

PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA KOMISI PENYIARAN INDONESIA DAERAH (KPID) PROVINSI JAMBI

(The Citizen Satisfaction Index Measurement in Indonesian Local Commission Broadcasting of Jambi Province)

Ade Octavia¹

¹Dosen Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi UNJA

Email: octaviafeunja@yahoo.com

ABSTRACT

The aim of this research is measure and analyzes the citizen satisfaction index in Province Jambi. Survey was implemented as research methode where sample consist of 150 sampling unit, that consist of publicbroadcasters of Television and Radio and other governmental related institution. Instrument use to measure is the ministerial decree: Kep/25/M.PAN/2/2004. The result shows that there are eighteen satisfied indicators, they are: servicing procedures ease, common terms, clarity and certainty of employees, discipline, responsibility, fairness, courtesy and friendliness, location and physical building, personnel readiness, environmental comfort, security environment, cooperation, control broadcast content, interaction, dissemination of information, follow up complaints and ease of getting information. Otherwise, there are two elements those unsatisfied, they are public speed of service and assurance service schedules. Hence, it is recommended that KPID continuously to improve service performance.

Keywords: *Performance, Public Service, good governance*

I. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Kualitas pelayanan yang baik akan memiliki pengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen (Kotler, 2005, Berry et al, 1988). Kualitas pelayanan merupakan hasil perbandingan antara apa yang dirasakan konsumen dengan harapannya (Parasuraman, 1998). Dalam konteks pelayanan publik, Pelayanan merupakan sesuatu yang terkait dengan peran dan fungsi pemerintah yang harus dijalankannya (Rasyid,1997).Kondisi masyarakat yang mengalami perkembangan dinamis dan tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, mengakibatkan masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintah termasuk bagaimana pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakatnya. Kenyataan yang ada memperlihatkan pelayanan yang diberikan pemerintah selama ini masih belum memenuhi harapan masyarakat, bahkan seringkali terjadi *mal-pelayanan*, dimana masih banyak dirasakan kelemahan-kelemahan yang dampaknya sering merugikan masyarakat(Widodo Djoko, 2000).

Publik adalah masyarakat umum itu sendiri, yang selayaknya diurus, diatur dan dilayani oleh pemerintah sebagai administrator tetapi juga sekaligus kadang-kadang bertindak sebagai penguasa dalam pengaturan hukum tata negaranya. (Kencana Inu, 1999).Kepuasan masyarakat akan dapat mendukung tercapainya indikator keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah begitu pula sebaliknya. Selain itu dalam era globalisasi yang ditandai dengan ketatnya persaingan di segala bidang, maka organisasi publik akan dapat bertahan dan berkembang bila mengetahui apa yang terbaik bagi pelanggannya. Seperti pendapat (Thoaha, 1998) yang mengatakan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, organisasi publik (birokrasi publik) harus mengubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan layanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis serta dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistis pragmatis dan efisien sehingga tercapai apa yang dinamakan "good local governance" dan terhindar dari mal-administrasi.

Pelayanan masyarakat bisa dikatakan baik (*profesionalisme*) bila masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan dan dengan prosedur yang tidak panjang, biaya murah, waktu cepat dan hampir tidak ada keluhan yang diberikan kepadanya (Moenir, 2000). Kondisi tersebut dapat terwujud bilamana organisasi publik didukung oleh sumber daya manusia yang mumpuni baik dari kualitas maupun kuantitas, disamping juga adanya sumber daya peralatan dan sumber daya keuangan yang memadai.

Banyak kajian dan diskusi tentang bagaimana meningkatkan tata kelola dan peningkatan kualitas dari pelayanan publik (Octavia, 2011). Namun perlu dipahami bahwa untuk mencapai tujuan yang diharapkan masih memerlukan kemauan, kerja keras dan konsistensi. Jika pelayanan baik maka ada tiga unsur masyarakat yang akan diuntungkan. Pertama, masyarakat akan semakin yakin dengan kapabilitas pemerintah dalam menjalankan pemerintahannya sehingga akan memberikan citra yang baik di mata masyarakat. Kedua, dunia usaha/swasta akan semakin yakin dengan kapabilitas pemerintah dalam mengelola dan menciptakan iklim usaha yang kondusif. Ketiga, kapasitas pemerintah sebagai penyelenggara pemerintah akan semakin kuat sehingga bisa terhindar dari stigma negatif seperti yang ada saat ini dan aparaturnegara dapat menjalankan tugasnya secara profesional.

Implikasi dari adanya undang-undang No.32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, bagi Pemerintah Provinsi Jambi adalah perlunya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara berkelanjutan. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 32 tahun 2002 tentang penyiaran, sebagai bentuk organisasi pelayanan publik, Komisi Penyiaran Indonesia Daerah (KPID) wajib melakukan evaluasi sejauh mana organisasi telah memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat. Sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Dalam pelaksanaan tugas melayani masyarakat oleh KPID Provinsi Jambi terdapat beberapa keluhan masyarakat yang mengarah pada jeleknya pelayanan publik yang diberikan. Studi awal yang dilakukan menggambarkan bahwa beberapa keluhan yang diungkapkan masyarakat pengguna jasa layanan diantaranya (1) prosedur

administrasi yang belum terstandarisasi, (2) informasi tentang persyaratan pengajuan ijin yang kurang jelas, (3) kurangnya koordinasi antar lembaga terkait, (4) waktu pengurusan ijin yang cukup lama, (5) bagi masyarakat yang berasal dari Kabupaten masih sulit mencari keberadaan Kantor KPID dan (6) kurangnya sosialisasi tentang KPID sehingga masyarakat belum banyak mengetahui tentang tugas dan wewenang dari KPID. Bila hal ini terus terjadi, maka pencapaian tata kelola yang baik akan terhambat. Hal inilah yang menjadi landasan mengapa pemerintah daerah, dalam hal ini Komisi Penyiaran Indonesia Daerah (KPID) Provinsi Jambi perlu melakukan survei tentang indeks kepuasan masyarakat. Hasil survei ini memiliki arti penting dan strategis untuk mendukung pencapaian program-program pemerintah daerah khususnya Provinsi Jambi. Peningkatan kualitas pelayanan publik ini juga diharapkan mampu menghasilkan program siaran yang terstandarisasi dan mendidik bagi masyarakat sehingga pada akhirnya dapat memperkuat integrasi nasional dan membangun masyarakat yang mandiri, beriman, bertakwa dan sejahtera.

Survey indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik merupakan hal yang wajib dilakukan seperti yang tercantum dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004. Melalui survey ini akan diperoleh umpan balik dari masyarakat yang pada esensinya menunjukkan seberapa puas masyarakat terhadap layanan yang sudah diberikan oleh KPID Provinsi Jambi.

2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan KPID Provinsi Jambi ?
2. Unsur pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan oleh KPID Provinsi Jambi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat ?
3. Kebijakan apakah yang dapat dirumuskan oleh KPID Provinsi Jambi untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat ?.

METODE PENELITIAN

1. Sumber Data

- a) Data primer, yaitu berupa penilaian atas kinerja layanan KPID Provinsi Jambi dalam memberikan layanan public. Teknik pengumpulan data meliputi:
 1. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.
 2. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara dan penyebaran kuesioner.
- b) Data sekunder, yaitu berupa data tentang peraturan pemerintah, jumlah pengguna layanan dan publikasi ilmiah yang relevan dengan penelitian.

2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini masyarakat yang menggunakan layanan KPID di Kota Jambi tahun 2013 yang terbagi dalam 3 (tiga) kelompok yaitu lembaga penyiaran televisi dan radio, publik penyiaran dan lembaga pemerintah lainnya.

Teknik pengambilan sampel adalah nonprobalitas dengan menggunakan *convenience sampling*. Dasar penetapan sampel adalah dengan menggunakan pendapat Malhotra (2000) bahwa sampel minimal yang dapat digunakan dalam penelitian survey adalah 4 (empat) sampai 5 (lima) kali indikator. Adapun jumlah indikator dalam penelitian adalah 20 indikator maka sampel minimal yang seharusnya diambil adalah 100 responden, namun dalam hal ini sampel yang digunakan adalah 150 responden. Dengan pertimbangan akan dapat mewakili dari 3 (kelompok) responden tersebut. Adapun distribusi jumlah sampel dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1. Distribusi Jumlah Sampel Penelitian

No	Unit sampling	Ukuran sampel
1.	Lembaga penyiaran Televisi	15
2.	Lembaga penyiaran radio	16
3.	Lembaga pemerintah terkait	5
4	Publik penyiaran	114
	Jumlah	150

3. Metode pengolahan IKM

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 20 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang samadengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} &= \text{Jumlah Bobot/Jumlah Unsur} \\ &= 1/20 \\ &= 0,05 \end{aligned}$$

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

$$\text{IKM} = \text{TNP/TUT} \times \text{NP}$$

Dimana :

$$\begin{aligned} \text{IKM} &= \text{Indeks Kepuasan Masyarakat} \\ \text{TNP} &= \text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur} \\ \text{TUT} &= \text{Total unsur yang terisi} \\ \text{NP} &= \text{Nilai Penimbang} \end{aligned}$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

Informasi tentang karakteristik responden dapat digunakan untuk mengetahui tentang profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis objektivitas. Berdasarkan umur, responden dikelompokkan menjadi 4 (empat) kelompok umur untuk mendapatkan profil responden dari aspek demografi umur. Persentase terbesar usia responden adalah usia antara 26 tahun sampai dengan 35

tahun (45,33%). Dengan demikian responden terbanyak adalah golongan dengan umur produktif. Berdasarkan jenis kelamin, persentase terbesar responden adalah laki-laki yaitu 72,67% atau sebanyak 109 responden. Persentase terbesar pendidikan responden adalah S-1 yaitu sebanyak 89 responden atau 59,33%. Berdasarkan pekerjaan maka persentase terbesar pekerjaan utama responden adalah pegawai swasta yaitu sebanyak 82 responden atau 54,67%. Persentase terbesar penerima layanan adalah publik penyiaran/masyarakat sebanyak 98 orang atau 65,33%. Sebanyak 73 orang atau 48,67% menyatakan bahwa responden mendapatkan informasi tentang KPID dari pertemuan dan sosialisasi yang dilakukan oleh KPID Provinsi Jambi.

Indeks Kepuasan Masyarakat

1) Kemudahan Prosedur Pelayanan (U1)

Prosedur Pelayanan yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Dengan jumlah skor sebesar 67,33, maka indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di KPID Provinsi Jambi berdasarkan unsur kemudahan prosedur termasuk dalam kategori *mudah* atau setara dengan *baik*. Kemudahan Prosedur dalam memberikan pelayanan di KPID di Provinsi Jambi berdasarkan hasil survey penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini tergolong baik. Sebanyak 73% responden menyatakan bahwa prosedur pelayanan mudah. Meskipun masyarakat menyatakan prosedur pelayanan mudah, namun perlu disusun Standar Pelayanan Minimal atau *Standard Operating Procedure* (SOP) agar penerima layanan mengetahui dengan alur penerimaan jasa dari KPID ke masyarakat. Dokumen tersebut akan sangat membantu masyarakat untuk memberikan penilaian tentang seberapa baik pelaksanaan pelayanan sesuai dengan SPM atau SOP yang berlaku.

2) Kesamaan Persyaratan Pelayanan (U2)

Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Kesamaan persyaratan mengindikasikan bahwa setiap orang yang menggunakan layanan KPID akan mendapatkan persyaratan pelayanan yang sama. Dengan jumlah skor sebesar 69,83, maka indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di KPID Provinsi Jambi berdasarkan unsur kesamaan persyaratan pelayanan termasuk dalam kategori *sesuai* atau setara dengan *baik*.

Kesamaan persyaratan yang diterima oleh pelanggan telah sesuai dengan ketentuan yang diberlakukan oleh KPID, baik dalam hal perizinan atau administrasi lainnya. Respon masyarakat menunjukkan sebanyak 77% menyatakan persyaratan pelayanan telah sesuai dengan jenis layanan yang diterima.

3) Kejelasan dan Kepastian Pegawai (U3)

Kejelasan dan kepastian pegawai, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan. Dalam hal ini keberadaan pegawai di tempat/dikantor sangat menentukan kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan

jumlah skor sebesar 67,16, maka indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di KPID Provinsi Jambi berdasarkan unsur kejelasan dan kepastian pegawai termasuk dalam kategori *jelas* atau setara dengan *baik*.

Sebanyak 63% responden menyatakan adanya kejelasan dan kepastian bagi masyarakat dalam mendapat pelayanan, serta siapa yang akan melayani untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

4) **Kedisiplinan Pegawai (U4)**

Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Dengan jumlah skor sebesar 68,00, maka indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di KPID Provinsi Jambi berdasarkan unsur kedisiplinan pegawai termasuk dalam kategori *disiplin* atau setara dengan *baik*.

Persentase jawaban responden terbesar adalah pada indikator disiplin yaitu sebanyak 74%, dengan demikian pegawai KPID telah memberikan layanan secara konsisten sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

5) **Tanggung Jawab Pegawai (U5)**

Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. KPID terdiri dari dua bagian yaitu sekretariat dan komisioner. Masing-masing bagian memiliki wewenang dan tanggung jawab. Dengan jumlah skor sebesar 70,5, maka indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di KPID Provinsi Jambi berdasarkan unsur tanggung jawab pegawai termasuk dalam kategori *bertanggung jawab* atau setara dengan *baik*. Sebanyak 80% responden menyatakan bahwa pegawai KPID baik komisioner maupun sekretariat telah menjalankan tugas dan wewenangnya sesuai dengan ketentuan secara tegas dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat.

6) **Kemampuan Pegawai (U6)**

Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan jumlah skor sebesar 68,5, maka indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di KPID Provinsi Jambi berdasarkan unsur kemampuan pegawai termasuk dalam kategori *mampu* atau setara dengan *baik*.

Responden memberikan respons sebanyak 70% untuk pilihan mampu dengan demikian masyarakat telah menilai bahwa pegawai KPID baik komisioner maupun sekretariat telah memiliki keahlian dan ketrampilan untuk menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat.

7) **Kecepatan Pelayanan (U7)**

Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan. Dengan jumlah skor sebesar 61, maka indeks kepuasan masyarakat

terhadap pelayanan di KPID Provinsi Jambi berdasarkan unsur kecepatan pelayanan termasuk dalam kategori *kurang cepat* atau setara dengan *kurang baik*.

Responden menyatakan bahwa penyelesaian pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan masih kurang cepat, dimana 51% responden memberikan nilai pada indikator persepsi tersebut.

8) Keadilan Mendapatkan Pelayanan (U8)

Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani. Dengan jumlah skor sebesar 69,83, maka indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di KPID Provinsi Jambi berdasarkan unsur keadilan mendapatkan pelayanan termasuk dalam kategori *adil* atau setara dengan *baik*.

Masyarakat memberikan nilai baik untuk kategori adil yaitu sebesar 75% dengan demikian KPID telah memberikan perlakuan yang sama terhadap semua pengguna layanan tanpa melihat latar belakang dan status sosial.

9) Kesopanan dan Keramahan Pegawai (U9)

Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Dengan jumlah skor sebesar 73,83, maka indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di KPID Provinsi Jambi berdasarkan unsur kesopanan dan keramahan pegawai termasuk dalam kategori *ramah dan sopan* atau setara dengan *baik*.

Kesopanan dan keramahan petugas layanan merupakan hal utama dalam memberikan pelayanan. Sebanyak 81% masyarakat menyatakan bahwa pegawai KPID telah menunjukkan sikap yang ramah dan sopan petugas dalam melayani konsumen tanpa melihat latar belakang dan status sosial.

10) Lokasi dan Kondisi Fisik Gedung (U10)

Kewajaran lokasi dan kondisi fisik gedung yaitu posisi kantor secara geografis pada suatu wilayah tertentu dan kondisi gedung secara fisik untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan jumlah skor sebesar 67,33, maka indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di KPID Provinsi Jambi berdasarkan unsur lokasi dan kondisi fisik gedung termasuk dalam kategori *wajar* atau setara dengan *baik*. Lokasi dan kondisi fisik gedung KPID dianggap wajar, dimana 53% responden memberikan pernyataan terbesar dari keseluruhan kategori. Posisi kantor yang berada di perkantoran pemerintah provinsi sangat mendukung dalam hal penyelenggaraan pelayanan.

11) Kesiapan dalam Melayani (U11)

Kesiapan dalam melayani, yaitu kesiapan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan jumlah skor sebesar 67,33, maka indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di KPID Provinsi Jambi berdasarkan unsur kesiapan dalam melayani termasuk dalam kategori *banyak siap* atau setara dengan *baik*. Responden memberikan respon yang hampir

sama untuk kategori kurang siap dan kadang-kadang siap yaitu 44% dan 43%. Unsur ini perlu mendapat perhatian dimana pegawai KPID belum secara konsisten dan berkelanjutan menunjukkan kesiapannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

12) Kepastian Jadwal Pelayanan

Kepastian Jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dengan jumlah skor sebesar 60,50, maka indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di KPID Provinsi Jambi berdasarkan unsur kepastian jadwal pelayanan termasuk dalam kategori *kadang-kadang tepat* atau setara dengan *kurang baik*.

Sebanyak 56% responden menyatakan bahwa pelaksanaan waktu penyelenggaraan pelayanan kadang-kadang tepat. Hanya 3 % responden yang menyatakan selalu tepat waktu. Kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan waktu yang telah dijanjikan berupa jadwal waktu yang telah dibuat belum dapat dipenuhi oleh KPID.

13) Kenyamanan lingkungan (U13)

Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Dengan jumlah skor sebesar 69,17, maka indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di KPID Provinsi Jambi berdasarkan unsur kenyamanan lingkungan termasuk dalam kategori *Nyaman* atau setara dengan *baik*.

Sebanyak 69% responden menyatakan kantor KPID nyaman, dengan demikian KPID telah mampu menciptakan suasana yang nyaman ketika konsumen mendapatkan pelayanan.

14) Keamanan Pelayanan (U14)

Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. Dengan jumlah skor sebesar 70, maka indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di KPID Provinsi Jambi berdasarkan unsur keamanan lingkungan termasuk dalam kategori *aman* atau setara dengan *baik*.

Berdasarkan respons masyarakat sebanyak 79% menyatakan bahwa KPID telah mampu menciptakan suasana aman dari gangguan kejahatan yang tercipta ketika konsumen mendapatkan pelayanan.

15) Kerjasama (U15)

Kerjasama dengan stakeholder yaitu terjalinnya kerjasama antara KPID dengan *stakeholders* penyiaran. Kerjasama ini terkait dengan tugas dan kewenangan KPID untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal. Dengan jumlah skor sebesar 71,83, maka indeks kepuasan

masyarakat terhadap pelayanan di KPID Provinsi Jambi berdasarkan unsur kerjasama termasuk dalam kategori *bekerjasama* atau setara dengan *baik*.

Sebanyak 71% responden menyatakan bahwa KPID telah mampu mengembangkan kerjasama dengan stakeholders atau masyarakat.

16) Pengawasan Terhadap Isi Siaran

Pengawasan terhadap isi siaran yaitu Tindakan pengawasan yang dilakukan KPID terhadap isi siaran TV dan Radio lokal dan nasional. Dengan jumlah skor sebesar 71,33, maka indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di KPID Provinsi Jambi berdasarkan unsur pengawasan isi siaran termasuk dalam kategori *baik* atau setara dengan *baik*.

Berdasarkan respon terhadap unsur pengawasan siaran diketahui bahwa 61% responden menyatakan bahwa pengawasan KPID terhadap isi siaran TV dan radio sudah baik sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab pada lembaga publik tersebut.

17) Interaksi Terhadap Pengguna Layanan (U17)

Interaksi terhadap pengguna layanan yaitu kegiatan interaksi KPID terhadap lembaga penyiaran, unsur-unsur masyarakat dan lembaga pemerintah lainnya. Dengan jumlah skor sebesar 67,5, maka indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di KPID Provinsi Jambi berdasarkan unsur interaksi termasuk dalam kategori *berinteraksi* atau setara dengan *baik*.

Sebagai lembaga penyelenggara pelayanan publik, maka KPID dituntut untuk mampu melakukan interaksi dengan masyarakat baik kepada lembaga penyiaran, masyarakat umum maupun lembaga pemerintah lainnya. Persentase Respon menunjukkan bahwa 65% responden menyatakan bahwa KPID telah menunjukkan interaksi yang baik terhadap masyarakat.

18) Diseminasi Informasi (U18)

Diseminasi informasi yaitu kegiatan diseminasi informasi mengenai kegiatan KPID Provinsi Jambi melalui media cetak, elektronik dan website. Dengan jumlah skor sebesar 66,33, maka indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di KPID Provinsi Jambi berdasarkan unsur diseminasi informasi termasuk dalam kategori *informatif* atau setara dengan *baik*.

Dalam memberikan informasi kepada masyarakat tentang tugas, wewenang dan proses pengguna layanan dapat diketahui bahwa KPID mampu memberikan informasi yang baik kepada masyarakat. Hal ini diperlihatkan dari 61% respon dari responden menyatakan informatif.

19) Tindakan Penanganan Pengaduan (U19)

Tindakan penanganan pengaduan yaitu tindak lanjut penanganan pengaduan pelanggaran isi siaran tayangan TV dan siaran Radio. Dengan jumlah skor sebesar 63,83, maka indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di KPID Provinsi Jambi berdasarkan unsur tindakan penanganan pengaduan termasuk dalam kategori *cepat* atau setara dengan *baik*.

Kecepatan dan ketepatan dalam menangani pengaduan dari masyarakat akan menjadi tolak ukur kinerja KPID. Sebanyak 54% responden menyatakan bahwa penanganan pengaduan telah diselesaikan secara cepat oleh KPID, namun perlu dicermati bahwa 38% responden masih menyatakan kurang cepat, sehingga kedepan KPID dapat berupaya untuk lebih meningkatkan waktu penyelesaian pengaduan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

20) Kemudahan Mendapatkan Informasi (U20)

Kemudahan mendapatkan informasi yaitu kemudahan mendapatkan informasi tentang proses perijinan TV dan Radio. Dengan jumlah skor sebesar 69,5, maka indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di KPID Provinsi Jambi berdasarkan unsur kemudahan mendapatkan informasi termasuk dalam kategori *mudah* atau setara dengan *baik*.

Secara aktif KPID melakukan kegiatan sosialisasi dan diseminasi informasi melalui kegiatan-kegiatan olahraga, studi banding maupun pertemuan-pertemuan dengan lembaga penyiaran dan masyarakat umum. Sebanyak 57% responden menyatakan bahwa ada kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan terkait dengan penyelenggara pelayanan tersebut.

Tabel 3. Unsur Pelayanan KPID Provinsi Jambi Berdasarkan pada Tingkat Kepuasan Masyarakat

No	Sangat memuaskan	Memuaskan	Kurang memuaskan	Tidak memuaskan
1	-	Prosedur Pelayanan,		-
2		Persyaratan Pelayanan		
3		Kejelasan pelayanan		
4		Kedisiplinan pegawai		
5		Tanggung jawab pegawai		
6		Kemampuan pegawai		
7			Kecepatan pelayanan	
8		Keadilan mendapatkan pelayanan		
9		Kesopanan dan keramahan pegawai		
10		Lokasi dan kondisi fisik gedung		
11		Kesiapan dalam melayani		
12			Kepastian jadwal pelayanan	
13		Kenyamanan lingkungan		
14		Keamanan pelayanan		
15		Kerjasama dengan stakeholders		
16		Pengawasan terhadap isi siaran Televisi dan radio		
17		Interaksi		
18		Diseminasi informasi		
19		Tindak lanjut penanganan keluhan		
20		Kemudahan mendapatkan informasi		

Sumber: Data Primer Diolah, 2013

Berdasarkan pada tabel tersebut terlihat bahwa unsur kecepatan pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan belum memuaskan bagi masyarakat, sehingga unsur pelayanan ini perlu mendapatkan perhatian yang lebih serius dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Untuk melihat nilai rata-rata tertinggi dan nilai rata-rata terendah penilaian masyarakat pada pelayanan publik dalam hal ini adalah KPID Provinsi Jambi, maka dapat dilihat pada Tabel 4.

Secara umum Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) KPID Provinsi Jambi adalah baik dengan nilai 2,71. Unsur pelayanan yang memiliki nilai indeks paling rendah adalah *kecepatan pelayanan* yaitu 2,44 dan *kepastian jadwal pelayanan* yaitu 2,42. Nilai ini menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap unsur ini masih rendah sehingga perlu ditingkatkan. Dari dua puluh unsur-unsur tersebut terdapat delapan belas unsur yang dapat dikatakan dalam kategori yang baik, namun tidak ada satupun unsur yang masuk kategori sangat baik dan tidak baik.

Tabel 4. Unsur Pelayanan KPID Provinsi Jambi Berdasarkan skor rata-rata

No	Unsur Pelayanan	Nilai rata-rata	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Prosedur Pelayanan,	2,69	B	BAIK
2	Persyaratan Pelayanan	2,79	B	BAIK
3	Kejelasan pelayanan	2,68	B	BAIK
4	Kedisiplinan pegawai	2,72	B	BAIK
5	Tanggung jawab pegawai	2,82	B	BAIK
6	Kemampuan pegawai	2,74	B	BAIK
7	Kecepatan pelayanan	2,44	C	KURANG BAIK
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,79	B	BAIK
9	Kesopanan dan keramahan pegawai	2,95	B	BAIK
10	Lokasi dan kondisi fisik gedung	2,56	B	BAIK
11	Kesiapan dalam melayani	2,62	B	BAIK
12	Kepastian jadwal pelayanan	2,42	C	KURANG BAIK
13	Kenyamanan lingkungan	2,76	B	BAIK
14	Keamanan pelayanan	2,80	B	BAIK
15	Kerjasama dengan stakeholders	2,87	B	BAIK
16	Pengawasan terhadap isi siaran Televisi dan radio	2,85	B	BAIK
17	Interaksi	2,70	B	BAIK
18	Diseminasi informasi	2,65	B	BAIK
19	Tindak lanjut penanganan keluhan	2,55	B	BAIK
20	Kemudahan mendapatkan informasi	2,78	B	BAIK
	IKM Unit Pelayanan	2,71	B	BAIK

Sumber: Data Primer Diolah, 2013

Unsur pelayanan yang memiliki nilai indeks paling tinggi adalah unsur *kesopanan dan keramahan pegawai* (2,95), *kerjasama dengan stakeholder* (2,87) dan *pengawasan terhadap isi siaran TV dan Radio* (2,85).

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

1. Secara umum Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap KPID Provinsi Jambi adalah *baik* dengan nilai 2,71 atau 67,78 berada pada nilai interval 62,51 s.d 81,25 dengan mutu pelayanan B dan kinerja unit pelayanan Baik.
2. Dari keseluruhan unsur pelayanan yang dinilai, maka *kesopanan dan keramahan pegawai* memiliki nilai interval tertinggi yaitu 2,95 atau 73,83 berada pada nilai interval 62,51 s.d 81,25 dengan mutu pelayanan B dan kinerja unit pelayanan Baik.
3. Terdapat 2 (dua) unsur pelayanan yang kurang baik dan belum memuaskan masyarakat yaitu *kecepatan pelayanan* (2,44) dan *kepastian jadwal pelayanan* (2,42) berada pada nilai interval 1,76 s.d 2,59 dengan mutu pelayanan C dan kinerja pelayanan kurang baik.
4. Terdapat 18 (delapan belas) unsur pelayanan yang memuaskan masyarakat yaitu kemudahan prosedur pelayanan, kesamaan persyaratan, kejelasan dan kepastian pegawai, kedisiplinan pegawai, tanggung jawab pegawai, keadilan, kesopanan dan keramahan pegawai, lokasi dan fisik gedung, kesiapan pegawai, kenyamanan lingkungan, keamanan lingkungan, kerjasama, pengawasan isi siaran, interaksi, disseminasi informasi, tindaklanjut pengaduan dan kemudahan mendapatkan informasi.

2. Saran

1. Meskipun pelayanan KPID Provinsi Jambi telah memuaskan masyarakat namun sebagai lembaga pelayanan publik harus senantiasa meningkatkan kinerja layanannya menjadi sangat baik. Unsur-unsur pelayanan yang sudah baik dapat dipertahankan dan lebih ditingkatkan, karena meskipun masuk kategori baik namun masih banyak unsur pelayanan yang berada di bawah nilai rata-rata 3 (tiga).
2. KPID provinsi Jambi harus memprioritaskan perbaikan unsur pelayanan yang masih kurang baik yaitu *kecepatan pelayanan* dan *kepastian jadwal pelayanan*. KPID dapat menyusun standarisasi waktu pelayanan yang dapat menjadi pedoman misalnya proses pengurusan ijin dan tindakan penyelesaian pengaduan.
3. KPID harus secara aktif dalam memperoleh umpan balik dari masyarakat, sehingga KPID mengetahui unsur-unsur pelayanan yang perlu mendapatkan perhatian utama dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. KPID Provinsi Jambi perlu menyediakan sarana untuk menampung aspirasi dari masyarakat seperti kotak saran, formulir keluhan, layanan berbasis web dan jaringan telepon bebas pulsa.

DAFTAR PUSTAKA

- _____, *KepmenPAN No. 25/KEP/M.PAN/2/2004 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*, Jakarta
- Berry, I Leonard, Parasuraman A., Zeithaml, A. Valerii, 1988, *The Service Quality Puzzle*, Bussiness Horizons
- Kencana Inu, 1999, *Ilmu Administrasi Publik*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Kotler, P, 2005. *Marketing Management*, Milenium Edition, Prentice Hall.
- Malhotra, 2000. **Marketing Research**, Prentice Hall
- Moenir HAS, 2000, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Cetakan keempat, PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Octavia, Ade, 2011. *Indeks Kepuasan Masyarakat Rumah Sakit Umum Raden Mataher Provinsi Jambi*. Laporan Penelitian.
- Parasuraman A, 1998, *Assesment of Expectations as A Comparison Standart in Measure of Quality: Implications for Further Research*, *Journal Organisasi Market Services*, Januari, pp.111-124.
- Rasyid, Ryaas, 1998, *Desentralisasi dalam Menunjang Pembangunan Daerah dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia*, Pustaka LP3ES, Jakarta.
- Thoha Miftah, 1998, *Pembinaan Organisasi (Proses Diagnosa dan Intervensi)*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Widodo Joko, 2001, *Good Governance*, Insan Cendekia, Surabaya.