

**KUALITAS PELAYANAN MASYARAKAT
DENGAN PENDEKATAN IKM DAN CFA DALAM ERA MEA
(STUDI KASUS PADA MASYARAKAT DI KELURAHAN SE-
KECAMATAN CIMAH UTARA KOTA CIMAH)**

Deden Sutisna MN¹, Fitri Kurniawaty²

1 Univeritas Widyatama, Bandung, Deden.sutisna@widyatama.ac.id

2 Univeritas Widyatama, Bandung, Fitri.Kurniawaty@widyatama.ac.id

ABSTRAK:

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan masyarakat atas dasar Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) serta faktor mana yang paling dominan pada Kelurahan di Wilayah Kecamatan Cimahi Utara Kota Cimahi Jawa Barat. Hasil penelitian ini akan memberikan gambaran kepada pelaku birokrasi dan bisnis atas kesiapan dalam mengikuti era Masyarakat Ekonomi Asean (MEA).

Penelitian dilakukan di Kecamatan Cimahi Utara Kota Cimahi dengan 4 Kelurahan 1). Pasirkaliki 2). Cibabat 3). Citeureup 4). Cipageran dengan jumlah masyarakat yg harus dilayani 15.014 org dan sampel 390 orang. Penelitian ini menggunakan metode *verifikatif dan survey method*, teknik analisis Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan *Confirmatory Factor Analysis (CFM)*.

Hasil penelitian diperoleh bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat di 4 (empat) Kelurahan se- Kecamatan Cimahi Utara Kota Cimahi, menunjukkan kinerja pelayanan "Sangat Baik". Sedangkan dari 14 faktor yang diteliti yang bertindak sebagai faktor dominan adalah 1) Kenyamanan Lingkungan, dan 2) Prosedur Pelayanan.

Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa kinerja layanan terhadap masyarakat dari 4 kelurahan berjalan Sangat Baik, yang digerakan oleh faktor dominan yaitu 1) Kenyamanan Lingkungan, dan 2) Prosedur Pelayanan, dengan demikian 12 faktor lainnya masih belum optimal.

Kata Kunci: Indeks Kepuasan Masyarakat, *Confirmatory Factor Analysis (CFM)*.

ABSTRACT:

Objective To determine the quality of this research based on the Public Service and the Public Satisfaction Index which factors are the most dominant in the village at the Northern District Area Cimahi, West Java. The results of study will provide an overview to the perpetrators of the bureaucracy and business on readiness in the era following the Asean Economic Community (AEC).

The study was conducted in the district of North Cimahi with 4 villages 1). Pasirkaliki 2). Cibabat. 3). Citeureup, 4). Cipageran by the number of people who must be served 15 014 people and sampled 390 people. The method used verification and survey method, analysis technique approach Values Community Satisfaction Index (HPI) and Confirmatory Factor Analysis (CFM).

The result showed that Community Satisfaction Index in 4 (four) as the Village District of North Cimahi, showing the performance of services "Very Good". While the 14 factors examined which acts as the dominant factor is 1) Comfort Environment, and 2) Procedures.

The conclusion showed that the performance of service to the community of four villages Very Good, which is driven by the dominant factors, namely 1) Comfort Environment, and 2) Procedures, thus the 12 other factors are still not optimal.

Keywords: *Community Satisfaction Index, Confirmatory Factor Analysis (CFM)*.

PENDAHULUAN

Era perdagangan bebas saat merupakan kelanjutan dari orde globalisasi seperti Masyarakat Ekonomi Asean (MEA), menjadikan kualitas barang dan jasa saat ini sebagai suatu yang penting di masyarakat. Dalam masyarakat yang mengglobal ini, konsumen memiliki perubahan yang pesat, baik dalam bentuk maupun cara-cara memenuhi tuntutan mereka. Untuk dapat tetap bertahan dalam kondisi yang serba berubah ini, maka perusahaan harus mengubah paradigma agar sikap dan tindakan mereka dalam menjalankan bisnis tetap efektif.

Konsekuensi dari pelaksanaan otonomi daerah setelah diundangkannya UU nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang merupakan era kemandirian untuk pemerintah daerah dalam mengelola daerahnya sendiri, termasuk didalamnya adalah bagaimana memberikan layanan yang baik terhadap masyarakatnya. Kondisi layanan ini patut di akui bahwa sampai saat ini belum dapat memuaskan semua pihak. Perbaikan kinerja pelayanan publik ini akan memberikan dampak yang sangat luas terutama dalam meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dan faktor ini yang menyebabkan krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Pelayanan yang diberikan aparatur terhadap masyarakat seringkali cenderung rumit seperti prosedur dan tata cara pelayanan, rendahnya pendidikan aparat serta disiplin kerja. Tata cara pelayanan public masih dianggap berbelit-belit dan panjang sehingga masyarakat sering tersita waktu karena lamanya waktu pelayanan. Tingkat pendidikan juga akan menentukan tingkat kemampuan layanan, karena tingkat pendidikan akan memberikan keandalan aparat dalam layanan. Sedangkan disiplin kerja ditandai dengan lambatnya layanan, terlambatnya masuk kerja dan waktu pulang kerja lebih cepat.

Penelitian yang dilakukan oleh PSPK (Pusat Studi Politik dan Keamanan) Universitas Padjadjaran bekerja sama dengan PK2S (Pusat Kajian dan Kepakaran Statistik FMIPA UNPAD yang dirilis dalam Harian Umum Pikiran Rakyat Bandung, mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kota di dan Kabupaten Jawa Barat. Hasilnya adalah lima kota dan kabupaten yang IPM nya tertinggi yaitu Kota Sukabumi skor IPM 100, Purwakarta IPM 93.71, Kota Tasikmalaya IPM 91.12, Kota Banjar IPM 87.99, Kota Bogor 87.69.

sementara lima daerah dengan indeks kepuasan terendah adalah Kabupaten Sumedang 10.08; Kabupaten Cianjur 15.21; Kota Cimahi 32.98; Kota Depok 37.27; dan Kabupaten Subang 45.17. Sedangkan 5 kota dengan IPM terendah yaitu Kab.Sumedang IPM 10.08, Kab.Cianjur 15.21, Kota Cimahi 32.98, Kota Depok IPM 37.27 dan Kab Subang IPM 45.17.

Berdasarkan hasil study di atas menunjukkan bahwa salah satu kota yang IPM nya terendah adalah Kota Cimahi. Kota ini menguasai 3 kecamatan yaitu Kecamatan Cimahi Utara, Cimahi Tengah dan Cimahi Selatan. Kecamatan Cimahi Utara terdiri dari 4 kelurahan yaitu Pasir Kaliki, Cibabat, Citeureup dan Kelurahan Cipageran. Sebagai sebuah organisasi yang melayani kebutuhan masyarakat paling bawah memiliki dinamika yang dinamis. Kecamatan ini memiliki masalah sebagai organisasi administratif, dan masalah ini bersifat manajerial dibandingkan dengan masalah yang bersifat politik. Kompleksitas masalah yang dihadapi berkaitan erat dengan banyaknya jumlah penduduk yang dilayani, tingkat heterogenitasnya (asal usulnya, pendidikan, umur, kemampuan ekonomi) banyaknya kelurahan dibawahnya. Kelurahan sebagai unsur pelaksana dari pemerintah kota merupakan lembaga birokrasi yang memiliki tugas kewenangan dibidang pelayanan publik antara lain pelayanan pengantar

pembuatan KTP, Kartu Keluarga, Surat Pindah Kependudukan, Legaisasi Surat Dispensasi Nikah, Pembuatan Surat SKCK, Surat Pernyataan Miskin, Surat Pengajuan Ijin HO, Surat Keterangan Kredit Bank dll

Sebagai upaya dalam meningkatkan layanan public, tentunya perlu dilakukan study tentang IKM terhadap pelayanan yang ada dikelurahan khususnya yang berada diwilayah Kecamatan Cimahi Utara. Salah satu bagian dalam upaya meningkatkan pelayanan public adalah menyusun IKM sebagai tolok ukur terhadap optimalisasi kinerja layanan publik. Penyusunan IKM berpedoman kepada Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dan selanjutnya dibandingkan dengan kinerja aktualnya sehingga dapat diketahui indeks kepuasan masyarakat yang mencerminkan kualitas pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat.

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, dapat ditetepkan rumusan masalah penelitiannya yaitu “*Bagaimana kualitas pelayanan masyarakat berdasarkan indeks kepuasan masyarakat pada kelurahan di wilayah Kecamatan Cimahi Utara dan kualitas layanan mana yang paling dominan partisipasinya dalam MEA*”.

Berdasarkan rumusan masalah penelitian tersebut di atas, maka tujuan penelitiannya dapat ditetapkan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Masyarakat berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kelurahan di Wilayah Kecamatan Cimahi Utara.
2. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Masyarakat Mana yang Memiliki Ekses Dominan pada Kelurahan di Wilayah Kecamatan Cimahi Utara.

TINJAUAN LITERATUR

Pemerintah pusat dan daerah memiliki 3 (tiga) fungsi utama yaitu 1) memberikan layanan atau service baik layanan perseorangan maupun khalayak atau public, 2) melakukan pembangunan fasilitas ekonomi untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi (*development for economic growth*), dan 3) memberikan perlindungan (protective) masyarakat. Sebagai fungsi *public service* pemerintah wajib memberikan pelayanan perseorangan dan khalayak/publik. Pelayanan untuk orang perseorangan misalnya pemberian KTP, SIM,IMB,Sertifikat Tanah, Paspor, Surat Ijin dan keterangan lainnya. Pelayanan public misalnya pembuatan lapangan sepak bola, taman kota, hutan lindung, trotoar, waduk, taman nasional, panti anak yatim/jompo/cacat/miskin, tempat dagang kaki lima dll.

Menurut Zeithaml (1990) menyatakan ada 10 dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kuantitas pelayanan public yaitu 1) *Tangible*, 2) *Reliable*, 3) *Responsiveness*, 4) *Competence*, 5) *Courtesy*, 6) *Credibility*, 7) *Security*, 8) *Acces*, 9) *Communication*, 10) *Understanding the customer*.

Selanjutnya Zeithaml, Valarie A., et.al (1990) menyatakan bahwa ada 4 (empat) jurang pemisah yang menjadi kendala dalam pelayanan public yaitu 1) Tidak tahu apa yang diharapkan oleh masyarakat, 2) pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat, 3) keliru penampilan dalam pelayanan publik itu sendiri, 4) dalam membuat perjanjian terlalu berlebihan atau mengobral.

Selain dari itu Zeithaml, Parasurama dan Berry dalam bukunya “*Delivering quality service balancing customer percptions and expectations*, (1990) menyatakan

bahwa kualitas pelayanan yang baik adalah melebihi apa yang diharapkan konsumen dari pelayanan yang diberikan. Tinggi rendahnya kualitas pelayanan yang baik adalah melebihi apa yang diharapkan konsumen dari pelayanan yang diberikan. Tinggi rendahnya kualitas pelayanan tergantung pada kinerja yang diberikan dalam konteks apa yang mereka harapkan.

Pemerintah sebagai penyedia jasa layanan publik, tentunya senantiasa meningkatkan kualitasnya. Upaya yang harus dilakukan salah satunya sebagaimana yang ditetapkan dalam UU RI Nomor 25 Tahun 2004 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), pentingnya disusun IKM sebagai tolok ukur dalam menilai kualitas layanan. IKM ini merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan public dengan membandingkan antara harapan dengan kenyataan. Disamping itu, data Indeks Kepuasan Masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang asih perlu perbaiki dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Bagi masyarakat IKM dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

Penyusunan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam hal ini kelurahan di wilayah kecamatan dalam menyusun IKM, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Untuk masyarakat, IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan. Sesuai dengan tujuan study ini, digunakan acuan Kepmen No. 25 tahun 2004 yang menggunakan 14 indikator yang relevan, valid dan reliable untuk melakukan pengukuran atas IKM atas pelayanan yang dilakukan di kantor kelurahan. Hal lain yang perlu dilakukan dalam penetapan IKM ini adalah menyertakan kuesioner untuk diisi dalam survey serta adanya ketentuan jumlah responden minimal 15p orang yang dipilih secara acak dengan dasar $(\text{Jumlah Unsur} + 1) \times 10 = (14 + 1) \times 10 = 150$ responden. Indikator IKM yang diukur ada 14 yaitu 1) prosedur layanan, 2) persyaratan pelayanan, 3) kejelasan petugas pelayanan, 4) kedisiplinan petugas pelayanan, 5) tanggung jawab petugas pelayanan, 6) kemampuan petugas yang melayani, 7) kecepatan pelayanan, 8) keadilan untuk mendapatkan pelayanan, 9) kesopanan dan keramahan petugas dan sopan santun petugas terhadap masyarakat, 10) biaya pelayanan yang wajar, 11) kepastian biaya pelayanan, 12) kepastian jadwal pelayanan, 13) kenyamanan lingkungan, 14) keamanan pelayanan.

Berdasarkan teori yang telah dijelaskan di atas dan hasil riset terdahulu, maka alur pemikiran dari riset ini dapat ditetapkan sebagai berikut.

1. Kepuasan masyarakat ditentukan oleh kualitas pelayanan aparat (SDM) pemerintah terhadap masyarakat (pribadi dan bisnis).
2. Tinggi rendahnya kualitas pelayanan aparat (SDM) pemerintah akan terrefleksi dalam IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat).
3. Refleksi IKM (14) kontribusinya akan menentukan kualitas pelayanan publik.

Kerangka alur pemikiran tersebut di atas selanjutnya akan memperkuat pengujian secara empiris sesuai dengan rumusan masalah riset yang telah ditetapkan sebelumnya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan populasi adalah masyarakat masyarakat yang menerima pelayanan di wilayah Kecamatan Cimahi Utara, yang berjumlah rata-rata 15.014 orang yang dilayani dalam 5 (lima) tahun terakhir, atau dalam layanan perhari rata-rata 56.87 atau 57 orang perhari (15.014org:12bln:22hri). Teknik sampling yang digunakan Sampling Acak Sederhana (SRS), yaitu masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi ke kantor Kelurahan saat beraudiensi dengan peneliti.

Sampel diperoleh dengan menggunakan rumus Slovin, dengan tingkat kelanggaran sebesar 5%, sehingga diperoleh sampel sebesar 390 dan ditetapkan menjadi 400 orang. Penelitian ini bersifat kuantitatif, dengan metode survey dgn jenis data primer dan sekunder. Data Primer penelitian diperoleh dgn kuesioner dari 400 orang responden yang tersebar di 4 Kelurahan se-Kecamatan Cimahi Utara. Data sekunder diperoleh dari studi pustaka maupun studi dokumentasi seperti dari literature atau buku-buku atau data terkait dengan topik penelitian dan arsip-arsip, laporan tertulis yang diperoleh terkait dengan hasil penelitian.

Teknik pengambilan data dilapangan menggunakan 1) Observasi, 2) interview, dan 3) Kuesioner. Data primer diperoleh dengan kuesioer dengan pendekatan skala Likert yang menggunakan metode *scoring* 5 level atau tingkatan yang diberikan bobot dari 1-5.

Operasionalisasi variabel penelitian yang digunakan secara lengkap dan secara rinci, dapat dijelaskan dalam tabel di bawah ini.

Tabel 1.
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	Item
Indeks Kepuasan masyarakat	Prosedur Pelayanan	1. Kesederhanaan prosed pelayanan. 2. Kejelasan alur palayanan 3. Keterbukaan informasi prosedur pelayanan	Ordinal	1-6
	Persyaratan Pelayanan	1. Kejelasan persyaratan pelayanan. 2. Keterbukaan persy. Pelayanan. 3. Efisiensi persyaratan.	Ordinal	7-12
	Kejelasan Petugas Pelayanan	1. Kemudahan mendapatkan pelayanan. 2. Tanggung jawab dalam pelayanan dan penanganan keluhan dari pelanggan eksternal.	Ordinal	13-17
	Kedisiplinan petugas pelayanan	1. Reliability 2. Personal attention	Ordinal	18-21
	Tanggung jawab petugas pelayanan	1. Kejelasan unit kerja 2. Kepastian unit kerja 3. Keterbukaan mengenai satuan kerja	Ordinal	22-27
	Kemampuan petugas pelayanan	1. Competence, yaitu menyangkut pengetahuan dan keterampilan (fisik, intelektual, administrasi)	Ordinal	28-31
	Kecepatan pelayanan	1. Keterbukaan waktu penyelesaian, 2. Ketepatan waktu	Ordinal	32-35
	Keadilan mendapatkan pelayanan	1. Keadilan yg merata yaitu cakupan jangkawan cakupan/ jangkauan pelayanan hrs diusahakan seluas	Ordinal	36-38

	mungkin.		
Kesopanan dan keramahan petugas	1. <i>Assurance</i> yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun. 2. <i>Empathy</i> yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai.	Ordinal	39-42
Kewajaran biaya pelayanan	1. Ekonomis yaitu biaya pelayanan 2. <i>Reputation and Credibility</i> yaitu pelanggan menyakini	Ordinal	43-46
Kepastian biaya pelayanan	1. Kejelasan, kepastian mengenai rincian biaya/tariff 2. Keterbukaan mengenai biaya atau tarif	Ordinal	47-50
Kepastian jadwal pelayanan	1. Kejelasan dan kepastian 2. <i>Reability</i> (keandalan) yaitu menilai tingkat dimana pelayanan pmth.	Ordinal	51-54
Kenyamanan lingkungan	1. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan 2. Atribut pendukung pelayanan 3. <i>Tangibles</i> 4. Penilaian fisik	Ordinal	55-64
Keamanan pelayanan	1. <i>Security</i> 2. Keamanan	Ordinal	65-68

Sumber : Frederik Mote, 2008

Data yang dikumpulkan dari obyek yang diteliti selanjutnya dilakukan analisis dengan metode analisis 1) kuantitatif berbantuan *SPSS* dan 2) *Comfirmatory Factor Analysis*. Analisis kuantitatif berfokus kepada penggunaan IKM, sedangkan CFA lebih mnenekankan kepada pencarian faktor dominan dari 14 IKM. Sebelum data dilakukan analisis terlebih dilakukan pengujian data dari aspek validitas dan reliabilitas dengan secara rinci sebagai berikut.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kota Cimahi merupakan sebuah kota di Provinsi Jawa Barat yang terletak diantara 107°30'30" BT -107°34'30" dan 6°50'00"-6°56'00" LS . Luas wilayah Kota Cimahi 40.2 km² menurut UU No 9 Tahun 2001 dengan batas administratif sebelah utara Kecamatan Parongpong Kabupaten Bandung Barat, Sebelah Timur Kecamatan Sukasari Kota Bandung, sebelah selatan Kecamatan Margaasih Kabupaten Bandung Barat, sebelah barat Kecamatan Padalarang Kabupaten Bandung Barat.

Kota Cimahi sendiri terdiri dari 3 kecamatan yaitu 1) Cimahi Utara, 2) Cimahi Tengah, dan 3) Cimahi Selatan. Serta terdiri dari 15 kelurahan yang terbagi dalam 3 kecamatan tsb di atas yaitu 1) Cimahi Utara terdiri dari Kel. Pasirkaliki, Cibabat, Citeureup, 2) Cimahi Tengah terdiri dari Kel.Baros,Cigugur Tengah,Cimahi,Karang Mekar,Padasuka,Setiamanah. 3) Cimahi Selatan terdiri dari Kel. Leuwigajah, Melong,Cibeber dan Utama.

Kecamatan Cimahi Utara merupakan salah satu wilayah Kota Cimahi, dengan batas wilayah sebelah utara Kecamatan Cisarua dan Parongpong, sebelah timur Kota Bandung, sebelah selatan Kecamatan Cimahi Tengah, dan sebelah barat Kecamatan Cimahi Utara.

Hasil penelitian IKM didasarkan kepada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25/M.PAN/2004 dengn 14 indikator.

Tabel 2.
Hasil Penilaian Dimensi Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Bobot Rata-Rata Unsur	Jumlah Responden yang Mengisi	Nilai Rata-Rata Unsur	Mutu Pelayanan	Bobot NRR Tertimbang	Nilai Rata-rata Tertimbang
1	Prosedur Pelayanan	9.500	2.400	3.96	A	0.071	0.28
2	Persyaratan Pelayanan	9.209	2.400	3.84	A	0.071	0.27
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	7.836	2.000	3.26	A	0.071	0.23
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	6.341	1.600	3.96	A	0.071	0.28
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	9.458	2.400	3.94	A	0.071	0.27
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	6.351	1.600	3.96	A	0.071	0.28
7	Kecepatan Pelayanan	6.154	1.600	3.85	A	0.071	0.27
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	4.765	1.200	3.97	A	0.071	0.28
9	Kesopanan dan Kermahayan Petugas	6.425	1.600	4.01	A	0.071	0.28
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	5.409	1.600	3.38	A	0.071	0.23
11	Kepastian Biaya Pelayanan	6.126	1.600	3.82	A	0.071	0.27
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	5.928	1.600	3.71	A	0.071	0.26
13	Kenyamanan Lingkungan	15.290	4.000	3.82	A	0.071	0.27
14	Kemanan Lingkungan	6.474	1.600	4.04	A	0.071	0.28
Jumlah							3.75

Sumber : Data Kuesioner yang diolah, 2016

Setelah menganalisis unsur-unsur pelayanan diatas, berikut ini hasil analisis IKM di empat kelurahan se-Kecamatan Cimahi Utara. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25 diperoleh bilai 93.75

Berdasarkan perhitungan diatas nilai indeks Kepuasan Masyarakat di 4 (empat) Kelurahan se-Kecamatan Cimahi Utara disimpulkan sebagai berikut :

Tabel 3.
Hasil Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat

No	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Nilai IKM
1	1,00 – 1,75	25 – 43.75	D	Tidak Baik	93.75
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	

Sumber : Data Kuesioner yang diolah, 2016

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat di 4 (empat) Kelurahan se- Kecamatan Cimahi Utara Kota Cimahi menunjukkan kinerja unit pelayanan mempunyai kriteria “Sangat Baik” dengan nilai IKM sebesar 93.75. Secara keseluruhan pelayanan di 4 (empat) Kelurahan se-Kecamatan Cimahi Utara dikatakan sangat baik.

Untuk melihat faktor mana yang dominan menentukan dari ke-14 indikator yang diteliti, output CFA menunjukkan sebagai berikut:

KMO (Keiser-Meyer-Olkin) dan Barlet’s Test diketahui bahwa hasil uji *Measure of Sampling Adequacy (MSA)* dari sampel yang didapatkan adalah sebesar 0.902 dan signifikan karena *Barlet’s Test of Sphecity Value* sebesar 0.00 kurang dari 0.05($0.00 < 0.05$). Dengan demikian faktor dan variabel yang diteliti dari aspek eksternal merupakan sampel yang sudah bisa di dianalisis dengan analisis faktor.

Mean setiap faktor yang diteliti dari output SPSS dalam tabel di bawah ini, digunakan untuk mengetahui bobot rata-rata jawaban dari responden terhadap masing-masing pertanyaan pada tiap total indikator dari variabel tersebut. Hasil analisis statistik deskriptif tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel 4.
Descriptive Statistics

mensi	Mean	Std. Deviation	Analysis N
Prosedur Pelayanan	23.7500	3.61943	400
Persyaratan Pelayanan	23.0225	3.58037	400
Kejelasan Petugas Pelayanan	19.5900	2.85961	400
Kedisiplinan Petugas Pelayanan	15.8525	2.72384	400
Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	23.6450	3.20150	400
Kemampuan Petugas Pelayanan	15.8775	2.49360	400
Kecepatan Pelayanan	15.3850	2.66731	400
Keadilan Mendapatkan Pelayanan	11.9125	1.66336	400
Kesopanan dan Keramahan Petugas	16.0625	2.42555	400
Kewajaran Biaya Pelayanan	13.5225	4.06581	400
Kepastian Biaya Pelayanan	15.3150	4.52736	400
Kepastian Jadwal Pelayanan	14.8200	2.42638	400
Kenyamanan Lingkungan	38.2250	6.38289	400
Keamanan Pelayanan	16.1850	2.19153	400

Berdasarkan tabel di atas maka nilai *mean* dari ke-14 indikator IKM secara sistematis berdasarkan peringkat mean akan menunjukkan sebagai berikut: 1)Kenyamanan Lingkungan, 2)Prosedur Pelayanan, 3)Tanggung Jawab Petugas, 4)Persyaratan Pelayanan, 5) Kejelasan Petugas, 6) Keamanan Pelayanan, 7)Kesopanan dan Keramahan, 8) Kemampuan Petugas, 9) Kedisiplinan Petugas Pelayanan, 10) Kecepatan Pelayanan, 11) Kepastian Biaya Pelayanan, 12)Kepastian Jadwal Pelayanan, 13) Kewajaran Biaya Pelayanan, dan 14) Keadilan Mendapatkan Pelayanan.

Hasil analisis di atas menunjukkan bahwa dari ke-14 indiktor IKM yang diteliti memberikan kontribusi yang berbeda yang ditunjukkan oleh peringkat atau ranking seperti di atas. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa indikator IKM kenyamanan lingkungan memberikan kontribusi teratas sedangkan yang terendah adalah Keadilan Mendapatkan Pelayanan.

Selanjutnya Output SPSS proses *factoring* dari ke-14 faktor yang dianalisis menunjukkan hasil sebagai berikut.

Tabel 5.
Total Variance Explained

Comonent	Extraction Sums of Squared Loading			Rotation Sums of Squared Loading
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total
1	8.903	63.593	63.593	8.697
2	1.650	11.786	75.379	3.950

Extraction Method: Principle Component Analysis.

Berdasarkan tabel di atas *eigenvalues* yang memiliki nilai lebih dari 1 (> 1) hanya ada dua, sisanya berada kurang dari 1 (< 1), dengan demikian *Factoring Process* berhenti pada 2 indikator saja. Dari *percent of variance* dapat dilihat bahwa total ke-dua indikator akan dapat menjelaskan 75.38% dari variabelitas/faktor ke-14 indikator tersebut. Artinya dari 14 indikator yang dianalisis (100%) yang mempengaruhi IKM di Kelurahan se- Kecamatan Cimahi Utara 75.38% ditentukan oleh ke dua indikator tersebut. Dengan demikian dari 14 indikator IKM yang dijadikan indikator pengukuran maka indikator yang dominan adalah 1)Kenyamanan Lingkungan, 2)Prosedur Pelayanan.

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut;

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di 4 (empat) Kelurahan se- Kecamatan Cimahi Utara Kota Cimahi menunjukkan kinerja unit pelayanan mempunyai kriteria “Sangat Baik” dengan nilai IKM sebesar **93.75**. Secara keseluruhan pelayanan di 4 (empat) Kelurahan se-Kecamatan Cimahi Utara dikatakan sangat baik.
2. Faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan masyarakat berdasarkan *Confirmatory Factor Analysis* adalah : 1) Kenyamanan Lingkungan, 2) Prosedur Pelaynana.

Sebagai implikasi manajerial hasil penelitian indeks kepuasan masyarakat pada kantor Kelurahan di Kecamatan Cimahi Utara menunjukkan nilai **93.75** nilai tersebut termasuk dalam kategori sangat baik sekali. Artinya pelayanan yang diberikan petugas pelayanan kepada masyarakat sudah dinilai sangat baik. Akan tetapi nilai tersebut tidak dapat dijadikan patokan untuk lantas berpuas diri. Berdasarkan analisis 2 (dua) indikator yang dianggap sudah sangat baik sekali yaitu dari indikator kenyamanan lingkungan dan prosedur pelayanan. Indikator lainnya masih dalam kategori sangat baik. Dalam hal ini Lurah sebagai Pimpinan tertinggi harus memikirkan strategi atau upaya yang harus dilakukan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan tersebut. Strategi pokok atau yang harus dilakukan Lurah untuk meningkatkan kualitas pelayanan diantaranya yaitu; 1) Strategi Pengembangan SDM, 2)Strategi Pengembangan Infrastruktur, dan 3) Strategi Pengembangan Prosedur Layanan

Terhadap ke-12 faktor yang dianggap masih kurang optimal, agar layanan publik dalam menghadapi MEA optimal. Caranya pelatihan, 1) workshop, edukasi terhadap SDM aparatur, 2) perbaikan, pengadaan dan pembelian insfrastruktur yang masih kurang, dan 3) penguasaan dan pengembangan system dan prosedur yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Ananda Dwi Putrid an Chalid Sahuri. (2014). *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dalam Penerimaan Pelayanan Administrasi di Kantor Camat Tampan Kota Pekanbaru*. Fisip Universitas Riau.
- Deden Sutisna. (2015). *Identifikasi Faktor-Faktor Penghambat Pertumbuhan Usaha Industri Kreatif di Kota Bandung-Jawa Barat*. Hasil Riset. Universitas Widyatama. Disampaikan dalam Seminar nasional di UNTAR Jakarta.
- Gozali, Imam .(2006). *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Progam SPSS*. Cetakan Ke Empat: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Sinambela, Lijan Poltak, (2006). *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan dan Implementasi)*: Bumi Aksara . Jakarta.
- Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 25 Tahun 2004 Tentang Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Administrasi.*: Alfabeta. Bandung.
- Warella, Y.(1997). *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik, Pidato Pengukuhan Guru Besar Madya Ilmu Administrasi Negara*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Zeithaml, Valarie A, Parasuraman A, and Barry, Leonard I.(1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectation*: The Free Press, A Devision of Macmillan Inc. New York.

BIODATA

Peneliti pertama adalah seorang tenaga eduktaif tetap di Universitas Widyatama Bandung-Jawa Barat dan pengajar diberbagai perguruan tinggi di Jawa Barat dan DKI, dengan latar belakang konsentrasi dibidang MSDM. Pendidikan S-3 di UNPAD dgn Manajemen SDM. Menulis 3 buah buku ber-ISBN dan aktif diberbagai seminar nasional dan internasional serta kelembagaan sosial dan keagamaan.

Peneliti kedua adalah serorang kayawati di Pemda Cimahi yang sudah memiliki pengalaman 10 tahun sebagai PNS dengan latar belakang pendidikan Magister Manajemen. Bekerja dibidang pemerintahan yang khusus melayani masyarakat kelas dasar, mulai dari layanan sosial, kemasyarakatan, pendidikan dan bisnsis.