari Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bengkulu Selatan adalah pendidikan S-1 yakni sebanyak 60 responden atau 56% dari 108 responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa banyak masyarakat berpendidikan terakhir S-1.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama**Tabel 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama**

Pekerjaan Utama	Responden	Persentase (%)
PNS	52	48
BUMN	2	2
Wiraswasta/Usahawan	21	19
Mahasiswa	3	3
Pensiunan	10	9
TNI/POLRI	5	5
Lainnya	15	14
Total	108	100

Sumber: Hasil Penelitian dan diolah, 2023

Berdasarkan tabel 5. Di atas Karakteristik responden yang dikelompokkan menurut pekerjaan, tingkat pekerjaan yang paling banyak menerima pelayanan dari Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah

Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bengkulu Selatan adalah masyarakat dengan profesi PNS sebanyak 52 orang atau sebesar 48 %.

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bengkulu Selatan, secara umum capaian kinerja pelayanannya masuk katagori “**BAIK**”.

Adapun rincian hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bengkulu Selatan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 6 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai per unsur	Nilai Rata-Rata Perunsur (Nilai unsur layanan/108)	Kriteria Kualitas Pelayanan
U1	Persyaratan	424	3,926	Sangat Baik
U2	Prosedur	393	3,629	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	388	3,581	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	386	3,571	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	393	3,629	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	381	3,514	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	346	3,181	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	336	3,133	Baik
U9	Sarana dan Prasarana Keamanan Pelayanan	420	3,886	Sangat Baik
	Total	3467	32,050	

Sumber : Data diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 7 di atas dapat dilihat bahwa unsur penilaian tertinggi adalah unsur persyaratan dengan nilai rata-rata sebesar 3,926 pada kategori penilaian sangat baik. Unsur persyaratan mendapatkan penilaian tertinggi dikarenakan setiap persyaratan yang ada untuk setiap pelayanan telah disediakan oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bengkulu Selatan dan persyaratan dipajang di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bengkulu Selatan sehingga masyarakat telah mengetahui tentang semua persyaratan terhadap pelayanan Pendaftaran, Pelimpahan, Pembatalan Haji dan Rekomendasi paspor sehingga masyarakat tidak perlu bolak balik dikarenakan semua persyaratan sudah lengkap.

Penilaian terendah untuk unsur pelayanan adalah pada unsur penanganan pengaduan, sarana dan masukan dengan nilai 3,133 dengan kategori penilaian baik. Unsur ini mendapatkan penilaian terendah dikarenakan kurang adanya tanggapan dari pihak Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bengkulu Selatan jika adanya masukan dari masyarakat pada saat masyarakat merasakan adanya pelayanan yang kurang.

Dengan menggunakan metode perhitungan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, maka hasil nilai per unsur tersebut selanjutnya diolah untuk memperoleh nilai IKM secara keseluruhan. Untuk mencari nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur layanan dikalikan dengan 0,11 (sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Perhitungan tersebut dapat dilihat pada tabel 8.

Tabel 7 Nilai Rata-Rata Tertimbang Perunsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Perunsur	Nilai Bobot Tertimbang	Nilai Rata-Rata Tertimbang per unsur
1	2	3	4	(3 x 4)
U1	Persyaratan	3,926	0,11	0,432
U2	Prosedur	3,629	0,11	0,399
U3	Waktu Penyelesaian	3,581	0,11	0,394
U4	Biaya/Tarif	3,571	0,11	0,393
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,629	0,11	0,399



U6	Kompetensi Pelaksana	3,514	0,11	0,387
U7	Perilaku Pelaksana	3,181	0,11	0,350
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,133	0,11	0,345
U9	Sarana dan Prasarana Keamanan Pelayanan	3,886	0,11	0,427
Jumlah nilai rata-rata IKM tertimbang				3,525
Jumlah nilai rata-rata tertimbang x 25				88,137
Nilai Indeks Kepuasan masyarakat (IKM)				88,14

Sumber : Data diolah, 2023

Untuk mengetahui nilai indeks kepuasan masyarakat dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut :

$$IKM = \frac{\text{jumlah nilai persepsi perunsur}}{\text{total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Dari data di atas dapat diketahui :

Jumlah nilai persepsi perunsur : 3.467
 Total unsur yang terisi : 108
 Nilai tertimbang : 0,11

$$IKM = \frac{3.467}{108} \times 0,11 = 3,525$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

IKM unit pelayanan x 25
 3,525 x 25 = 88,137
 IKM unit pelayanan = 88,14

Tabel 8 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval Ikm	Nilai Interval Konversi Ikm	Mutu Pelayanan	Kinerja 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

Sumber : Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017

Secara keseluruhan, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk kualitas pelayanan publik di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bengkulu Selatan adalah 88,14 dengan mutu pelayanan B dan penilai kinerja unit pelayanan adalah baik karena berada pada interval nilai 76,61 – 88,30. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat Bengkulu Selatan yang menerima pelayanan dari Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bengkulu Selatan menilai pelayanan yang diberikan oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bengkulu Selatan sudah baik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam penerimaan pelayanan di Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bengkulu Selatan dikategorikan sudah baik dengan nilai 88,14, (Baik).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bengkulu Selatan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat pada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bengkulu Selatan secara keseluruhan mendapatkan nilai IKM sebesar 88,14, dengan mutu pelayanan B dan penilai kinerja unit pelayanan adalah baik karena berada pada interval nilai 76,61 – 88,30. Hal ini menggambarkan bahwa masyarakat menilai pelayanan yang diberikan oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bengkulu Selatan sudah baik dan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat.
2. U1 (persyaratan) dengan nilai 3,926 pada kategori sangat baik. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Hal ini menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bengkulu Selatan khususnya untuk unsur persyaratan dinilai sangat baik oleh masyarakat. Hal ini disebabkan karena untuk semua persyaratan yang dibutuhkan pada setiap pelayanan telah dijelaskan oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bengkulu Selatan dengan cara memajang pada binner dan brosur semua persyaratan yang dibutuhkan pada setiap jenis pelayanan.
3. Unsur (U8) tentang Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan penilaian terendah dari semua unsur IKM. Hal ini disebabkan karena belum adanya perhatian langsung dari Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bengkulu Selatan terhadap keluhan yang dirasakan oleh masyarakat. Jika masyarakat memiliki keluhan atas pelayanan maka masyarakat kesulitan memberikan saran dan kritik karena belum adanya kotak saran sehingga tanggapan yang diberikan oleh Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bengkulu Selatan terhadap keluhan masyarakat tersebut masih dianggap belum memuaskan masyarakat.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka saran yang dapat penulis sampaikan adalah :

1. Diharapkan kepada Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bengkulu Selatan hendaknya meningkatkan kualitas pelayanan dari Unsur (U7) dan Unsur (U8) tentang Perilaku Pelaksana dan Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan. Hal ini dapat dilakukan dengan cara diklat pegawai dan menanggapi semua keluhan yang dirasakan oleh masyarakat. Hal lain yang juga dapat dilakukan dengan menyediakan kotak saran sehingga masyarakat tinggal menyampaikan keluhannya melalui kotak saran.
2. Perlunya pembinaan pegawai terhadap etika pelayanan dan peningkatan kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) pegawai dengan tujuan dapat meningkatkan pelayanan maksimal kepada masyarakat sehingga masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Bengkulu Selatan.
3. Survei Kepuasan Masyarakat untuk dapat dilaksanakan secara berkesinambungan dan periodik.

DAFTAR PUSTAKA

- Azis Mahyudin, Karona Cahya Susena, & Ermy Wijaya. (2021). Analysis of the Community Satisfaction Index (IKM) on the Quality of Library Services at the University of Dehasen Bengkulu. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi Review*, 1(1), 47–54.
- Barata, Atep Adya. 2014. *Dasar-dasar Pelayanan Prima (cetakan kedua)*. Elek Media Komputindo: Jakarta.

- Bawole, Deyvy Setiawan. 2017. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Bahu Kecamatan Malalayang Kota Manado. *Jurnal Ekonomi Universitas Sam Ratulangi Manado*.
- Haji, Penyelenggara Ibadah. "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 08 Tahun 2019" (2019).
- Hasibuan, Malayu SP. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hardiyansyah. 2016. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Hermanto. 2015. Analisis Kualitas Pelayanan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk Cabang Bengkulu. *Skripsi Universitas Dehasen*.
- Hidayah, D. D. (2020). Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cipatujah Kabupaten Tasikmalaya). *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*.
- Lovelock Christoper & Lauren K Wright. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT. Indeks, Indonesia.
- Lupiyoadi, Rambat, 2016, *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*, Salemba Empat : Jakarta.
- Munir, 2016. *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Nela Puspita Sari, Karona Cahya Susena, & Nia Indriasari. (2020). Measuring the Level of Community Satisfaction with Government Services in Pino Raya District, South Bengkulu Regency. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi Dan Keuangan*, 1(4), 259–271.
- Pelayanan Publik, "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009" (2009).
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Risuan. 2014. Analisis Kualitas Pelayanan Pada Hotel Latansa di Bengkulu. *Skripsi Universitas Dehasen*.
- Sianta, J. L., Susena, K. C., & Nengsih, M. K. (2020). THE ANALYSIS OF COMMUNITY SATISFACTION INDEX (SMI) ON PUBLIC SERVICES IN SIDOMULYO KELURAHAN OFFICE BENGKULU CITY. *JURNAL EMAK*, 1(3), 172-181.
- 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)*.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2015. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan dan Implementasi*, cetakan kelima, Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Soegito, Eddy Soeryatno. 2014. *Marketing Reaserch: Panduan bagi Manajer, Pemimpin Perusahaan Organisasi*. Elex Media Komputindo : Jakarta.
- Stemvelt, Robert C. diterjemahkan oleh Purwoko. 2015. *Perception of Service Quality. Massachusetts* : Allyn and Baco.
- Sugiyono, 2016. *Metode penelitian pendidikan: pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto. Danang, 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru.
- Tjiptono, Fandi, 2014, *Pemasaran Jasa*, ANDI : Yogyakarta.

Yong, C.Z., Yun, Y.W., Loh, L. diterjemahkan oleh Sutanto. 2014. The Quest for Global Quality. Jakarta : Pustaka Delapratasa.