

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT KOTA BATU TERHADAP PELAYANAN PUBLIC BERBASIS DIGITAL DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA BATU

Okta Savila Debi Purnama Sari¹, Suyeno², Retno Wulan Sekarsari³

*Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam
Malang, Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia
Email: savilaokta19@gmail.com*

ABSTRAK

Kantor Kementerian Agama Kota Batu merupakan salah satu instansi pemerintah yang bertugas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat seperti Umroh, Haji pendidikan madrasah serta yang lainnya. Sudah seharusnya setiap pemerintah harus meningkatkan pelayanan yang ada untuk mempermudah dan memperlancar proses pelayanan seperti dengan pelayanan dengan sistem teknologi, namun bagaimana meningkatkan kepuasan masyarakat dengan adanya layanan digital dilihat dengan proses pelayanan yang diberikan. Dalam proses pelayanan digital tentunya harus disiapkan sebaik mungkin seperti prasarana pelayanan digital yang ada. Untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan digital yang ada di Kantor Kementerian Agama Kota Batu harus mendapatkan nilai baik dari masyarakat dengan memberikan survei seperti yang telah ditetapkan KEPMENPAN no 14 tahun 2017 tentang pengukuran IKM. Permasalahan yang timbul pada pelayanan digital yang ada di Kantor Kementerian Agama Kota Batu adalah kurangnya pemahaman tentang prosedur cara pengoperasionalan dari layanan digital yang telah disediakan oleh instansi pemerintah yaitu Kemenag Batu. Dengan permasalahan yang ada penulis dengan menggunakan teori Digitalisasi, Pelayanan Publik serta Indeks Kepuasan Masyarakat mencoba mencari permasalahan serta solusi dari permasalahan yang ada di Kemenag Batu dengan mencari nilai dari Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Batu. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Sumber survey 100 kuesioner dan wawancara dengan 15 informan. Sumber data menggunakan primer dan sekunder. Teknik analisis data dengan 3 tahap yaitu kondensasi data, tampilan data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Batu sudah baik dengan menyediakan layanan digital yang baik, berbagai bentuk dan mudah dijangkau oleh masyarakat. Akan tetapi kekurangan dari pelayanan digital adalah masih kurangnya masyarakat yang mengerti tentang penggunaan layanan digital serta masih ada beberapa pelayanan yang tidak bisa dilaksanakan dengan digital hal ini yang kemudian menjadi penghambat dari proses pelayanan digital. Dalam metode pengembangan yang dilakukan Kantor Kementerian Agama terus meningkatkan bentuk pelayanan digital yang ada agar mempermudah dan memperlancar proses pelayanan yang masuk. Hasil survei serta penghitungan sesuai dengan KEMENPAN no 14 Tahun 2017 menunjukkan hasil IKM dengan nilai 68 yang artinya "Kurang Baik".

Kata Kunci: Pelayanan Digital, Indeks Kepuasan Masyarakat, Kantor Kementerian Agama Kota Batu

Pendahuluan

Indonesia adalah Negara yang menganut sistem pemerintahan, sistem pemerintahan di Indonesia dibagi mulai dari pemerintah pusat dan pemerintahan daerah. Kondisi kinerja organisasi pemerintah yang ada di Indonesia saling bekerjasama untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan bertujuan untuk dapat meningkatkan tingkat kesejahteraan setiap warga negara melalui pemenuhan aspek kehidupan bermasyarakat. Tugas pemerintah adalah mewujudkan terselenggaranya pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. Hal ini menjadi alasan penting kehadiran pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan untuk melindungi kepentingan

masyarakat, jika pelayanan yang dibutuhkan itu ternyata tidak sesuai dengan harapan ini akan menyebabkan ketidakpuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang berisi Penyelenggara atau pelaksana yang tidak melakukan kewajiban sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (1), Pasal 28 ayat (1) dan ayat (4), Pasal 29 ayat (1) dan ayat (2) dan atas perbuatan tersebut mengakibatkan timbulnya luka, cacat tetap, atau hilangnya nyawa bagi pihak lain dikenai sanksi pidana sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Revolusi industri 4.0 terdapat tiga bagian yang dibagi yaitu secara fisik, biologis dan digital Ruhjana, N. F., & Ferdiansyah, H. (2020).

Pemerintah telah mempersiapkan diri dalam menghadapi revolusi ini. Pemerintah tengah mengembangkan teknologi untuk mendukung penerapan konsep Smart City Wahyudi, V. (2018). Selain itu, pemerintah dengan Kantor Kementerian Agama Kota Batu juga sedang mengembangkan pola pelayanan yang mendukung paradigma dan implementasi dari revolusi industri 4.0. Implementasi tersebut tersebut dapat dikembangkan melalui pelayanan digital yang mampu menghasilkan pelayanan yang efektif dan efisien dengan mengedepankan kemampuan inovasi dan kreativitas teknologi. Ketidakpahaman masyarakat dalam penggunaan dan cara kerja digitalisasi pelayanan public Kantor Kementerian Agama Kota Batu. Masyarakat kurang paham tentang alur pelayanan public berbasis digital yang ada di Kantor Kementerian Agama Kota Batu, tentang bagaimana kelanjutan proses pelayanan yang diajukan oleh masyarakat serta apa saja yang dibutuhkan dalam proses pemenuhan kebutuhan pelayanan seperti dokumen soft file untuk penyerahan dalam bentuk digital serta hard file yang harus diserahkan secara langsung di Kantor Kementerian Agama Kota Batu.

Ketidak optimalnya pelayanan public berbasis digital oleh Kantor Kementerian Agama Kota Batu ini membuat dampak yang merugikan untuk masyarakat yaitu terhambatnya pelayanan public yang diajukan masyarakat dimana merupakan kebutuhan masyarakat itu sendiri yang wajib dipenuhi oleh negara melalui Aparatur Sipil Negara (ASN) salah satunya dengan digitalisasi pelayanan public. Salah satu faktor yang menjadi pengambat digitalisasi pelayanan public adalah kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Kantor Kementerian Agama Kota Batu ke masyarakat tentang bagaimana proses system cara kerja pengajuan pelayanan digitalisasi Langkah demi Langkah sampai dengan terpenuhinya pengajuan pelayanan masyarakat. Kementerian Agama Kota Batu. Masih minimnya penyediaan sarana dan prasarana penunjang dalam mengakses digitalisasi pelayanan yang ada di Kantor Kementerian Agama Kota Batu. Sesuai dengan salah satu isi Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Atas hasil observasi dari kepuasan masyarakat yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan di kantor Kementerian Agama Kota Batu menjadi hal menarik untuk dikaji karena bermaksud untuk mengetahui lebih mendalam mengenai kepuasan

masyarakat terhadap pelayanan digital yang diberikan. Berdasarkan penjabaran di atas, maka dilakukan penelitian dengan judul “Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Batu Terhadap Pelayanan Public Berbasis Digital Di Kantor Kementerian Agama Kota Batu”.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kemudahan masyarakat dalam mengakses pelayanan digital di Kantor Kementerian Agama Kota Batu?
2. Bagaimana kualitas digitalisasi pelayanan publik di Kantor kementerian Agama Kota Batu?
3. Apa saja bentuk permasalahan yang selama ini timbul dalam pelayanan digital di Kantor Kementerian Agama Kota Batu menjadi penghambat pelayanna public berbasis digital?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kondisi pelayanan public berbasis digital terutama pada instansi Kementerian Agama Kota Batu
2. Untuk mengetahui bagaimana pengelolaan pelayanan digital di Kementerian Agama Kota Batu.
3. Untuk mengetahui prosedur dan mekanisme bina karir dan pengembangan pelayanan digital cara kerja dan kinerja fungsional di Kementerian Agama Kota Batu.
4. Untuk mengetahui faktor-faktor pendorong dan penghambat pelayanan public berbasis digital di Kantor Kementerian Agama Kota Batu.

Manfaat Penelitian

1. Dari Segi Praktis

Sebagai bahan acuan ataupun bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang dilakukan Kantor Kementerian Agama Kota Batu dalam meningkatkan mutu pelayanan dimasyarakat, dengan melihat kepada tolak ukur ataupun hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public berbasis digital. Bagi peneliti penelitian ini dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dan pengalaman.

2. Dari Segi Teoritis

Menjadi salah satu kontribusi dalam dunia akademisi dalam memperkaya pengetahuan tentang pelayanan dan manfaat penggunaan indeks kepuasan masyarakat. Dapat menambah wawasan dan menjadi bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya.

Tinjaun Pustaka

1. Pelayanan Publik

Frederik Mote, 2008 Pelayanan publik yang professional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Oleh karena itu, seringkali terjadi bahwa pelayanan publik yang dianggap berhasil ternyata tidak memiliki daya pelayanan yang baik dan tepat. Akibatnya, pelayanan publik ini tidak bisa sempurna, atau tidak *sustainable*.

2. Digitalisasi

Menurut Erwin dan Tumpal (2017), digitalisasi adalah proses media dari bentuk tercetak, audio, maupun video menjadi bentuk digital. Digitalisasi dilakukan untuk membuat arsip dokumen bentuk digital. Dari penjelasan definisi para ahli dapat digitalisasi dapat diartikan menjadi bagian penting sebagai upaya untuk mempercepat pembangunan hal ini menjadi sebuah tuntutan dengan perkembangan zaman melalui program digitalisasi desa pula ,proses digitalisasi pelaksanaan harapkan untuk lebih baik, dapat terus di implementasikan dari satu generasi ke generasi selanjutnya sehingga dapat di gunakan berkelanjutan atau terus menerus.

3. Indeks Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah perlu untuk terus diukur dan dibandingkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Sesuai dalm isi Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik disebutkan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan deskriptif kualitatif itu sendiri adalah suatu rumusan masalah yang memandu penelitian untuk mengeksplorasi atau memotret situasi sosial yang akan diteliti secara menyeluruh, luas, dan mendalam. Menurut Bogdan dan Taylor yang dikutip oleh Lexy.J. Moleong, pendekatan kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku

yang diamati. Penelitian Kualitatif berfokus pada fenomena sosial, pemberian suara pada perasaan dan persepsi dari partisipan di bawah studi.

Fokus penelitian

Penetapan fokus penelitian merupakan tahap yang sangat menentukan dalam penelitian kualitatif. Dalam penelitian kualitatif tidak dimulai dari sesuatu yang kosong atau tanpa adanya masalah, baik masalah-masalah yang bersumber dari pengalaman peneliti atau melalui kepustakaan ilmiah (Moleong, 2017:62). Fokus dalam penelitian kali ini adalah untuk mengetahui pelayanan digital yang ada di Kantor Kementerian Agama Kota Batu serta tingkat kepuasan pelayanan yang diberikan.

Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian berada di Kantor Kementerian Agama Kota Batu Jalan Sultan Agung No.7,Sisir, Kec.Batu, Kota Batu, Jawa Timur 65314. Telepon (0341) 512123 Website batukota.kemenag.go.id/.

Sumber Data

- a) Data Primer : Data primer adalah data yang belum tersimpan dalam database perusahaan atau yang belum diolah. Karena bentuk datanya masih benarbenar mentah dan belum ada penyempurnaan sama sekali. Jenis data yang dikumpulkan secara langsung dari sumber utamanya seperti melalui kuesioner, wawancara, survey, eksperimen, dan sebagainya.
- b) Data Sekunder : Data sekunder adalah data yang diperoleh dari studi pustaka (library research) atau secara tidak langsung melalui media perantara dengan mengumpulkan data melalui media perantara yaitu buku-buku, peraturan atau undang-undang, literatur, jurnal ilmiah, dan dokumen lain yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam metode kualitatif, yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a) Observasi

Observasi yaitu kegiatan pengamatan yang dilakukan secara langsung terhadap objek yang diteliti, dengan alasan untuk mengetahui secara langsung situasi dan kondisi dari lokasi penelitian.

b) Wawancara

Wawancara yaitu kegiatan tanya jawab langsung kepada narasumber yang sudah terpilih menjadi responden atau informan dalam penelitian. Dalam pelaksanaannya dapat bersifat langsung maupun tidak langsung.

c) Kuesioner

Kuesioner dalam mendapatkan data yang lebih mendetail dalam penelitian ini, peneliti

menggunakan kuesioner yang merupakan metode pengambilan data dengan cara memberikan beberapa pertanyaan yang sudah disusun dan dijawab oleh responden.

d) Dokumentasi

Dokumen sudah lama digunakan dalam penelitian sebagai sumber data karena dalam banyak hal dokumen sebagai sumber data dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan, bahkan untuk meramalkan. Dalam hal ini, data-data diperoleh dari setiap kegiatan penelitian.

Instrumen Penelitian

Penelitian kualitatif instrument penelitian menggunakan *human instrument* dimana peneliti berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data, dan membuat kesimpulan atas temuannya. Meliputi:

- a) Peneliti sendiri, pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini ialah menggunakan kualitatif, dengan hal tersebut maka instrumen penelitian banyak bergantung pada peneliti itu sendiri.
- b) Pendoman wawancara yaitu peneliti melakukan tanya jawab dengan pihak yang bersangkutan untuk memperoleh informasi dari informan.
- c) Alat pendukung yaitu peneliti melakukan penelitian pengamatan serta wawancara disini peneliti menggunakan berupa alat pendukung seperti alat tulis, smartphome, atau kamera untuk memperoleh foto dan video.

Teknik Analisis Data

Setelah data diperoleh, maka perlu dilakukan analisis terhadap data tersebut. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik statistik deskriptif. Statistik deskriptif adalah teknik yang menggunakan statistik yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau menjelaskan terhadap objek yang diteliti melalui data sampel sebagaimana adanya tanpa membuat kesimpulan yang berlaku secara umum (Sugiyono, 2013).

Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data yang tidak menggunakan perhitungan yang bersifat statistik. Berikut langkah- langkah analisis data teori Miles, Huberman dan Saldana (2014) :

- a) Pengumpulan data merupakan proses mencari, mencatat, dan mengumpulkan data secara subjektif dan sesuai dengan hasil dari teknik yang dilakukan yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi.
- b) Kondensasi data merupakan proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data catatan

lapangan, transkrip wawancara, dokumen, dan data temuan lainnya.

- c) Penyajian data adalah mengolah data yang telah diperoleh peneliti dari kegiatan wawancara, observasi serta dokumentasi di lokasi penelitian. Setelah data direduksi, langkah selanjutnya ialah menyajikan data menjadi pola.
- d) Aktifitas analisis data yang terakhir yaitu menggambarkan data atau menarik kesimpulan. Kesimpulan awal yang dikemukakan oleh peneliti masih bersifat sementara, karena akan berubah apabila ditemukan bukti lainnya yang mendukung pada tahap pengumpulan data.

Tabel 1 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konveksi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3/064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100- 000	A	Sangat Baik

Sumbe

r: Kepmen PAN No.. KEP/14/2/2017.

Keabsahan Data

Dalam pengujian kreadibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif yaitu dengan beberapa cara antara lainnya dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi data, diskusi dengan teman, analisis kasus negative, dan *member Chek* (sugiyono, 2018).

a) Trigulasi Teknik

Setelah melakukan wawancara dan sebar kuisisioner dengan para narasumber untuk menyakinkan apa yang dikatakan oleh narasumber benar tidaknya peneliti melakukan pengecekan dengan minta bukti mengisi kuisisioner dan dokumentasi kegiatan yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Batu dan melakukan observasi langsung pada lokasi penelitian untuk melihat keadaan sarana prasananya.

b) Trigulasi Waktu

Trigulasi waktu dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi ataupun teknik lainnya dalam waktu atau situasi yang berbeda. Peneliti melakukan observasi langsung untuk membuktikan terkait keunikan yang dimiliki oleh Kementerian Agama Kota Batu dan mengecek kunjungan pengujung saat dihari biasa dan di hari

libur serta saat ada kegiatan, sehingga peneliti bisa mengetahui kondisi ramai sepi nya pengunjung pada objek Kantor Kementerian Agama Kota Batu.

Pembahasan

Untuk mengetahui kondisi pelayanan digital di Kantor Kementerian Agama Kota Batu dengan melihat Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Batu dengan meliputi aspek data yang diperoleh peneliti dengan mengkorelasikan dengan teori yang digunakan pada penelitian kali ini dengan yang kemudian menemukan dibahas pada pembahasan kali ini.

Tabel 2 Tingkat Kemudahan mengakses layanan digital sub indikator kejelasan.

Tingkat Keterbukaan	1	Total	Presentase
Sangat Baik	5	5	5%
Baik	44	44	44%
Kurang Baik	47	47	47%
Tidak Baik	4	4	4%
Jumlah	100	100	100%

Sumber: Data Diolah Peneliti Tahun 2023

Sedangkan pada indikator prosedur pelayanan dengan sub indikator Keemudahan mengakses pelayanan digital mayoritas masyarakat menyatakan “Kurang Baik” dengan presentase 47%. Akan tetapi ada juga yang menyatakan bahwa alur pelayanan Tidak Baik dengan total presentase 4%.

Tabel 3 Tingkat Kemudahan prosedur setiap pelayanan digital

Tingkat Keterbukaan	1	Total	Presentase
Sangat Baik	8	8	8%
Baik	42	42	42%
Kurang Baik	45	45	45%
Tidak Baik	5	5	5%
Jumlah	100	100	100%

Sumber: Data telah dioleh penulis 2023

Sedangkan pada indikator prosedur pelayanan dengan sub indikator Keemudahan prosedur pelayanan digital mayoritas masyarakat menyatakan “Baik” dengan presentase 45%. Akan tetapi ada juga yang menyatakan bahwa alur pelayanan Tidak Baik dengan total presentase 5%.

Tabel 4 Tingkat Tanggung jawab dari pemberi pelayanan digital

Tingkat Keterbukaan	1	Total	Presentase
Sangat Baik	11	11	11%
Baik	43	43	70%
Kurang Baik	41	41	14%
Tidak Baik	5	5	5%
Jumlah	100	100	100%

Sumber: data telah dioleh penulis 2023

Tabel 5 Tingkat Keahlian Pemberi Pelayanan digital

Tingkat Keterbukaan	1	Total	Presentase
Sangat Baik	9	9	9
Baik	54	54	54
Kurang Baik	34	34	34
Tidak Baik	5	5	5
Jumlah	100	100	100%

Sumber: data telah dioleh penulis 2023

Berdasarkan data dalam tabel 4 dan tabel 5 mengenai kompetensi petugas pelayanan dapat dinyatakan bahwa mayoritas responden menyatakan petugas pelayanan sudah baik dari segi tanggung jawab dan keahlian dalam memberikan pelayanan digital. Mengenai tingkat tanggung jawab petugas pelayanan dalam melaksanakan pelayanan dapat digambarkan bahwa 70% responden menyatakan petugas baik dalam tanggung jawab pelayanan, 5% responden yang menyatakan petugas tidak baik dalam segi tanggung jawab pelayanan. Sementara mengenai tingkat keahlian petugas dalam pelayanan digital saat mengerjakan atau menindaklanjuti sebagaimana termuat dalam tabel 5. Dapat dinyatakan 54% responden menyatakan petugas sangat baik menguasai layanan yang diajukan pelaksanaan. Dan 5% responden atau 5 orang yang menyatakan tidak menguasai petugas saat pelayanan sangat tidak baik.

Tabel 6 Tingkat Sikap Pemberi Pelayanan digital

Tingkat Keterbukaan	1	Total	Presentase
Sangat Baik	11	11	11%
Baik	47	47	47%
Kurang Baik	36	36	36%
Tidak Baik	6	6	6%
Jumlah	100	100	100%

Sumber: data telah dioleh penulis 2023

Tabel 7 Tingkat Responsif Pemberi dalam memberi Pelayanan digital

Tingkat Keterbukaan	1	Total	Presentase
Sangat Baik	10	10	10%
Baik	45	45	45%
Kurang Baik	39	39	39%
Tidak Baik	6	6	6%
Jumlah	100	100	100%

Sumber: data telah dioleh penulis 2023

Tabel 8 Tingkat Ruang Saran Pememberi Pelayanan digital

Tingkat Keterbukaan	1	Total	Presentase
Sangat Baik	7	7	7%
Baik	49	49	49%
Kurang Baik	40	40	40%
Tidak Baik	4	4	4%
Jumlah	100	100	100%

Sumber: data telah dioleh penulis 2023

Berdasarkan tabel 8 tersebut dapat dilihat bahwa mayoritas responden menyatakan tingkat keterbukaan saran dan masukan berada dalam kondisi baik dengan presentase 50% dan hanya 4% yang menyatakan tidak baik.

Tabel 9 Tingkat Tindak Lanjut Saran Pememberi Pelayanan Digital

Tingkat Keterbukaan	1	Total	Presentase
Sangat Baik	8	8	8%
Baik	51	51	51%
Kurang Baik	37	37	37%
Tidak Baik	5	5	5%
Jumlah	100	100	100%

Sumber: data telah dioleh penulis 2023

Sementara mengenai tindak lanjut saran dan masukan yang diberikan masyarakat kepada petugas seperti dalam tabel diatas tersebut terlampir 51% responden menyatakan memberikan penilaian baik. Penilaian baik bukan artinya tidak perlu adanya perbaikan, justru sebaliknya. Perlu diadakannya perbaikan terhadap sarana prasarana terutama fasilitas pelayanan digital serta kemudahan prosedur pelayanan digital 37% responden menyatakan kurang baik dan 5% menyatakan tidak baik pada sub indikator tindak lanjut masukan dan saran ini.

Peneliti melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat. Berikut data statistic beserta analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan digital yang ada di Kantor Kementerian Agama Kota Batu.

Tabel 10 Data Pengelolaan Indeks Kepuasan Masyarakat Per-Subindikator Pelayanan

Unsur	Jumlah	NRR	NRR Tertimbang
U1	242	2,42	0,242
U2	255	2,55	0,255
U3	254	2,54	0,254
U4	253	2,53	2,53
U5	347	3,47	0,347
U6	267	2,67	0,267
U7	281	2,81	0,281
U8	259	2,59	0,259
U9	299	2,99	0,299

Unsur	Jumlah	NRR	NRR Tertimbang
U10	263	2,63	0,263
Total	2720	27,2	2,72
IKM			2,72

Sumber: data premier dioleh 2023

Nilai konveksi IKM = $2,72 \times 25$ (Nilai dasar) = 68

Tabel 1 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat

N o .	Subindikator Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelay anan	Kinerja
1 .	Teknis Persyaratan administratif	2,42	60,5	D	Tidak Baik
2 .	Kebutuhan Persyaratan	2,55	63,75	D	Tidak Baik
3 .	Prosedur Pelayanan	2,54	63,5	D	Tidak Baik
4 .	Langkah-langkah pengajuan	2,53	63,25	D	Tidak Baik
5 .	Tanggung jawab petugas	3,47	86,75	B	Baik
6 .	Keahlian petugas	2,67	66,75	C	Kurang Baik
7 .	Sikap petugas	2,81	70,25	C	Kurang Baik
8 .	Respon Petugas	2,59	64,75	D	Tidak Baik
9 .	Pemberian ruang saran masukan	2,99	74,75	D	Tidak Baik
10 .	Tindak lanjut dari saran san masukan	2,63	65,75	C	Kurang Baik

Sumber: Data diolah penulis 2023

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa keseluruhan indikator prosedur pelayanan digital memperoleh nilai IKM 2,72 dengan nilai konversi 68. Dengan begitu dapat dilihat bahwa hasil data yang diperoleh penulis pelayanan digital masih jauh dari kata baik dilihat dari nilai koversi dibawah 76,61 yang berarti baik dengan begitu masih banyak yang harus diperbaiki di layanan digital yang ada di Kantor Kementerian Agama Kota Batu.

Faktor Penghambat

- Masyarakat tidak tahu adanya layanan digital yang ada di Kementrian Agama Kota Batu
- Masyarakat tidak memahami prosedur yang ada di layanan digital Kantor Kementerian Agama Kota Batu

- Adanya layanan yang tidak bisa dilaksanakan online secara keseluruhan
- Adanya Aplikasi yang masih dalam masa perbaikan

Faktor Pendukung

- Ketersediaan Layanan digital yang langsung berhubungan dengan pihak instansi seperti layanan digital melalui WhatsApp/WA
- Beberapa bentuk layanan digital sudah disediakan oleh petugas instansi dengan begitu masyarakat dapat memilih media digital mana yang akan digunakan masyarakat dalam proses pengajuan.
- SDM petugas yang mencukupi dan ahli dibidangnya yang mempercepat proses pelayanan.

Kesimpulan

Hasil penelitian yang di dasari oleh peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara no. 14 tahun 2017 menunjukkan bahwa pelayanan digital di Kantor Kementerian Agama Kota Batu berada pada kategori kurang baik. Hasil penelitian menggunakan 5 indikator yang diantaranya:

a. Persyaratan

Responden menyatakan kondisi kejelasan persyaratan menyatakan 'baik' dengan presentase 78% dan 45%. Namun berbeda pada saat dikonversikan pada nilai KM keseluruhan yang menyatakan "tidak baik" karena mendapat nilai 60,5 dan 63,75.

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Mengenai tata cara serta langkah-langkah pelayanan digital dinyatakan baik dengan presentase 44% dan 42%. Sedangkan dari IKM keseluruhan sub indikator tata cara serta langkah-langkah pelayanan digital dapat dinyatakan 63,5 dan 63,25 responden menyatakan petugas "tidak baik".

c. Kompetensi Pelaksana

Mayoritas pada sub indikator tanggung jawab petugas menyatakan 70% responden merasakan petugas baik selama pelayanan berlangsung. Hal tersebut tentu berbeda satu tingkat dengan tingkat keahlian petugas dalam bertugas yaitu 54% presentase . Walaupun demikian ada perbedaan yang cukup menonjol dengan hasil presentase IKM 86,75 yang menyatakan pada sub indikator tanggung jawab petugas "baik" berbeda dengan sub indikator keahlian petugas dengan nilai IKM keseluruhan 66,75 yang artinya "kurang baik".

d. Perilaku Pelaksana

Kesopanan dan keramahan petugas merupakan suatu bentuk penghargaan mereka kepada terhadap pasien. Hal semacam itu dapat dirasakan oleh pasien saat mereka dilayani dengan baik dan sopan serta menghargai para pasien maka tingkat kepuasan sopan serta

menghargai para pasien maka tingkat kepuasan tentunya meningkat.

Dari hasil penelitian menunjukkan 47% dan 45% petugas bersikap baik berperilaku dan tindakan dalam pelaksanaan layanan digital, akan tetapi berbeda dengan hasil IKM yang menyatakan pada sub indikator sikap petugas mengatakan "kurang baik" dengan nilai 70,25 sedangkan pada sub indikator respon petugas pada pelayanan digital menyatakan "tidak baik" dengan hasil 64,75.

e. Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan

Sementara mengenai ruang saran dan masukan dari hasil penelitian menunjukkan 50% persen petugas memberikan ruang, saran dan masukan dalam pelaksanaan layanan digital, akan tetapi berbeda dengan hasil IKM yang menyatakan pada sub indikator ruang dan saran mengatakan "kurang baik" dengan nilai 74,75 sedangkan pada sub indikator tindak lanjut dari saran dan masukan pada pelayanan digital menyatakan "tidak baik" dengan hasil 66,75.

Saran

Dari penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, terdapat beberapa saran terkait peran Pelayanan Digital yang ada di Kantor Kementerian Agama Kota Batu. Diantaranya :

1. Dalam proses pelayanan digital memang diperlukan sistem yang baik melihat Kantor Kemenag Batu menyediakan banyaknya layanan kemasyarakatan yang tidak sedikit. Pada saat ini Kantor Kementerian Agama sudah baik karena menyediakan beberapa sistem pelayanan digital yang dapat dipilih oleh masyarakat. Namun akan lebih baik apabila setiap pelayanan diberikan sosialisasi dalam proses pengajuan pelayanan baik berupa banner ataupun video tutorial yang dapat mudah dipahami oleh masyarakat sekitar yang kemudian dapat diupload di media sosial Kantor Kementerian Agama Kota Batu.
2. Kantor Kementerian Agama diharapkan mampu sering mengupdate setiap pelayanan digital yang masuk melalui sistem mengingat banyaknya pelayanan digital yang tersedia sehingga pengajuan pelayanan yang masuk dapat dengan mudah diproses sehingga pelayanan dapat dikatakan lebih efektif dan efisien dengan adanya layanan digital yang ada dan sesuai dengan visi misi Kantor Kemenag itu sendiri.
3. Salah satu visi misi Kantor Kementerian Agama Kota Batu adalah dengan menciptakan proses pelayanan yang baik cepat dan bersih sehingga membuat masyarakat merasa Kemenag memang

benar membantu dalam proses pemenuhan kebutuhan sebagai warga negara, bagaimana hal tersebut dapat diwujudkan apabila Kantor Kementerian Agama Kota Batu dapat menyediakan kritik dan saran melalui fitur digitaknya agar dapat melihat penilaian masyarakat yang melakukan proses pelayanan digital di Kantor Kementerian Agama Kota Batu.

Daftar Pustaka

- Miles, M.B dan A.M Huberman. (2014). Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber tentang Metode-Metode Baru. Jakarta: UI Press
- Moleong, Lexy J. 2007. Metodologi Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Ruhyana, N. F., & Ferdiansyah, H. (2020). Strategi Kebijakan Pemerintah Kabupaten Sumedang Dalam Penyaluran Bantuan Sosial Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Khazanah Intelektual*, 4(2), 789-804.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, penerbit Alfabeta, Bandung
- Bungin. 2006. Analisis Data Penelitian Kualitatif. Jakarta : Raja Grafindo.
- Wahyudi, V. (2018). Politik Digital Di Era Revolusi Industri 4.0 “Marketing & Komunikasi Politik”. *Politea: Jurnal Kajian Politik Islam*, 1(2), 149-168.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik