

**KAJIAN KEPUASAN MASYARAKAT PENGHAYAT KEPERCAYAAN TERHADAP
PELAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN BREBES**

Ahmad Fatkul Fikri¹, Titisari Haruming Tyas²

^{1,2}Universitas Pertahanan Republik Indonesia, Kawasan IPSC Sentul, Sukahati, Kec. Citeureup,
Bogor, Jawa Barat, Indonesia

E-mail: ¹ahmadfatkulfikri02@gmail.com; ²titisariht@gmail.com

ABSTRAK. Para penganut penghayat kepercayaan seringkali mendapatkan tindak diskriminasi pada pelayanan dokumen kependudukan. Para penganut penghayat kepercayaan diharuskan mengisi pada pilihan agama yang diakui secara resmi oleh hukum Indonesia. Hadirnya Keputusan Mahkamah Konstitusi Nomor 97/PUU-XIV/2016 tidak mampu menghapus tindak diskriminasi tersebut. negara tidak dapat menjamin keberlangsungan agama dan kepercayaan yang diimani oleh para penganutnya sebagaimana telah dijamin oleh konstitusi negara. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengkaji Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) penganut penghayat kepercayaan tentang pelayanan dokumen kependudukan di Kabupaten Brebes dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Metode sampel yang digunakan yaitu purposive sampling. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, dokumentasi dan angket. Untuk mengetahui kevalidan pertanyaan kuesioner penelitian ini menggunakan uji validitas Product Moment Pearson dan uji reliabilitas menggunakan rumus Cronbach's Alpha. Penelitian ini menghasilkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) penganut penghayat kepercayaan terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes adalah 2,83 atau konversi nilai sebesar 70,75. Dapat dikatakan bahwa pelayanan publik berada pada klasifikasi baik. Akan tetapi, masih terdapat indikator pelayanan yang masih dalam kategori kurang baik yaitu kesamaan hak dan persamaan perlakuan/tidak diskriminatif.

Kata Kunci: IKM, Pelayanan Publik, Penghayat Kepercayaan.

***STUDY OF COMMUNITY SATISFACTION WITH BELIEVERS
ON RESIDENTIAL DOCUMENT SERVICES IN BREBES REGENCY***

ABSTRACT. The faith's adherents often get discriminated against in the service of population documents. Believers are required to fill in one of the official religions in Indonesia. The presence of the Decision of the Constitutional Court Number 97/PUU-XIV/2016 could not eliminate the act of discrimination. The state cannot guarantee the continuity of religion and belief that its adherents believe as guaranteed by the state constitution. This study aims to determine the Community Satisfaction Index (IKM) adherents of faith in the service of population documents in Brebes Regency with a quantitative descriptive approach. The sampling technique used is purposive sampling with data collection techniques of observation, documentation, and questionnaires. This research used Pearson's Product Moment validity test and Cronbach's alpha formula for reliability test to determine the questionnaire questions' validity. The study results show that the Community Satisfaction Index (IKM) of adherents' belief in services at the Population and Civil Registration Office of Brebes Regency is 2.83, with a conversion value of 70.75. So the performance of public services is of good quality. However, there are still service indicators in the poor category, namely equal rights and equal treatment/non-discrimination.

Key Words: IKM, Public Service, Indigenous Faith.

PENDAHULUAN

Besarnya pengaruh kekuasaan kelompok kepentingan di Indonesia memberikan dampak negatif terhadap kualitas pelayanan di Indonesia. Birokrat cenderung sibuk untuk melayani penguasa-penguasa daripada melayani masyarakat. Reformasi birokrasi menuntut pemerintah memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada masyarakat tanpa memandang suku, agama, ras, budaya, jenis kelamin, status sosial, pendidikan, pekerjaan dan lain-lain, siapapun itu harus dianggap sama sehingga tidak terjadi konflik, kesenjangan sosial dan diskriminasi.

Pemberian pelayanan publik merupakan salah satu fungsi fundametal dan krusial dari pemerintah (Sapru 2020). Sistem penyampaian layanan publik dirancang berdasarkan kebutuhan dan kesejahteraan warga. Pentingnya melibatkan warga negara ke panggung utama penyelenggaraan pemerintahan dibuktikan dengan pencantuman tujuan dan sasaran dalam daftar *Sustainable Development Goals* (SDGs) poin ke 16 yaitu kelembagaan yang tangguh, berkeadilan, dan perdamaian.

Pelayanan publik pada dasarnya tuntutan masyarakat kepada pemerintah untuk mempertahankan kehidupan sebagai warga negara dengan memperoleh hak dan pelayanan yang layak dari aparatur pemerintah (Rohayatin et al. 2018). Pelayanan dapat dikatakan baik apabila masyarakat sebagai obyek dari pelayanan dijadikan sebagai tujuan, maka dari itu, untuk memberikan pelayanan yang terbaik pemerintah harus memiliki dasar/acuan dalam pelaksanaan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (UU Pelayanan Publik) merupakan wujud konkret pemerintah yang bertujuan memenuhi layanan kepada masyarakat dengan baik. UU Pelayanan Publik memberikan amanat agar pengelola pelayanan publik memberikan

pelayanan yang maksimal dengan memberikan kebutuhan-kebutuhan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan, berupa jasa, barang maupun administrasi bagi seluruh penduduk dan warga negara.

Kajian yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia (ORI) untuk melihat mutu pelayanan publik instansi pemerintah dari tahun 2015-2019 dengan sampel 25 kementerian yang melakukan pelayanan publik langsung kepada masyarakat menunjukkan masih terdapat 2 (dua) kementerian dengan zona kuning atau patuh sedang, sementara 20 kementerian pada zona hijau atau patuh tinggi. sementara untuk sampel 15 lembaga masih tersisa 3 lembaga dengan kategori patuh sedang atau zona kuning. Selanjutnya survey ORI tahun 2019 terhadap 251 Pemerintah Kabupaten/Kota di Indonesia yang merupakan sebagai pelayan terdekat kepada masyarakat menghasilkan 83 kabupaten/kota berada pada zona hijau atau patuh tinggi, 104 kabupaten/kota pada zona kuning atau patuh sedang. Sementara masih terdapat 64 kabupaten/kota berada pada zona merah atau patuh rendah (ombudsman.go.id, 2021).

Berbagai masalah yang terjadi pada proses layanan mencerminkan rasa tidak puas masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Prosedur pelayanan yang keliru masih menjadi alasan kuat buruknya kualitas pelayanan (Anjarwati 2018). Padahal telah ditentukan Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada setiap instansi pemerintah dan pemerintah daerah. Maka dari itu, strategi manajemen publik mutlak diperlukan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar dapat memberikan kepuasan sehingga akan mendapatkan citra yang baik.

Pemerintah daerah yang merupakan wakil pemerintah pusat di daerah memiliki tanggung jawab untuk mengelola urusan

Kajian Kepuasan Masyarakat Penghayat Kepercayaan Terhadap Pelayanan Dokumen Kependudukan

Di Kabupaten Brebes

(Ahmad Fatkul Fikri, Titisari Haruming Tyas)

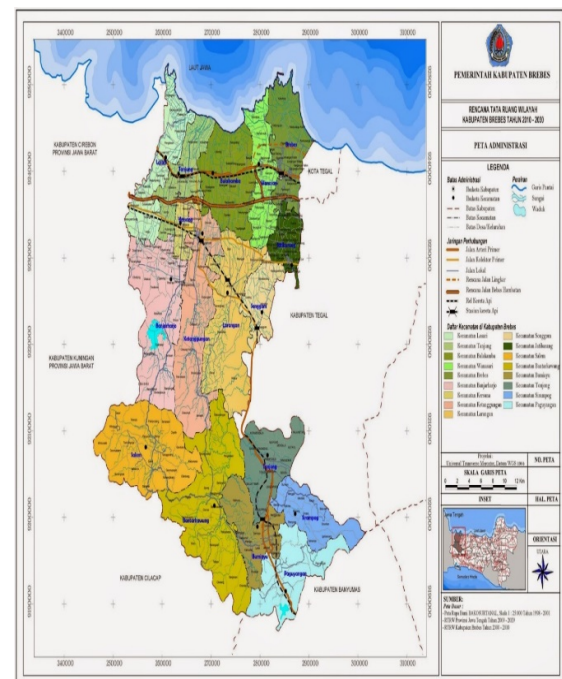
pemerintahannya, seperti urusan yang berhubungan dengan pemenuhan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Pemerintah harus mampu memenuhi pelayanan administrasi yang memiliki kaitan peristiwa kependudukan dan pencatatan sipil. Pencatatan sipil dilaksanakan karena merupakan suatu catatan yang memberikan status hukum seseorang. Administrasi Kependudukan mengharuskan masyarakat memperoleh hak-hak administratif, yaitu pemberian layanan yang optimal dan perlindungan yang berkaitan dengan dokumen kependudukan tanpa melihat latar belakang ras, suku, agama, golongan, maupun status sosial. Namun pada kenyataannya, diskriminasi tersebut masih terjadi di lapangan. Contoh paling sederhana yaitu masyarakat yang akan membuat dokumen kependudukan seperti, Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) mengharuskan memilih agama yang diakui di Indonesia (Jufri 2020). Fenomena tersebut juga terjadi pada anak-anak penganut penghayat kepercayaan (Jufri 2016). Padahal negara menjamin pencatatan status agama lokal melalui Keputusan Mahkamah Konstitusi Nomor 97/PUU-XIV/2016.

Tidak terkecuali yang terjadi pada penghayat kepercayaan di Kabupaten Brebes. Berdasarkan hasil wawancara awal dengan salah satu pengakuan Carlim warga Desa Cikandang Kecamatan Kersana Kabupaten Brebes mengaku kesulitan dalam memperoleh pelayanan administrasi kependudukan karena tidak mencantumkan agama dan hanya memberi tanda strip (-), hal serupa juga dikatakan oleh Budayawan yang juga pemerhati penghayat, Wijanarto. Jumlah penganut aliran kepercayaan di Kabupaten Brebes berjumlah 68 orang (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes, 2018). Maka dari itu, peneliti ingin mengetahui indeks kepuasan masyarakat penghayat kepercayaan terhadap

pelayanan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes (Dinduk Capil Brebes).

METODE

Penelitian kuantitatif deskriptif merupakan metode yang dimanfaatkan dalam riset ini. Tempat riset ini di Kabupaten Brebes, tepatnya di Kecamatan Wanasari, Bulakamba, Tanjung, Ketanggungan, Kersana dan Larangan. Peta lokasi penelitian sebagaimana Gambar 1. Selain itu, dalam riset ini pengumpulan data menggunakan cara angket/kuesioner, observasi, dan dokumentasi dengan teknik *sample* yang digunakan yaitu *purposive sampling*. Peneliti menggunakan data primer dan data sekunder berupa catatan-catatan, foto-foto, dan peraturan-peraturan.



Sumber: Brebes.go.id., 2021

Gambar 1. Peta Administrasi Kabupaten Brebes

Pengambilan sampel yang peneliti lakukan dalam kuesioner ini yaitu menurut kajian Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + (N \cdot e^2)}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = persentase kelonggaran

Berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Brebes terdapat 68 penganut aliran kepercayaan, maka dapat dihitung sampel slovin sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + (N \cdot e^2)} \\ &= \frac{68}{1 + (68 \cdot 0.1^2)} \\ &= \frac{68}{1 + 0.68} \\ &= 40.4 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka peneliti mengambil sampel sebanyak 40 orang penganut aliran kepercayaan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang memuat 12 asas merupakan Instrumen pertanyaan penelitian kuesioner yang dimanfaatkan untuk menentukan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai berikut:

1. kepentingan umum;
2. kepastian hukum;
3. kesamaan hak;
4. keseimbangan hak dan kewajiban;
5. keprofesionalan;
6. partisipatif;
7. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
8. keterbukaan;
9. akuntabilitas;
10. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;

11. ketepatan waktu; dan

12. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Dalam rangka menetapkan penilaian terhadap respon yang disampaikan oleh responden, maka peneliti merujuk pada Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) (Keputusan MENPAN Nomor 25 Tahun 2004) dengan pedoman yang telah dijelaskan peneliti menggunakan standar nilai sebagai berikut:

1. memiliki bobot 1 untuk pemberian jawaban a,
2. memiliki bobot 2 untuk pemberian jawaban b,
3. memiliki bobot 3 untuk pemberian jawaban c,
4. memiliki bobot 4 untuk pemberian jawaban d.

Dalam pengolahan data, peneliti menentukan prestasi jawaban dengan merujuk pada Keputusan MENPAN No. 25 Tahun 2004.

Nilai rata-rata tertimbang merupakan nilai yang digunakan untuk menghitung nilai IKM pada setiap aspek pelayanan. Dalam penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 12 asas unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Bobot nilai rata-rata} &= \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah unsur}} \\ \text{Tertimbang} &= \frac{1}{12} = 0,083 \end{aligned}$$

Dalam rangka mendapatkan nilai IKM pada setiap aspek pelayanan, menggunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Prestasi Per Unsur} \times \text{Nilai Penimbang}}{\text{Total Unsur yang Terisi}}$$

Dalam rangka mempermudah peneliti untuk menginterpretasi terhadap nilai IKM yaitu antara 25-100 maka, hasil penghitungan di atas dialihkan nilai dasar sebesar 25, adapun rumus tersebut sebagai berikut:

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

Dalam rangka menentukan atau menetapkan kriteria jawaban dari responden, maka peneliti merujuk pada panduan pembuatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagaimana Tabel 1.

Tabel 1. Nilai IKM

NILAI PERSE PSI	NILAI INTERV AL IKM	NILAI INTERV AL KONVE RSI IKM	MUTU PELAY ANAN	KINERJ A UNIT PELAY ANAN
1	1,00 - 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 63,50	C	Kurang Baik
3	2,52 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: Kepmenpan No 25 Tahun 2004

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Brebes, berada pada kewenangan Dinduk Capil Brebes. Dinas tersebut berada di bawah Bupati Brebes melalui Sekretaris Daerah. Pada tanggal 18 Januari 2016, Menteri Dalam Negeri menerbitkan Surat Edaran (SE) Nomor 470/370/SJ yang mengatur bahwa Kepala Dinas yang mengurus urusan terkait dengan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, ditetapkan pengangkatannya dan pemberhentianya oleh Menteri Dalam

Negeri melalui Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Berikut ini karakteristik responden riset ini:

Tabel 2. Presentase Responden menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Prosentase (%)
1	Laki-Laki	29	72.5
2	Perempuan	11	27.5
Total		40	100

Sumber: dikelola oleh peneliti, 2018

Tabel 2 menunjukkan bahwa responden penelitian ini sebanyak 40 jiwa dengan jumlah laki-laki sebesar 29 orang dan perempuan sebanyak 11 orang. Selain itu, jika dilihat dari karakteristik usia reesponden penelitian sebagaimana Tabel 3.

Tabel 3. Presentase Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Jumlah (orang)	Prosentase (%)
1	15 tahun - 35 tahun	3	7.5
2	36 tahun - 51 tahun	16	40
3	52 tahun – 67 tahun	15	37.5
4	67 tahun keatas	6	15
Jumlah		40	100

Sumber: dikelola oleh peneliti, 2018

Tabel 3 Menunjukkan bahwa penganut penghayat kepercayaan didominasi oleh usia produkti yaitu 15 tahun-67 tahun, dengan tingkat pendidikan mayoritas SD kebawah sebagaimana Tabel 4 Penganut penghayat kepercayaan dengan mayoritas penduduk pada usia produktif, maka diperlukan kebijakan pemerintah untuk menyediakan lapangan kerja. Sementara mayoritas penganut penghayat kepercayaan memiliki pendidikan rendah,

perlu kebijakan yang tepat oleh pemerintah dengan memberikan pelatihan dan pendidikan keterampilan untuk meningkatkan *skill* sehingga menyerap tenaga kerja.

Tabel 4. Jenjang Pendidikan Responden

No	Jenjang Pendidikan	Jumlah (orang)	Prosentase (%)
1	SD kebawah	33	82.5
2	SMP	5	12.5
3	SMA	1	2.5
4	D1-D3	1	2.5
Total		40	100

Sumber: dikelola oleh peneliti, 2018

Sementara itu, karakteristik responden penganut penghayat kepercayaan berdasarkan jenis pekerjaan sebagaimana Tabel 5 berikut.

Tabel 5. Karakteristik Responden Menurut Mata Pencapaian

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah (orang)	Prosentase (%)
1	Aparatur Negara	2	5
2	Karyawan Swasta	2	5
3	Usahawan/ Wiraswasta	10	25
4	Petani/Buruh Tani	26	65
Total		40	100

Sumber: dikelola oleh peneliti, 2018

Sebagian besar penganut penghayat kepercayaan memiliki pekerjaan sebagai petani atau buruh tani sebesar 65 persen, sementara hanya 5 persen yang memiliki pekerjaan sebagai abdi negara. Selain itu, jenis aliran yang dianut oleh responden sebagaimana Tabel 6 sebagian besar 87,5 persen yaitu Sapta Darma, sementara Perguruan Tri Jaya merupakan aliran yang dianut paling sedikit yaitu hanya 1 orang.

Tabel 6. Responden Menurut Aliran yang Diyakini

No	Jenis Aliran yang Dianut	Jumlah (orang)	Prosentase (%)
1	Sapta Darma	35	87.5
2	Perguruan Tri Jaya	1	2.5
3	Medal Urip	4	10
Total		40	100

Sumber: dikelola oleh peneliti, 2018

Tingkat kepuasan masyarakat yang peneliti gunakan dalam penelitian ini berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Pengukuran tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan 12 asas pelayanan publik. Masing-masing asas pelayanan publik dilakukan tabulasi untuk mengetahui bobot rata-rata indikator, nilai rata-rata indikator dan nilai konversi. Nilai rata-rata indikator terhadap pelayanan dokumen kependudukan bagi penganut aliran penghayat kepercayaan di Dinduk Capil Brebes sebagaimana tabel 7.

Tabel 7. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Penghayat Kepercayaan

No	Unsur Pelayanan	Bobot Rata-rata Unsur	Nilai Rata-rata Unsur	Nilai Konversi	Ket.
1	kepentingan umum	117	2.92	73.00	Baik
2	kepastian hukum	110	2.75	68.75	Baik
3	Kesamaan Hak	95	2.37	59.25	Kurang Baik
4	Keseimbangan Hak dan Kewajiban	119	2.98	74.50	Baik
5	Keprofesionalan	124	3.10	77.50	Baik
6	Partisipatif	118	2.95	73.75	Baik

1	2	3	4	5	6
7	Persamaan Perlakuan/ Tidak Diskriminatif	96	2.40	60.00	Kurang Baik
8	Keterbukaan	115	2.87	71.75	Baik
9	Akuntabilitas	117	2.92	73.00	Baik
10	Fasilitas dan Perlakuan Khusus Bagi orang Rentan	118	2.95	73.75	Baik
11	Ketepatan Waktu	118	2.95	73.75	Baik
12	Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkau an	119	2.97	74.25	Baik
Rata-Rata Total		113. 83	2.83	70.75	Baik

Sumber: dikelola oleh peneliti, 2018

Pembahasan

Sejak reformasi sektor pelayanan publik memperlihatkan pergeseran menuju aplikasi pada prinsip orientasi pasar dalam menyediakan pelayanan, artinya pelayanan yang diterapkan oleh pemerintah mengutamakan konsumen/orang (Hadiyati 2014). Pernyataan tersebut didukung oleh prinsip *catalytic government* dimana pemerintah aparaturnya berfungsi sebagai katalisator dalam memberikan pelayanan publik, dan menjamin kemudahannya. Pemerintah sebagai organisasi besar memiliki pelanggan dan pelanggan tersebut adalah warga negara, sektor bisnis, pegawai negeri dan swasta. Pemerintah melalui instansi, departemen, dan kementerian menyediakan informasi dan layanan untuk setiap kelompok pelanggan dan sebagai hasilnya, pelanggan memberikan mereka penilaian terhadap kinerja yang disampaikan (Zamil and Shamot 2011).

Salah satu aspek yang mendasar dari fungsi pemerintah yaitu pelayanan publik.

Pemerintah memiliki tanggung jawab terhadap seluruh pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dengan kata lain pemerintah harus memastikan bahwa pelayanan tersebut berjalan dengan kualitas yang baik. Tujuan dari dibentuknya instansi pemerintah yaitu memberikan pelayanan publik sebaik-baiknya (Susanto and Anggraini 2019).

Berdasarkan penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat aliran kepercayaan atau penghayat kepercayaan di Kabupaten Brebes telah berlangsung dengan baik, hal tersebut terlihat pada nilai interval 2.83 dan nilai konversi 70.75 dengan mutu pelayanan B (baik). Akan tetapi pada poin ke 3 (tiga) dan 7 (tujuh) yaitu keadilan dan perlakuan tidak diskriminatif, masyarakat penghayat kepercayaan masih mendapatkan pelayanan yang kurang baik dikarenakan masih ada oknum-oknum yang belum mengetahui peraturan pelayanan dokumen kependudukan bagi penghayat kepercayaan. Layanan yang tidak memenuhi harapan masyarakat sebagai penerima yang dituju sama saja dengan tidak memberikan pelayanan sama sekali. Dampak dari penyampaian layanan yang buruk dan kurangnya sistem umpan balik untuk memperbaikinya mungkin sama-sama merusak bagi organisasi sektor publik karena menyebabkan penurunan kepercayaan publik. (Sapru 2020).

Dalam kondisi ini, negara tidak dapat menjamin keberlangsungan agama dan kepercayaan yang diimani oleh para penganutnya sebagaimana telah dijamin oleh konstitusi negara (Arifin et al. 2018), namun dalam kenyataannya, negara justru memperlihatkan praktik-praktik yang justru berlawanan terhadap konstitusional dalam rangka menjamin hak-hak administrasi, penegakan hukum dan penghormatan terkait pemenuhan seluruh

hak warga negara dalam meyakini agama dan keyakinannya (Halili 2014). Eksistensi aliran kepercayaan yang sejak dulu berada di Nusantara, hanya dianggap sebagai warisan budaya yang mengajarkan kemanusiaan dan nilai-nilai kebaikan, sementara status keagamaan tidak diakui oleh negara (Budijanto 2016; Fatmawati 2011).

Keputusan Mahkamah Konstitusi Nomor 97/PUU-XIV/2016 telah menjelaskan bahwa para penganut penghayat kepercayaan memiliki hak yang sama dalam pencatatan status keagamaan pada dokumen kependudukan. Konteks putusan ini ialah terkait dengan kesetaraan antara hak-hak sipil pemeluk agama dan pemeluk aliran kepercayaan yang terkait dengan dokumen kependudukan. Hal ini menunjukkan bahwa keseriusan negara dalam memberikan status hukum yang jelas kepada para penganut aliran kepercayaan untuk memperoleh hak-hak yang sama dalam menjalankan syariat agama dan meyakini kepercayaan yang dianut. Selain itu, keputusan MK tersebut menjadi dasar bahwa kebijakan negara yang dilaksanakan tidak terciderei oleh keputusan-keputusan yang mendiskreditkan kelompok-kelompok tertentu.

Keprofesionalan merupakan indikator nilai IKM tertinggi yaitu 3,10 atau IKM konversi senilai 77,50. Tantangan terbesar yang dihadapi oleh para pelayan masyarakat (birokrat) yaitu profesionalitas, etika birokrasi, etos kerja, dan produktivitas. Menurut (Amin 2020) Profesionalisme adalah gambaran keahlian, skill, dan keterampilan birokrat yang dapat berlangsung secara tepat guna dan daya guna apabila didukung dengan kemampuan dan keahlian yang sesuai dengan *background* pendidikan dan memiliki rasa tanggung jawab sebagai aparatur, seperti kemampuan dan perilaku yang mencakup

keaktivitas, produktivitas, inovasi, dan loyalitas. Hal tersebut sesuai dengan kajian yang dilakukan sebelumnya bahwa profesionalisme memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik (Amin 2020; Bonde 2013).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, maka didapatkan nilai indeks yaitu 70,75 yang menempati posisi interval 62,51 – 81,25, sehingga kualitas pelayanan di Dinduk Cakil Brebes dalam kategori baik.

Merujuk pada 12 indikator pelayanan yang diteliti, keprofesionalan merupakan indikator pelayanan dengan nilai tertinggi sebesar 77,50. Sementara kesamaan hak dan persamaan perlakuan/tidak diskriminatif merupakan indikator dengan kategori kurang baik, dengan nilai berturut-turut sebesar 59,25 dan 60,00.

Berikut ini hasil perhitungan IKM menggunakan 12 indikator pelayanan publik sesuai dengan UU Pelayanan publik: 1) nilai IKM kepentingan umum yaitu 73,00 berada pada klasifikasi baik; 2) kepastian hukum dengan nilai IKM sebanyak 68,75 berada pada klasifikasi baik; 3) nilai IKM kesamaan hak sebesar 59,25 berada pada klasifikasi kurang baik; 4) nilai IKM keseimbangan hak dan kewajiban yaitu 74,50 yang berarti berada pada klasifikasi baik; 5) keprofesionalan dengan nilai 77,50 berada pada klasifikasi baik; 6) dengan nilai 73,75 berada pada klasifikasi baik; 7) persamaan perlakuan/tidak diskriminatif dengan nilai 60,00 berada pada klasifikasi kurang baik; 8) keterbukaan dengan nilai 71,75 berada pada klasifikasi baik; 9) akuntabilitas dengan nilai 73,00 berada pada klasifikasi

Kajian Kepuasan Masyarakat Penghayat Kepercayaan Terhadap Pelayanan Dokumen Kependudukan

Di Kabupaten Brebes

(Ahmad Fatkul Fikri, Titisari Haruming Tyas)

baik; 10) fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan dengan nilai 73,75 berada pada klasifikasi baik; 11) ketepatan waktu dengan nilai 73,75 berada pada klasifikasi baik; dan 12) kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan dengan nilai 70,75 berada pada klasifikasi baik.

Peningkatan kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk memahami peraturan-peraturan yang terkait dengan pelayanan-pelayanan bagi kaum minoritas. Peningkatan sosialisasi untuk memberikan pemahaman kepada para penganut penghayat kepercayaan juga perlu dilakukan untuk menghilangkan rasa takut untuk berterus terang dalam pengisian agama.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, Mohammad. 2020. "Pengaruh Profesionalisme Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Pemerintahan." *Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis* 1(2):137–52.
- Anjarwati, Sulistyono. 2018. "The Analysis of Public Service Quality To The." *Jurnal Kajian Komunikasi Dan Studi Media* 6(1):1–12. doi: 10.35457/translitera.v6i1.579.
- Arifin, Syamsul, Nafik Muthohirin, Tongat, and Wahyudi. 2018. "Interseksi Hak Asasi Manusia Dan Shari'ah Di Indonesia." *Islamica: Jurnal Studi Keislaman* 12(2):279–305. doi: 10.15642/islamica.2018.12.2.261-287.
- Bonde, Switika. 2013. "Hubungan Profesionalisme Aparatur Pemerintah Dengan Kualitas Pelayanan Publik Kajian Kepuasan Masyarakat Penghayat Kepercayaan Terhadap Pelayanan Dokumen Kependudukan Di Kabupaten Brebes (Suatu Studi Di Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa)." *Jurnal Administrasi Publik* 3(1).
- Budijanto, Oki Wahyu. 2016. "Penghormatan Hak Asasi Manusia Bagi Penghayat Kepercayaan Di Kota Bandung." *Jurnal HAM* 7(1):35. doi: 10.30641/ham.2016.7.69.
- Fatmawati. 2011. "Dan Beribadah Dalam Negara." *Jurnal Konstitusi* 8(3).
- Hadiyati, Ernani. 2014. "Service Quality and Performance of Public Sector: Study on Immigration Office in Indonesia." *International Journal of Marketing Studies* 6(6):104–17. doi: 10.5539/ijms.v6n6p104.
- Halili, Bonar Tigor Naipospos. 2014. *Stagnasi Kebebasan Beragama*. Jakarta: Pustaka Masyarakat Setara.
- Jufri, Muwaffiq. 2016. "Analisis Putusan Pengadilan Negeri Sampang Nomor 69/Pid.B/2012/PN.Spg. Prespektif Hak Kebebasan Beragama Di Indonesia." *Jurnal Ilmiah Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan* 1(2):102–10. doi: 10.17977/um019v1i22016p102.
- Jufri, Muwaffiq. 2020. "Potensi Penyetaraan Agama Dengan Aliran Kepercayaan Di Indonesia (Kajian Putusan Mahkamah Konstitusi Nomor 97/PUU-XIV/2016)." *Jurnal Yudisial* 13(1):21–36. doi: 10.29123/jy.v13i1.360.
- Keputusan Mahkamah Konstitusi Nomor Keputusan Mahkamah Konstitusi Nomor 97/PUU-XIV/2016.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan
- Kajian Kepuasan Masyarakat Penghayat Kepercayaan Terhadap Pelayanan Dokumen Kependudukan Di Kabupaten Brebes
(Ahmad Fatkul Fikri, Titisari Haruming Tyas)

- Instansi Pemerintah. 66(3):297–311. doi: 10.1177/0019556120958914.
- Ombudsman Republik Indonesia. 2019. Ringkasan Eksekutif Hasil Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Penyelenggara Pelayanan Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Retrived From https://ombudsman.go.id/produk/lihat/313/LP_file_20200106_095542.pdf.
- Rohayatin, Titin, Tulus Warsito, Ulung Pribadi, Achmad Nurmandi, Wahyudi Kumorotmo, and Suranto -. 2018. “Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan.” *Jurnal Caraka Prabhu* 1(01):22–36. doi: 10.36859/jcp.v1i01.50.
- Sapru, Yudhishtira. 2020. “Augmenting Public Service Delivery Through Online Feedback Systems.” *Indian Journal of Public Administration*
- Susanto, Joko, and Zepa Anggraini. 2019. “Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin.” *Jurnal Administrasi Negara* 25(2):105–22. doi: 10.33509/jan.v25i2.699.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Zamil, Ahmad M., and Marwan M. Shammot. 2011. “Role of Measuring Customer Satisfaction in Improving the Performance in the Public Sector Organization.” *Journal of Business Studies Quarterly* 2(3):32–41.



© 2021 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/>).