

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT REKOMENDASI IZIN
PENELITIAN DI BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK PROVINSI
SUMATERA SELATAN TAHUN 2016**

Devina Ratna Suryani¹

¹Universitas Yuppentek Indonesia

Email: devinaratna07@gmail.com¹

Abstract – *This research aims to identify and analyse Quality of making research recommendation permit service at State National Unity and Politic Agency South Sumatera. The population of this research was service users who make research recommendation permit service at State National Unity and Politic Agency South Sumatera, which amounts to 150 people. The technique uses in collecting the samples used Decree of State Minister for the Empowerment of State Apparatus No.25 2004, so that the samples in this research were service users which amounts to 150 people. This research uses primary data obtained through questionnaires and Civil Satisfaction Index method calculated by the weighted average value of each service elements analysis as a method of data analysis. The result shows 68,95 with quality of service is B and the performance of service s unit is good.*

Keywords: *Quality Service, Recommendation Permit.*

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan hal yang sangat dibutuhkan oleh manusia dan bahkan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah sering disebut dengan Pelayanan Publik. Pengertian Pelayanan Publik sesuai dengan Undang- Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka Pelayanan Publik. Dalam membangun kepercayaan atas penyelenggaraan pelayanan publik merupakan suatu hal yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk serta terbentuknya tanggung jawab negara dan korporasi. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang tegas dalam memberi pengaturan yang jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin pelayanan. Harus diakui, bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaharuan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan didalam pemerintahan itu sendiri. Meskipun demikian, pembaharuan dilihat dari kedua sisi tersebut belumlah memuaskan, bahkan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya. Sering kali sangat sulit untuk memahami rasionalitas dari prosedur pelayanan yang diselenggarakan oleh birokrasi publik. Warga pengguna layanan sering dihadapkan pada begitu banyak ketidakpastian pada saat mereka berinteraksi dengan birokrasi. Warga tidak pernah mampu memperkirakan kapan urusannya dengan birokrasi pelayanan dapat diselesaikan. Ketidakpastian tidak hanya berlaku untuk waktu, tetapi terjadi juga dengan biaya pelayanan. Baik itu berupa pelayanan yang gratis maupun yang berbayar. Biaya sering kali berbeda-beda tergantung pada banyak faktor yang tidak sepenuhnya dapat dikendalikan oleh para pengguna layanan. Baik biaya maupun waktu seringkali tidak dapat terjangkau oleh masyarakat secara wajar sehingga banyak orang yang kemudian enggan berurusan dengan birokrasi publik. Sebagai konsekuensi yang logis dari kompleksitas tentang dinamika lingkungan global dan juga lokal pada berbagai bidang. Begitu juga dengan paradigma layanan yang berorientasi kepada masyarakat. Seluruh sumber daya yang dimiliki oleh organisasi pemerintah dipusatkan kepada pelayanan masyarakat. Secara empirik, maraknya keluhan yang diberikan oleh masyarakat mengenai berbagai permasalahan yang diuraikan pada latarbelakang kepada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik merupakan akar dari permasalahan yang akan diteliti. Namun banyak Masyarakat yang berminat dalam pelayanan Pembuatan Surat Rekomendasi Izin Penelitian di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik di Provinsi Sumatera Selatan. Hal tersebut dapat dilihat dalam tabel dibawah ini:

Tabel 1. Jumlah Pengguna Layanan Pembuatan Surat Rekomendasi Izin Penelitian Triwulan 1- Triwulan IV Tahun 2015

Jumlah Pengguna Layanan Pembuatan Surat Rekomendasi Izin Penelitian di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Sumatera Selatan			
Triwulan I	Triwulan II	Triwulan III	Triwulan IV
127 Orang	143 Orang	114 Orang	171 Orang

Kualitas pelayanan pada dasarnya memberikan persepsi secara konkrit mengenai kualitas suatu layanan. Konsep kualitas pelayanan ini merupakan suatu revolusi secara menyeluruh, permanen dalam mengubah cara pandang manusia dalam menjalankan atau mengupayakan usaha-usahanya yang berkaitan dengan proses dinamis, berlangsung, terus menerus di dalam memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan. Stemvelt (2004:210) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu persepsi tentang revolusi kualitas secara menyeluruh yang terpikirkan dan menjadi suatu gagasan yang harus dirumuskan (formulasi) agar penerapannya (implementasi) dapat diuji kembali (evaluasi), untuk menjadi suatu proses yang dinamis, berlangsung, terus menerus dalam memenuhi kepuasan pelanggan.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel" dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk

mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

No	Kegiatan	Pelaksana				Mutu Baku			Keterangan
		Staf	Kasubbaq Umum	Sekban	Kaban	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Menerima surat masuk, melampirkan lembar disposisi, mengagendakan dan menyerahkan ke kasubbaq umum	○				Surat masuk, buku agenda, lembar disposisi	10 menit	Surat masuk yang sudah mendapat lembar disposisi	Lembar Disposisi diisi No, Surat
2	Mengisi lembar Disposisi dan menyerahkan ke Sekban		□			Surat masuk yang sudah mendapat lembar disposisi	15 menit	Surat masuk yang lembar disposisi yang sudah diisi	Lembar Disposisi paraf Kasubbaq Umum
3	Menelaah surat masuk, bila prinsip menaikkan ke Kaban, yang bersifat rutin langsung diproses			□		Surat masuk yang lembar disposisi yang sudah diisi	20 menit	Surat masuk yang sudah disposisi atau yang sudah diberi penjelasan oleh Sekban	Lembar disposisi diisi Sekban
4	Memproses langsung atau mendisposisi surat kepada yang membidangi dan memberikan ke Staf				□	Surat masuk yang sudah disposisi atau yang sudah diberi penjelasan oleh sekban	30 Menit	Surat yang sudah di disposisi	Lembar disposisi diisi Kaban
5	Mengagendakan disposisi dan mengembalikan ke Staf Umum	□				Surat yang sudah di disposisi	5 Menit	No, Agenda	Dilaksanakan oleh Sekretaris Kaban
6	Mencatat disposisi ke agenda surat masuk dan mendistribusikan ke bidang	○				Surat yang sudah di disposisi	5 Menit	Tanda terima	Tanda terima dari yang menerima disposisi

Gambar 1. Standar Operasional Prosedur Pembuatan Surat Rekomendasi Izin Penelitian (Sumber: Arsip Sub-Bagian Penyusunan Program dan Perencanaan)

Jika mengacu pada standar operasional prosedur yang dimiliki oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Sumatera Selatan, pembuatan surat rekomendasi izin penelitian membutuhkan waktu 85 menit untuk selesai, namun berdasarkan wawancara dengan beberapa informan, penyelesaian surat rekomendasi membutuhkan waktu 3-7 hari. Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten antara satu dengan yang lain, yaitu persepsi pelanggan, produk dan proses (Trilestari, 2004:5) Kualitas pelayanan dalam suatu instansi pemerintahan sangat diperlukan. Terutama pada instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Norman (dalam Trilestari 2004:1-2) mengatakan bahwa apabila kita ingin sukses memberikan kualitas pelayanan, kita harus memahami terlebih dahulu karakteristik tentang pelayanan Kualitas pelayanan pada saat ini sudah tidak dapat diabaikan lagi sehingga masyarakat mengharapkan agar kualitas pelayanan terhadap masyarakat hendaknya dapat disesuaikan dengan era globalisasi saat ini. Wolkins dalam Fandy Tjiptono (2000: 75) mengemukakan enam faktor dalam melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan. Keenam faktor tersebut meliputi: “kepemimpinan, pendidikan, perencanaan, *review*, komunikasi serta penghargaan dan pengakuan”. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik harus memperhatikan aspek pendukung agar pelayanan dapat berjalan dengan baik. Kualitas selalu memfokuskan pada kepentingan dan kepuasan masyarakat. Suatu pelayanan dapat dikatakan berkualitas, apabila pelayanan tersebut telah sesuai dengan konsep dasar dalam memuaskan pelanggan (H.A.S Moenir (2002: 88). Produk pelayanan yang diterima oleh masyarakat berupa surat rekomendasi izin penelitian yang merupakan surat pengantar dimana seorang peneliti akan melakukan penelitiannya. Akan tetapi mengenai sarana dan prasarana secara faktual masih

memiliki masalah yang mencolok seperti bergabungnya ruang pembuatan surat rekomendasi izin penelitian dengan Sekretariat, tempat parkir yang sempit dan tidak adanya kotak saran. Menyadari akan semakin tingginya kesadaran masyarakat akan hak-hak yang dimilikinya, termasuk hak untuk mendapatkan pelayanan, sesuai dengan ketentuan dan standar pelayanan yang berlaku, sehingga mengharuskan dilaksanakannya perbaikan sistem prosedur pelayanan masyarakat sesegera mungkin secara keseluruhan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif. Metode pengumpulan data yaitu metode kuantitatif dengan menggunakan instrument penelitian berupa kuesioner atau angket dengan indeks kepuasan masyarakat. Penelitian ini menggambarkan Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Rekomendasi Izin Penelitian di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Sumatera Selatan.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah Pengguna layanan Pembuatan Surat Rekomendasi Penelitian di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Sumatera Selatan. Sampel yang ada didalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan pembuatan surat rekomendasi izin penelitian di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Sumatera Selatan. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Pemerintah bahwa sampel dipilih secara acak yang'ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan, responden terpilih ditetapkan minimal 150 orang dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar $(\text{"Jumlah unsur"} + 1) \times 10 = \text{jumlah responden}$ $(14 + 1) \times 10 = 150$ responden.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini berupa Kuesioner. Daftar pernyataan disebarakan yang bersifat kuesioner tertutup dimana setiap pertanyaan sudah disediakan alternatif jawaban, sehingga responden hanya tinggal memilih salah satu alternatif jawaban yang dianggap sesuai dengan kenyataan. Dokumentasi yang digunakan untuk mendapatkan data yang objektif dan tidak mungkin didapatkan dari kuesioner maka diperlukan data-data yang berupa dokumen yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan lain-lain. Dan Observasi berupa kegiatan pengamatan terhadap objek secara langsung dengan melihat keadaan di lapangan untuk memperoleh data. Dalam penelitian ini diteliti secara langsung bagaimana pembuatan surat rekomendasi izin penelitian di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Sumatera Selatan dengan menggunakan alat pengumpulan data berupa gambar.

Teknik Analisis Data

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004 bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat 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:

Bobot nilai rata – rata tertimbang = = = 0,071

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

IKM=xNilai Perimbang

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:

IKM Unit Pelayanan x 25

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

1. Menambah unsur yang dianggap relevan.
2. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 (empat belas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 2. 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

(Sumber: Keputusan Menteri PAN No.25 Tahun 2004)

Pengolahan dengan IKM

Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 14 (U14); Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata - rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:

1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan jumlah nilai rata-rata

per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,071 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 14 unsur dari nilai rata-rata tertimbang. Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004 adalah:

-Nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif

-Nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.

-Nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.

-Nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Variabel Penelitian

Analisis deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan variabel-variabel penelitian melalui interpretasi distribusi frekuensi jawaban responden secara keseluruhan, baik dalam jumlah responden (orang), maupun nilai mean terhadap butir-butir pertanyaan yang ada pada variabel jenis kelamin, umur, dan pendidikan terakhir responden.

Tabel 3. Deskripsi Variabel Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	58	38,7
2	Perempuan	92	61,3
Total		150	100,0

(Sumber: Diolah oleh Penulis, 2016)

Pada tabel 3 deskripsi jenis kelamin responden terhadap jawaban responden yang telah diolah, terdapat jumlah responden laki-laki sebesar 38,7 persen, sedangkan 61,3 persen responden lainnya adalah perempuan. Sehingga bisa disimpulkan responden yang ada dalam penelitian ini mayoritas adalah perempuan.

Tabel 4. Deskripsi Variabel Usia

No.	Usia	Frekuensi	Persentase
1	<20 Tahun	56	37,3
2	21-30 Tahun	65	43,3
3	31> Tahun	29	19,3
Total		150	100,0

(Sumber: Diolah oleh Penulis, 2016)

Pada tabel 4 deskripsi usia responden jawaban responden yang telah diolah, maka diketahui bahwa . Responden berumur < 20 tahun sebesar 37,3 persen, responden berumur 21-30 tahun sebesar 43.3 persen, responden berumur 31> tahun sebesar 19,3. Sehingga bisa disimpulkan responden yang ada dalam penelitian sebagian besar berumur adalah 21-30 Tahun.

Tabel 5. Deskripsi Variabel Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1.	Pelajar	49	32,7
	Mahasiswa/i	63	42,0
2.	Dosen	32	21,3
3.	Pegawai Negeri Sipil	4	2,7
4.	Swasta	2	1,3
Total		150	100,0

(Sumber: Diolah Penulis, 2016)

Pada tabel 5 Deskripsi Pekerjaan Responden berdasarkan jawaban responden yang telah diolah, maka diketahui bahwa. Responden yang yang pekerjaan pelajar sebesar 32.7 persen, responden yang pekerjaan mahasiswa/i sebesar 42,0 persen, dan responden yang pekerjaannya PNS 2,7 persen. Dan responden yang pekerjaannya swasta sebesar 1,3 persen Sehingga bisa disimpulkan responden dalam penelitian ini sebagian besar memiliki pekerjaannya adalah mahasiswa.

Kualitas Pelayanan pembuatan surat rekomendasi izin penelitian di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Sumatera Selatan berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat

Penelitian ini didasarkan pada indikator-indikator yang ada di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat unit Pelayanan Instansi Pemerintah, yang berjumlah 14 indikator.

Tabel 6. Hasil Pengukuran Nilai Unsur Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Rekomendasi Izin Penelitian di Badan Kesbangpol Prov. Sumsel

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Keterangan
1	Prosedur pelayanan	3,13	BAIK
2	Persyaratan pelayanan	2,80	BAIK
3	Kejelasan petugas pelayanan	2,95	BAIK
4	Kedisiplinan petugas pelayan	2,74	BAIK
5	Tanggung jawab petugas	2,70	BAIK
6	Kemampuan petugas pelayanan	2,36	KURANG BAIK
7	Kecepatan pelayanan	2,35	KURANG BAIK
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,76	BAIK
9	Kesopanan dan keramahan petugas	2,73	BAIK
10	Kewajaran biaya pelayanan	3,42	SANGAT BAIK
11	Kepastian biaya pelayanan	2,81	BAIK
12	Kepastian jadwal pelayanan	2,37	KURANG BAIK
13	Kenyaman lingkungan	2,78	BAIK
14	Kenyamanan pelayanan	3,06	BAIK

(Sumber: Diolah oleh Penulis, 2016)

Berdasarkan Keputusan Pendayagunaan Aparatur Negara No.25 Tahun 2004, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. 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.

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$(3,13 \times 0,071) + (2,80 \times 0,071) + (2,95 \times 0,071) + (2,74 \times 0,071) + (2,70 \times 0,071) + (2,36 \times 0,071) + (2,35 \times 0,071) + (2,76 \times 0,071) + (2,73 \times 0,071) + (3,42 \times 0,071) + (2,81 \times 0,071) + (2,37 \times$

0,071) (2,78 x 0,071) + (3,06 x 0,071) = Nilai Indeks adalah 2,758.

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan dapat disimpulkan sebagai berikut:

a. Nilai IKM setelah dikonversi

= Nilai Indeks x Nilai Dasar

= 2,758 x 25

= 68,95

b. Mutu pelayanan B

c. Kinerja unit pelayanan Baik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam kualitas pelayanan pembuatan surat rekomendasi izin penelitian di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Sumatera Selatan adalah 68,95 (Baik). Dari 14 unsur pelayanan yang menjadi dasar pengukuran kepuasan masyarakat, terdapat 1 unsur pelayanan yang mendapat nilai kepuasan tertinggi dengan nilai 3,42 sangat baik pada kewajaran biaya dikarenakan biaya pembuatan surat rekomendasi izin penelitian di Badan Kesbangpol Prov.Sumsel gratis/ bebas biaya. Sedangkan nilai kepuasan yang terendah dengan nilai kurang baik terletak pada indikator kecepatan pelayanan dengan nilai unsur 2,35. Lalu kemampuan petugas pelayanan dengan nilai unsur 2,36 dan kepastian jadwal pelayanan dengan nilai unsur 2,37. Kecepatan pelayanan menurut responden masih kurang baik karena sangat sering pelayanan yang jangka waktu penyelesaiannya hanya 85 menit menurut Standar Operasional Prosedurnya akan tetapi ternyata selesainya lebih dari 1 hari kerja. Hal ini yang membuat masyarakat merasa kurang puas terhadap kecepatan pelayanan pembuatan surat rekomendasi izin penelitian di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik yang seharusnya masyarakat dapat langsung menyelesaikan urusannya dalam 1 hari kerja tetapi pada kenyataannya masyarakat harus menunggu sampai 2 hari kerja atau lebih. Lalu kemampuan petugas pelayanan yang masih harus diperbaiki karena jumlah petugas yang memberikan pelayanan pembuatan surat rekomendasi izin penelitian sedikit dan menggunakan mahasiswa/ pelajar yang magang di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Sumatera Selatan untuk memproses pembuatan surat rekomendasi izin penelitian ini. Hal ini didukung juga dengan masih terdapatnya pegawai yang memiliki pendidikan terakhir di jenjang Sekolah Dasar.

Tabel 7. Susunan Kepegawaian Kesbangpol Prov. Sumsel berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah
1.	SD	01
2.	SLTA	14
3.	DIII	01
4.	DIV/SI	16
5.	S2	19
Jumlah		51

(Sumber: Renstra Kesbangpol Prov. Sumsel Periode 2013-2018)

Kepastian jadwal pelayanan tidak sesuai dengan standar operasional prosedur yang dimiliki oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Sumatera Selatan. Jadwal penyelesaian pembuatan surat rekomendasi izin penelitian seharusnya sejak proses pemasukan berkas hanya memakan waktu 85 menit namun pada kenyataannya surat selesai dalam waktu lebih dari 1 hari kerja. H.A.S Moenir (2002: 88) berpendapat ada enam faktor pendukung pelayanan, antara lain:

A. Faktor Kesadaran

Faktor kesadaran ini mengarah pada keadaan jiwa seseorang yang merupakan titik temu dari beberapa pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan jiwa. Dengan adanya kesadaran akan membawa seseorang kepada kesungguhan dalam melaksanakan pekerjaan. Faktor pendukung pelayanan ini mengacu pada kemampuan petugas pelayanan yang harus sadar akan wewenang dan tanggung jawabnya sehingga para petugas tidak terlalu sering melakukan perjalanan dinas luar apabila tidak terlalu dibutuhkan.

B. Faktor Aturan

Aturan sebagai perangkat penting dalam segala tindakan pekerjaan seseorang. Oleh karena itu, setiap aturan secara langsung atau tidak langsung akan berpengaruh. Dengan adanya aturan ini seseorang akan mempunyai pertimbangan dalam menentukan langkahnya. Pertimbangan pertama manusia sebagai subjek aturan ditunjukkan oleh hal-hal penting:

1. Kewenangan
2. Pengetahuan dan pengalaman
3. Kemampuan bahasa
4. Pemahaman pelaksanaan
5. Disiplin dalam melaksanakan diantaranya disiplin waktu dan disiplin kerja.

Faktor aturan merupakan faktor pendukung pelayanan yang masih perlu diperbaiki oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Prov. Sumsel karena telah jelas didalam Standar Operasional Prosedur surat selesai dalam masa 85 menit akan tetapi dikarenakan beberapa hal seperti pejabat yang berwenang sedang melakukan perjalanan dinas diluar kota, atau petugas yang berwenang tidak ada ditempat, jelas menghambat penyelesaian pembuatan surat rekomendasi izin penelitian lamban dan tidak sesuai pada aturan Standar Operasional Prosedur yang ada. Standar Operasional Prosedur menurut Tjipto Atmoko (2006:43) merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Sehingga jelas bahwa dalam kinerjanya petugas harus mengikuti standar operasional prosedur yang telah ditetapkan.

C. Faktor Organisasi

Faktor organisasi tidak hanya terdiri dari susunan organisasi tetapi lebih banyak pada pengaturan mekanisme kerja. Sehingga dalam organisasi perlu adanya sarana pendukung yaitu sistem, prosedur, dan metode untuk memperlancar mekanisme kerja. Hal ini telah baik dilakukan dan diterapkan oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik karena dalam menerapkan pelayanan yang ada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik telah bertindak sesuai dari pada Undang-Undang yang ada serta tugas pokok dan fungsinya. Namun hanya orang-orang tertentu yang bertindak tidak sesuai dengan tugas pokok, fungsi dan kewajibannya.

D. Faktor Pendapatan

Faktor pendapatan yang diterima oleh seseorang merupakan imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan orang lain. Pendapatan dalam bentuk uang, iuran atau fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

E. Faktor Kemampuan

Faktor kemampuan merupakan titik ukur untuk mengetahui sejauh mana pegawai dapat melakukan suatu pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan apa yang

diharapkan. Kemampuan petugas juga perlu diperbaiki dan ditingkatkan dikarenakan hal ini berpengaruh pada waktu penyelesaian surat rekomendasi izin penelitian yang lamban. Sehingga kemampuan dan kinerja petugas harus diperbaiki dan ditingkatkan.

F. Faktor Sarana Pelayanan

Faktor sarana yang dimaksud yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat pendukung utama dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan. Adapun fungsi sarana pelayanan, antara lain :

1. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu
2. Meningkatkan produktivitas baik barang atau jasa
3. Ketetapan susunan yang baik dan terjamin
4. Menimbulkan rasa nyaman bagi orang yang berkepentingan.
5. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional.

Sarana dan Prasarana dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan surat rekomendasi izin penelitian masih perlu ditingkatkan dan diperbaiki terutama pada tempat parkir yang sempit, ruang agendaris bergabung dengan sekretariat, lalu tidak terdapatnya toilet yang dapat digunakan oleh masyarakat selaku pengguna layanan. Keenam faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal, baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/ tindakan dengan atau tanpa tulisan. Wolkins dalam Fandy Tjiptono (2000: 75) mengemukakan enam faktor dalam melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan. Keenam faktor tersebut meliputi: “kepemimpinan, pendidikan, perencanaan, *review*, komunikasi serta penghargaan dan pengakuan”. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik harus memperhatikan aspek pendukung agar pelayanan dapat berjalan dengan baik. Faktor yang harus diperhatikan meliputi : faktor kesadaran baik dari petugas pelayanan maupun dari masyarakat; faktor aturan yang telah di tentukan oleh instansi pemberi layanan; faktor organisasi yang baik; faktor imbalan atau gaji; faktor kemampuan dalam bekerja; faktor sarana dan prasarana; komunikasi dan pendidikan.

KESIMPULAN

Kualitas pelayanan pembuatan surat rekomendasi izin penelitian di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Sumatera Selatan secara keseluruhan mendapatkan nilai 68,95 dengan mutu pelayanan Baik dan kinerja unit pelayanan Baik. Berdasarkan nilai kepuasan tertinggi dengan nilai 3,42 keterangan sangat baik ada pada indikator kewajaran biaya dikarenakan biaya pembuatan surat rekomendasi izin penelitian di Badan Kesbangpol Prov.Sumsel gratis/ bebas biaya. Berdasarkan nilai kepuasan yang terendah dengan nilai kurang baik terletak pada indikator kecepatan pelayanan dengan nilai unsur 2,35. Kecepatan pelayanan menurut responden masih kurang baik karena sangat sering pelayanan yang jangka waktu penyelesaiannya hanya 85 menit menurut Standar Operasional Prosedurnya akan tetapi ternyata selesainya lebih dari 1 hari kerja.. Faktor-faktor yang perlu diperbaiki dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan meliputi indikator kecepatan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Sumatera Selatan dan semua petugas yang terlibat dalam pelayanan pembuatan surat rekomendasi izin penelitian ini hendaknya

mempertahankan dan terus berupaya membenahi serta memperbaiki pelayanan yang diberikan agar lebih prima dan lebih baik lagi. Sehingga masyarakat merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan ketika masyarakat menggunakan layanan pembuatan surat rekomendasi izin penelitian. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Sumatera Selatan dan semua petugas yang terlibat dalam pelayanan pembuatan surat rekomendasi izin penelitian ini hendaknya menyelesaikan pembuatan surat rekomendasi izin penelitian sesuai dengan standar operasional yang telah dijanjikan sehingga dapat memberikan pelayanan yang prima sesuai dengan yang diharapkan masyarakat sebagai pengguna layanan. Kemampuan dan peningkatan jumlah petugas yang terlibat dalam pelayanan pembuatan surat rekomendasi izin penelitian sangatlah penting sehingga kemampuan pegawai dan proses penyelesaian pembuatan surat rekomendasi izin penelitian dapat selesai tepat pada waktunya sesuai dengan yang telah ada di Standar Operasional Prosedur pembuatan surat rekomendasi izin penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Arisutha, Damartaji, 2005. *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Penerbit Gramedia Pustaka, Jakarta.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Margaretha, 2003. *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Penerbit Mandar Maju, Jakarta.
- Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasution, M.N. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu (total quality management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Renstra Badan Kesatuan Bangsa dan Politik. Periode 2013-2018, Palembang: Badan Kesatuan Bangsa dan Politik.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. BumiAksara.
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sumber Data Dari Perundang-Undangan/ Peraturan dan Lain- Lainnya:**
- Indonesia. 2009. Undang-Undang tentang Pelayanan Publik. *UU Nomor 25 Tahun 2009*. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Indonesia. 2011. Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Penerbitan Rekomendasi Penelitian. *Permendagri Nomor 64 Tahun 2011*. Kementerian Dalam Negeri. Jakarta.
- Indonesia. 2014. Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Operasional Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah. *Permendagri Nomor 14 Tahun 2014*. Kementerian Dalam Negeri. Jakarta
- Indonesia. 2003. Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Kemempnan Nomor 63 tahun 2003*. Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara. Jakarta.
- Provinsi Sumatera Selatan. 2012. Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Selatan tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Inspektorat dan Lembaga Teknis Daerah Provinsi Sumatera Selatan, Badan Kesatuan Bangsa dan Politik. *Perda Prov. Sumsel Nomor 11 Tahun 2012*. Provinsi Sumatera Selatan.