

## ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN BELITANG KABUPATEN OKU TIMUR

**Suandi**

Staf Dosen Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Sjakhyakirti

Email : [suandiwidjaya23@gmail.com](mailto:suandiwidjaya23@gmail.com)

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur yang diukur menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat. Penelitian dilakukan di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur pada bulan Oktober 2018. Teknik sampling yang digunakan adalah *non-probability sampling* dengan jenis *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, dokumentasi dan angket. Uji validitas menggunakan rumus *Product Moment Pearson* dan uji reliabilitas menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*. Dari hasil penelitian terlihat bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk pelayanan Kantor Kecamatan Belitang adalah 2,88 dengan angka konversi sebesar 71,95. Maka kinerja pelayanan publik berada dalam kategori mutu pelayanan baik. Hasil dari pengukuran terhadap 14 indikator Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai berikut:

(a) prosedur pelayanan nilai IKM sebesar 75,08 dengan kategori baik, (b) Persyaratan pelayanan nilai IKM sebesar 71,83 dengan kategori Baik, (c) Kejelasan petugas pelayanan nilai IKM sebesar 69,33 dengan kategori Baik, (d) Kedisiplinan petugas pelayanan nilai IKM sebesar 73,33 dengan kategori Baik, (e) Tanggungjawab petugas nilai IKM sebesar 74,17 dengan kategori Baik, (f) kemampuan petugas pelayanan dengan nilai IKM sebesar 66,83 dengan kategori baik, (g) Kecepatan pelayanan nilai IKM sebesar 72,17 dengan kategori Baik, (h) Keadilan mendapatkan pelayanan nilai IKM sebesar 74,67 dengan kategori Baik, (i) kesopanan dan keramahan petugas nilai IKM sebesar 75,17 dengan kategori baik, (j) Kewajaran biaya pelayanan nilai IKM sebesar 73,83 dengan kategori Baik, (k) Kepastian biaya pelayanan nilai IKM sebesar 68,50 dengan kategori Baik, (l) Kepastian jadwal pelayanan nilai IKM sebesar 74,33 dengan kategori Baik, (m) Kenyamanan lingkungan nilai IKM sebesar 74,67 dengan kategori Baik, dan (n) Keamanan pelayanan nilai IKM sebesar 69,42 dengan kategori Baik.

**Kata Kunci** : Pelayanan Publik, Indeks Kepuasan Masyarakat.

### A. PENDAHULUAN

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan pelayanan menjadi sesuatu yang tidak bisa dipisahkan dan ditinggalkan dalam kehidupan bermasyarakat. Setiap saat masyarakat selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari aparatur pemerintah yang memberikan pelayanan. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan dalam bermasyarakat. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekadar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Menerima pelayanan yang memuaskan dari aparatur pemerintah merupakan hak yang dimiliki setiap masyarakat.

Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhannya. Pelayanan publik yang sering dibutuhkan dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Dengan pelayanan yang diterima tersebut diharapkan masyarakat akan berpartisipasi aktif mendukung tugas-tugas aparatur pemerintah, sehingga terjadi keseimbangan antara hak dan kewajiban sebagai warga negara.

Pelayanan terhadap masyarakat merupakan salah satu tugas yang harus dilaksanakan oleh pemerintah daerah maupun pemerintah pusat. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan pelayanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Menurut Undang-Undang Nomor 25

Tahun 2009 tentang Pelayanan publik pasal 1, pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa dan/ atau layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Masyarakat pada umumnya mengharapkan pelayanan yang baik. Pelayanan yang buruk akan menimbulkan citra negatif bagi pemerintah tersebut. Pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintah di Indonesia adalah hal yang bersifat umum dan telah banyak terjadi, yaitu lambat dan bertele-telanya penyelesaian administrasi suatu urusan. Bila ingin mendapatkan pelayanan yang optimal, masyarakat harus melakukan *balas jasa (feedback)* dengan membayar dalam jumlah tertentu, maka hal ini termasuk kategori penyuapan dan biasanya digariskan termasuk ke dalam perbuatan korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN). Ini artinya pelayanan yang diberikan belum memuaskan. Hal ini mengakibatkan masyarakat enggan mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah secara langsung.

Kecamatan merupakan ujung tombak pelayanan terhadap masyarakat dan juga disebut sebagai basis pelayanan publik. Hal ini tidaklah berlebihan jika dilihat dalam kegiatan sehari-harinya, masyarakat setiap harinya melakukan pengurusan baik perizinan maupun permohonan mendapatkan surat keterangan. Di dalam pemerintah daerah terdapat level pemerintahan terbawah yaitu organisasi kecamatan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada camat. Salah satu kecamatan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada

masyarakat adalah Kantor Kecamatan Belitang, Kabupaten OKU Timur. Layanan yang diberikan contohnya pembuatan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan fasilitas pelayanan pemerintahan lain bagi masyarakat ataupun bagi pemerintah ditingkat desa.

Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di Kantor Kecamatan Belitang, terdapat beberapa permasalahan yang dijumpai pada bagian pelayanan. Fasilitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, pemenuhan fasilitas pelayanan bagi pelanggan atau masyarakat merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan. Fasilitas pelayanan di Kantor Kecamatan Belitang dianggap masih kurang memadai, seperti kurang luasnya ruang tunggu, dan tempat duduk pada ruang tunggu yang masih kurang. Hal ini tentu saja dapat menghambat kelancaran kegiatan pelayanan. Tujuan utama pelayanan publik adalah tercapainya kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat akan terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan atau lebih baik dari standar yang ditetapkan.

Kegiatan pelayanan yang diberikan di Kantor Kecamatan Belitang akan dinilai melalui tingkat kepuasan masyarakat. Masyarakat memberikan penilaian untuk menentukan ukuran kinerja pelayanan publik. Kegiatan yang dilakukan untuk mengetahui pelayanan publik adalah mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi publik adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Ketentuan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) harus selalu dilakukan secara berkala. Artinya pada setiap periode waktu tertentu harus dilakukan penelitian atau perhitungan dan analisis terhadap kepuasan masyarakat akan pelayanan yang telah diberikan. Namun, Kantor Kecamatan Belitang sampai saat ini belum dilakukan secara berkala. Hal ini menjadi menarik untuk dikaji

dengan maksud untuk mengetahui mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Belitang. Berdasarkan penjabaran di atas, maka akan dilakukan penelitian dengan judul Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur.

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, perlu dibatasi cakupan permasalahan yang lebih sempit. Permasalahan dalam penelitian ini difokuskan pada kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Belitang diukur berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat belum diketahui.

Berdasarkan masalah yang telah dipaparkan, masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: “Bagaimana pelayanan Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur diukur berdasarkan kepuasan masyarakat menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat?”

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah mengetahui pelayanan Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur diukur berdasarkan kepuasan masyarakat menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat.

## B. KAJIAN PUSTAKA

### A. Pengertian Pelayanan Publik

#### 1. Pelayanan Publik

##### a. Pengertian Pelayanan

Menurut Hardiyansah (2011: 11) mendefinisikan bahwa “pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas atau kegiatan atau usaha yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang melalui hubungan interaksi antara satu pihak ke pihak lain yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau

lembaga perusahaan untuk kepuasan penerima/pelanggan/konsumen.

##### b. Pengertian Publik

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, dan negara. Kata *public* sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, dan ramai. Inu dan kawan-kawan (1999: 18) mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap atau tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Menurut Gruth dan Marsh dalam Estawara (2010), publik adalah setiap kelompok orang yang memiliki minat atau nilai-nilai bersama dalam situasi tertentu, terutama kepentingan atau nilai-nilai mereka mungkin bertindak atas kesediaan. Dari beberapa definisi di atas maka dapat disimpulkan publik adalah sekelompok orang/individu yang memiliki kepentingan dan minat yang sama akan sesuatu hal.

##### c. Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu: Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum. Pelayanan publik dibutuhkan masyarakat guna menunjang berbagai kebutuhannya. Pelayanan publik menurut Sinambela (Harbani Pasolong, 2010: 199) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

#### 2. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Berdasarkan keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD, yaitu sebagai berikut:

##### 1. Pelayanan Administratif

2. Pelayanan Barang
3. Pelayanan Jasa

### 3. Karakteristik Pelayanan

Zeithaml, Berry dan Parasuraman (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2003: 27) mengidentifikasi lima karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu:

1. Bukti langsung (*tangible*)
2. Keandalan (*reliability*)
3. Daya tanggap (*responsiveness*)
4. Jaminan (*assurance*)
5. Empati

### 4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Berikut beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan, sebagai berikut:

1. Sumber daya manusia
2. Kesadaran
3. Aturan organisasi
4. Keterampilan dan kemampuan
5. Sarana pelayanan
6. Pengalaman pelanggan.

### 5. Pengertian Kualitas Pelayanan

Lovelock dalam Fandy Tjiptono (2005: 59), menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya. Berdasarkan kaitannya dengan kantor kecamatan, pihak kantor kecamatan sebagai penyedia jasa pelayanan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang menyenangkan dan nyaman bagi masyarakat.

### 6. Manfaat Kualitas Pelayanan

Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2005: 115) menyebutkan bahwa terdapat beberapa manfaat yang dapat diperoleh sebuah perusahaan dengan adanya kualitas pelayanan, yaitu:

1. Kualitas berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan.

2. Perusahaan dapat meningkatkan pangsa pasarnya melalui pemenuhan kualitas yang bersifat *customer-driven*.
3. Kualitas dapat mengurangi biaya.

### 7. Dimensi Kualitas Pelayanan

Parasuraman, et al., (Fandy Tjiptono, 2005: 690) mengidentifikasi sepuluh dimensi kualitas, yaitu:

1. *Reliability*
2. *Responsiveness*
3. *Competence*
4. *Access*
5. *Courtesy*
6. *Communication*
7. *Credibility*
8. *Security*
9. *Understanding/Knowing the Customer*
10. *Tangibles*

## B. Pengertian Kepuasan Pelanggan

### 1. Kepuasan Pelanggan

Menurut Nasution M. N. (2001: 45), kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Gerson dalam Arief (2007:167) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan harapan yang telah terpenuhi atau terlampaui. Dari pendapat para pakar tersebut dapat disimpulkan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan (*expectation*) pelanggan dengan persepsi/pelayanan yang diterima (kenyataan yang dialami).

### 2. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena berhubungan dengan kepercayaan masyarakat. Harbani Pasolong (2010: 221-222), menyatakan bahwa semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*). Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

Setiap penyelenggara pelayanan perlu mengukur kepuasan pelanggan guna melihat umpan balik maupun masukan yang dapat diambil oleh penyelenggara untuk keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan. Menurut KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh sebab itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat. Kepuasan pelanggan dapat diukur menggunakan berbagai metode pengukuran. Kotler (Fandy Tjiptono, 2003: 148), secara sederhana mengemukakan empat metode yang dapat mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

1. Sistem Keluhan dan Saran
2. Survei Kepuasan Pelanggan
3. *Ghost Shopping*
4. *Lost Customer Analysis*

### C. Indeks Kepuasan Masyarakat

#### 1. Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut KEPMENPAN NO KEP/25/M.PAN/2/2004 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.

Tujuan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut KEPMENPAN NO KEP/25/M.PAN/2/2004 adalah untuk mengetahui perkembangan kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi pemerintah yang dilaksanakan oleh instansi yang bersangkutan secara periodik. Dan bagi unit pelayanan di instansi pemerintah, hasil pengukuran dapat digunakan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Dan bagi masyarakat IKM dapat digunakan sebagai

gambaran kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

#### 2. Unsur-Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Sebagaimana yang tertuang dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan pelayanan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah, ada 14 unsur yang relevan, valid, dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran tingkat kepuasan yakni :

1. Prosedur Pelayanan
2. Persyaratan Pelayanan
3. Kejelasan petugas pelayanan
4. Kedisiplinan petugas pelayanan.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan
7. Kecepatan pelayanan
8. Keadilan mendapatkan pelayanan.
9. Kesopanan dan keramahan petugas
10. Kewajaran biaya pelayanan
11. Kepastian biaya pelayanan
12. Kepastian jadwal pelayanan
13. Kenyamanan lingkungan
14. Keamanan Pelayanan.

#### 3. Langkah-Langkah Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

- 1) Persiapan, 6 hari kerja;
- 2) Pelaksanaan pengumpulan data, 6 hari kerja;
- 3) Pengolahan data indeks, 6 hari kerja;
- 4) Penyusunan dan pelaporan hasil, 6 hari kerja.

#### 4. Pengolahan Data

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*

$$= \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan

digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per Unsur}}{\text{Total unsur yang berisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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 :

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

Berikut ini nilai persepsi dan interval IKM yang digunakan dalam penilaian 14 unsur IKM yang ditunjukkan pada tabel 1. sebagai berikut:

**Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai 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 : KEPMEN PAN Nomor 25 Tahun 2004

### C. METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. Adapun pelaksanaan penelitian pada 06 Oktober s/d 06 November 2018.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menjadi pelanggan di Kantor Kecamatan Belitang. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non-probability sampling* dengan jenis *accidental sampling*. Sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 sampel penelitian ditetapkan sejumlah 150 responden sesuai dengan jumlah minimal responden dalam penyusunan indeks kepuasan masyarakat yang dipilih secara tidak sengaja, dengan dasar  $\left( \left( \text{jumlah unsur} + 1 \right) \right)$ .

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut:

#### A. Karakteristik Responden

##### a. Karakteristik responden berdasarkan umur

**Tabel 2. Distribusi Masyarakat Pengguna Layanan Menurut Umur**

Umur	Frekuensi	Persentase (%)
17-20	21	14 %
21-30	39	26 %
31-40	34	22,67 %
41-60	56	37,33 %
<b>Jumlah</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

Sumber: Data primer diolah

1. Observasi
2. Metode dokumentasi
3. Angket

Sebelum data yang diperoleh dianalisis terlebih dahulu dilakukan uji kualitas data yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Pengelolaan data penelitian dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Editing
2. Tabulasi
3. Analisis IKM dan Interpretasi
4. Penarikan kesimpulan

### D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### a. Hasil Deskripsi Data Penelitian

Berikut merupakan hasil yang diperoleh dalam penelitian ini yaitu terdiri dari :

b. Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan

**Tabel 3. Distribusi Masyarakat Pengguna Layanan Menurut Pendidikan**

Jenjang Pendidikan	Frekuensi	Persentase
SD 4	6	4%
SMP	13	8,67%
SMA/SMK	105	70%
Diploma III	6	4%
S 1	20	13,33%
<b>Jumlah</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

Sumber: Data primer diolah

c. Karakteristik responden berdasarkan Jenis Pekerjaan

**Tabel 4. Distribusi Masyarakat Pengguna Layanan Menurut Jenis Pekerjaan**

Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
PNS/TNI/Polri	34	22,67%
Pegawai Swasta	16	10,67%
Wirausaha	26	17,33%
Petani / Buruh	40	26,67%
Pelajar/Mahasiswa	9	6%
Lainnya	25	16,67%
<b>Jumlah</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

Sumber: Data primer diolah

## B. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Berikut merupakan 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. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh

pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh sebab itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat.

Berikut merupakan data statistik analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public dikantorkecamatan belitang.

**Tabel 5. Data Statistik Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Belitang**

N	Valid	Missing	
			150
Mean			61,0000
Std. Error of Mean			,59731
Median			61,0000
Mode			63,00
Std. Deviation			7,31552
Variance			53,517
Range			40,00
Minimum			44,00
Maximum			84,00
Sum			9150,00

Sumber: Data Primer diolah

Berdasarkan pengukuran terhadap 14 unsur pelayanan (U), diperoleh perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur

mengacu pada data pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat per-unsur pelayanan dapat dilihat pada Tabel 6 di bawah ini.

**Tabel 6. Data Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat per-Unsur Pelayanan**

Unsur	Jumlah	NRR	NRR Tertimbang
U1	901	3,00	0,21
U2	862	2,87	0,20
U3	416	2,77	0,20
U4	440	2,93	0,21
U5	445	2,97	0,21
U6	401	2,67	0,19
U7	866	2,89	0,20
U8	448	2,99	0,21
U9	451	3,01	0,21
U10	886	2,95	0,21
U11	411	2,74	0,19
U12	446	2,97	0,21
U13	1344	2,99	0,21
U14	833	2,78	0,20
Total	9150	44,00	2,88
<b>IKM</b>			71,95

Sumber : Data Primer diolah

Nilai Konversi IKM =  $2,88 \times 25 = 71,95$

Berdasarkan kategori mutu pelayanan pada Tabel 1, maka Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur memperoleh hasil Konversi IKM sebesar 71,95 yang berarti berada dalam mutu pelayanan “B” dengan kategori “BAIK”.

Apabila dilihat dari masing-masing unsur Indeks Kepuasan Masyarakat, yang mengacu pada kategorisasi mutu pelayanan pada tabel 1, nilai IKM dari setiap unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel 7 berikut.

**Tabel 7. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Per-Unsur Pelayanan**

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Prosedur pelayanan	3,00	75,08	B	Baik
2	Persyaratan pelayanan	2,87	71,83	B	Baik
3	Kejelasan petugas	2,77	69,33	B	Baik
4	Kedisiplinan petugas	2,93	73,33	B	Baik
5	Tanggung jawab petugas	2,97	74,17	B	Baik
6	Kemampuan petugas	2,67	66,83	B	Baik
7	Kecepatan pelayanan	2,89	72,17	B	Baik
8	Keadilan mendapat pelayanan	2,99	74,67	B	Baik
9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,01	75,17	B	Baik
10	Kewajaran biaya	2,95	73,83	B	Baik
11	Kepastian biaya	2,74	68,50	B	Baik
12	Kepastian jadwal	2,97	74,33	B	Baik
13	Kenyamanan pelayanan	2,99	74,67	B	Baik
14	Keamanan pelayanan	2,78	69,42	B	Baik

Sumber: Data primer diolah



Pada tabel di atas terlihat bahwa untuk setiap unsur Indeks Kepuasan Masyarakat mendapat kategori Baik. Ini artinya mutu pelayanan di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timurdinyatakan baik.

## b. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Kantor Kecamatan Belitang, Kabupaten OKU Timur berada pada kategori Baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari 14 unsur IKM sebesar 2,88 dan dengan nilai konversi IKM sebesar 71,95. Ini artinya mutu pelayanan di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur dinyatakan baik. Namun ada beberapa masyarakat yang menggaanggap pelayanan di Kantor Kecamatan Belitang kurang baik atau belum baik, untuk itu perlu melakukan perbaikan di beberapa unsur yang masih dianggap kurang.

Indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah kesopanan dan keramahan petugas dengan nilai IKM sebesar 3,01 dengan nilai konversi IKM sebesar 75,17. Nilai IKM kesopanan dan keramahan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Belitang perlu dipertahankan atau jika dimungkinkan untuk ditingkatkan.

Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM terendah adalah indikator kemampuan petugas mendapatkan nilai IKM sebesar 2,67 dan nilai konversi IKM sebesar 66,83. Indikator Kemampuan petugas pelayanan merupakan indikator IKM yang paling rendah dibandingkan dengan indikator lainnya dan berada pada tingkat pelayanan kurang baik. Berdasarkan uraian tersebut, kemampuan petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Belitang perlu untuk ditingkatkan.

## D. KESIMPULAN

Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/MPAN/2/2004, maka diperoleh angka indeks sebesar 71,95 yang berada pada interval 62,51 – 81,25, sehingga kualitas pelayanan publik berada pada tingkat “B (Baik)”. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Kantor Kecamatan Belitang secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik.

Berdasarkan 14 unsur pelayanan yang diteliti, kesopanan dan keramahan petugas

merupakan unsur dengan nilai indeks tertinggi dengan nilai IKM sebesar 75,17 dan berada pada tingkat baik. Sedangkan unsur dengan nilai indeks terendah yaitu unsur kemampuan petugas pelayanan dengan nilai IKM sebesar 66,83 dan berada pada tingkat baik.

## E. SARAN

1. Pelayanan Kantor Kecamatan Belitang tergolong baik. Untuk kedepannya maka, pelayanan yang diberikan dipertahankan atau jika mungkin dapat terus ditingkatkan agar menjadi lebih baik lagi.
2. Unsur kesopanan dan keramahan petugas dengan nilai IKM tertinggi perlu dipertahankan.
3. Kemampuan petugas pelayanan merupakan unsur dengan nilai IKM terendah dibandingkan dengan unsur lainnya, oleh karena itu Kantor Kecamatan Belitang harus berupaya untuk meningkatkan kemampuan petugas pelayanan.
4. Kantor Kecamatan Belitang perlu untuk menambah jumlah petugas pelayanan agar proses pelayanan semakin baik dan cepat.
5. Kantor Kecamatan Belitang perlu memberikan informasi pelayanan yang jelas kepada setiap masyarakat. Contohnya menunjukkan papan informasi mengenai prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu pelayanan pada setiap jenis pelayanan yang dapat dilihat langsung oleh masyarakat.
6. Kantor Kecamatan Belitang perlu menambah petugas keamanan agar masyarakat merasa aman ketika berada di kantor Kecamatan Belitang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Estawara, Helpris. 2010. *Stakeholder Relationship IN Integrated Marketing Communication*. Jakarta Universitas Pancasila.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kencana Syafie, Inu. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

*Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur  
Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003  
tentang Pedoman Umum  
Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*

*Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur  
Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004  
tentang Pedoman Umum Penyusunan  
Indeks Kepuasan Masyarakat.*

Nasution, M. N. 2001. *Manajemen Mutu  
Terpadu (Total Quality Management).*  
Jakarta: Ghalia Indonesia.

Pasolong, Harbani. 2010. *Kepemimpinan  
Birokrasi.* Bandung: CV Alfabeta.

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003.  
*Total Quality Management.* Yogyakarta:  
Andi Offset.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005.  
*Service, Quality & Satisfaction.*  
Yogyakarta: Andi Offset.

*Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang  
Pelayanan Publik*