

Analysis of the Community Satisfaction Index on Public Services at the Sukaraja Sub-district Office, Seluma Regency

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Camat Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma

Retno Dwi Putri Nurfarida¹⁾; Oni Yulianti²⁾; Yanto Effendi²⁾

¹⁾Study Program of Management Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu

²⁾ Department of Management, Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu

Email: ¹⁾ retnodwimb2@gmail.com; ²⁾ onidehasen@gmail.com

How to Cite :

Nurfarida, R. D. P., Yulianti, O., Effendi, Y. (2021). Analysis of the Community Satisfaction Index on Public Services at the Sukaraja Sub-district Office, Seluma Regency. JURNAL EMBA REVIEW, 1(2). DOI: <https://doi.org/10.53697/emba.v1i2>

ARTICLE HISTORY

Received [02 September 2021]

Revised [15 Oktober 2021]

Accepted [1 November 2021]

KEYWORDS

Community Satisfaction Survey (SKM), Regulation of the Minister of Empowerment of State Apparatus and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 14 of 2017

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Camat Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma. Metode analisis yang digunakan adalah Survei kepuasan Masyarakat (SKM) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 dengan 9 indikator yaitu persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan saran dan masukan, sarana dan prasarana. Dari analisis indeks kepuasan masyarakat Pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk pelayanan publik pada Kantor Camat Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma adalah 77,75 dengan mutu pelayanan B dengan kriteria baik karena berada pada rentang nilai interval konversi 76,61 - 88,30.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the Community Satisfaction Index of Public Services at the Sub-district Office of Sukaraja, Seluma Regency. The analytical method used is the Community Satisfaction Survey (SKM) based on the Regulation of the Minister of State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 14 of 2017 with 9 indicators, namely requirements, procedures, completion time, costs/tariffs, product specifications, types of services, competence of implementers, behavior implementer, handling complaints, suggestions and inputs, facilities and infrastructure. From the analysis of the community satisfaction index in the Community Satisfaction Survey (SKM) for public services at the Sukaraja District Head Office, Seluma Regency, it is 77.75 with service quality B with good criteria because it is in the range of conversion interval values of 76.61 - 88.30.

PENDAHULUAN

Setiap warga negara pada dasarnya memiliki hak dan kewajiban yang harus dipenuhinya, maka dari itu pemerintah membentuk berbagai organisasi untuk melayani hak seluruh warga negaranya.

Indonesia sebagai negara yang memiliki kedaulatan tinggi menyadari pentingnya arti pelayanan yang layak bagi seluruh warganya, agar warga Indonesia mendapatkan seluruh haknya dan tidak melupakan kewajibannya sebagai warga negara yang baik. Masyarakat menjadi lebih terpicu untuk melaksanakan berbagai kewajibannya dengan baik sebagai warga negara jika pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dirasa baik oleh masyarakat.

Pelayanan yang baik oleh pemerintah kepada masyarakat dapat menjadi kunci suksesnya upaya peningkatan kesadaran masyarakat untuk terus sadar akan pemenuhan administrasi sebagai warga negara Indonesia yang baik. Masyarakat yang sadar akan pentingnya administrasi sebagai warga negara yang baik, akan dapat dengan mudah dijangkau pemerintah dalam pendataan berbagai kegiatan, seperti data kependudukan, data untuk pendataan pendidikan, data untuk penyaluran bantuan kepada masyarakat, dan sebagainya, sehingga seluruh program pemerintah dapat lebih optimal menjangkau sasaran lebih tepat.

Terdapat berbagai masalah yang akan timbul apabila pemerintah tidak memperhatikan kualitas pelayanannya dengan baik, dimana masyarakat menjadi tidak antusias dalam menjaga kelengkapan administrasi sebagai warga negara yang baik, sehingga hal ini akan berdampak kepada pendataan yang akan dilakukan oleh pemerintah terhadap warga, penyaluran bantuan, pendataan jumlah penduduk, dan lain-lain akan sulit untuk dilakukan.

Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang, atau kelompok orang, atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting, karena senantiasa berhubungan dengan masyarakat banyak, yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non pemerintah dengan baik.

Sebagai unit kerja publik, pemerintah bekerja guna memenuhi dan melindungi kebutuhan, kepentingan dan tuntutan pihak yang diperintah sebagai konsumen yang berhak akan jasa publik dan layanan masyarakat, dalam hubungan pemerintahan. Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan

Pada dasarnya pemerintah sudah menggerakkan berbagai upaya agar pelayanan dapat ditingkatkan dan membuat masyarakat menjadi puas dalam menjalankan kegiatan administrasinya, akan tetapi pada saat ini terdapat berbagai kendala yang harus di lakukan agar pelayanan yang diberikan tetap prima. Diketahui kendala terberat pada awal tahun 2020 hingga sekarang untuk sebagian besar organisasi bahkan dalam ruang lingkup global adalah penyebaran virus corona (Covid-19) yang sangat cepat dan mengakibatkan banyak korban jiwa dalam skala global yang tidak bisa dipandang sebelah mata. Disatu sisi masyarakat harus mengurus administrasi kependudukan dan administrasi lainnya seperti Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Surat Keterangan Domisili, termasuk persyaratan administrasi bantuan pemerintah akibat pandemi ini, disisi lain pemerintah harus berupaya untuk menekan angka penyebaran virus corona (Covid-19) dengan antara lain jaga jarak (*physical distancing*).

Salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan administrasi kepada warganya adalah Kantor Camat Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma. Kantor Camat Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma mempunyai tugas melaksanakan sebagian kewenangan pemerintah kabupaten di wilayah kerjanya, yang mencakup bidang pemerintahan, ekonomi, pembangunan, kesejahteraan rakyat dan pembinaan kehidupan masyarakat serta urusan pelayanan umum lainnya yang menjadi tugas pokoknya.

Untuk menyelesaikan berbagai kebutuhan administrasi warga maka Kantor Camat Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma haruslah mematuhi peraturan pemerintah dalam mencegah penyebaran virus corona dengan tetap memberikan pelayanan yang prima, Kantor Camat Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma tidak boleh lepas kontrol terhadap protokol kesehatan dan tetap menjaga pelayanan dengan baik, dan tentu saja ini merupakan tantangan yang tidak mudah untuk dilakukan oleh Kantor Camat Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma.

Untuk mengetahui bagaimana pelayanan dianggap sudah prima oleh masyarakat maka Kantor Camat Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma harus melakukan survei untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan terlebih pada saat pandemi seperti sekarang ini, adapun instrumen yang digunakan oleh Kantor Camat Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat oleh Kantor Camat Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma merujuk pada pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit penyelenggara pelayanan publik sebagai implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017

dengan 9 indikator yaitu persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan saran dan masukan, sarana dan prasarana.

Saat ini masih ditemukan keluhan-keluhan umum mengenai pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma. Keluhan yang sering dirasakan oleh masyarakat berdasarkan survei yang dilakukan adalah kurangnya sarana dan prasarana yang memadai dan kenyamanan, kurang profesional atau kurang kompetennya petugas yang melayani sehingga hal tersebut belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat.

LANDASAN TEORI

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 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.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik mampu memenuhi harapan masyarakat di suatu daerah maka diperlukan upaya-upaya untuk selalu memperbaiki pelayanan sehingga sesuai dengan perkembangan jaman dan harapan masyarakat saat ini. Salah satu bentuk evaluasi perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei indeks kepuasan masyarakat (IKM).

Indeks kepuasan masyarakat wajib dilaksanakan oleh seluruh unit penyelenggara pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dimana peraturan ini kemudian sudah tidak sesuai dengan perkembangan keadaan sehingga diganti dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hal ini menimbang untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan sehingga perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Dasar Indeks Kepuasan masyarakat pada Permenpan Nomor 16 Tahun 2014 terdiri dari 14 indikator yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas, kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, keadilan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya, kepastian biaya, kepastian jadwal, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan. Kemudian berdasarkan peraturan baru yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 dasar Indeks Kepuasan Masyarakat menjadi 9 indikator yaitu persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan saran dan masukan, sarana dan prasarana.

Dalam Permenpan RI No. 14 Tahun 2017 disebutkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dengan sasaran :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian adalah berdasarkan Survey Kepuasan Masyarakat sebagaimana yang ditetapkan melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, yaitu sebagai berikut :

1. Nilai rata-rata tertimbang masing-masing pelayanan publik dengan 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 yaitu :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

2. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), yaitu kegiatan pengukuran atau penilaian secara komprehensif tentang tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai Kantor Camat Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma dengan rumus berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, yaitu :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi PerUnsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang.}$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian survei kepuasan masyarakat dalam melayani masyarakat dalam administrasi kependudukan, seperti laporan perpindahan penduduk, pengajuan KTP, pendataan penduduk dan lain-lain didasarkan pada indikator-indikator yang ada di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang berjumlah 9 indikator, dari 9 indikator tersebut dapat dilihat kualitas pelayanannya sebagaimana dapat dilihat secara ringkas pada tabel 8 berikut ini :

Tabel 1. Kriteria dan Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata	Kriteria Pelayanan
U1	Persyaratan pelayanan	3,12	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,28	Baik
U3	Waktu penyelesaian	2,81	Kurang Baik
U4	Biaya/tarif	3,19	Baik
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,14	Baik
U6	Kompetensi pelaksana	3,25	Baik
U7	Perilaku pelaksana	3,11	Baik
U8	Penanganan pengaduan saran dan masukan	3,32	Baik
U9	Sarana dan prasarana	3,04	Kurang Baik

Sumber : Hasil penelitian, Diolah 2020

Penelitian ini merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui survei kepuasan masyarakat yang tinggal di sekitar wilayah kerja Kantor Camat Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma, mengikuti pedoman yang telah ditetapkan oleh pemerintah yaitu Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 terdapat 9 unsur penilaian dasar pengukuran survei kepuasan masyarakat yaitu persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan saran dan masukan, sarana dan prasarana. Sasaran dari pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Camat Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma yaitu kepuasan, kepuasan yang diberikan oleh masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Camat Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma akan sangat beragam karena perbedaan kebutuhan dan kepentingan dari masing-masing individu masyarakat sehingga dengan menganalisis bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma maka Kantor Camat Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma dapat mengevaluasi kepuasan konsumen dan dapat membuat program yang lebih baik lagi.

Diketahui bahwa Kantor Camat Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma sudah berupaya memberikan pelayanan yang baik untuk seluruh masyarakat yang berada di wilayah kerja Kantor Camat Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma, Kantor Camat Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma mengupayakan pelayanan yang diberikan merata dan dapat dirasakan oleh seluruh warga yang tinggal di wilayah kerja Kantor Camat Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma, hal ini dapat terlihat dari persyaratan yang diberikan oleh Kantor Camat Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma dalam menjalankan administrasi kependudukan.

Memang ketentuan dalam syarat yang harus dipenuhi oleh masyarakat sudah di buat serentak dan sama oleh pemerintah, akan tetapi Kantor Camat Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma berhasil mengupayakan untuk mematuhi peraturan dalam pemenuhan persyaratan yang sudah ditentukan tersebut, sehingga tidak ada masyarakat yang merasa lebih disulitkan atau dimudahkan dalam hal persyaratan.

Pada unsur prosedur, Kantor Camat Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma, masyarakat juga merasakan hal yang sama dalam hal pemenuhan persyaratan, dimana prosedur yang diberikan dan harus dijalankan oleh masyarakat dalam menjalankan kepengurusan administrasi kependudukan tidaklah menyulitkan bahkan menciptakan kemudahan dan efisiensi waktu yang tepat.

Dalam hal tarif dan biaya, Kantor Camat Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma tidak memberikan patokan harga, dan menjauhi kegiatan yang mengakibatkan kerugian bagi setiap individu masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan di Kantor Camat Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma, biaya yang dibebankan murni biaya wajib untuk kegiatan surat menyurat yang dikeluarkan oleh masyarakat dan biaya pelayanan memang betul-betul gratis. Kantor Camat Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma mengurus beberapa kegiatan administrasi kependudukan, seperti penerimaan pengajuan KTP, akte, pengurusan pernikahan dan lain-lain, sehingga Kantor Camat Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma diwajibkan untuk memahami setiap spesifikasi yang dibutuhkan oleh masyarakat ketika hendak berurusan mengenai administrasi kependudukan, dan masyarakat merasa spesifikasi yang dilakukan sudah berjalan dengan baik, dilihat dari minimnya angka kesalahan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma kepada masyarakat lingkungan Kantor Camat Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma.

Kantor Camat Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma memiliki kemampuan yang teknis yang baik, artinya kompetensi pegawai Kantor Camat Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma sudah dapat disertifikasi, ini dikarenakan masyarakat merasa bahwa Kantor Camat Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma memiliki kemampuan dalam memberikan penjelasan dan arahan kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat dengan mudah untuk mencerna informasi dan memenuhi persyaratan yang diberikan tanpa adanya kendala mis komunikasi yang terjadi.

Dari kompetensi yang baik inilah dapat terlihat pula bagaimana perilaku pegawai Kantor Camat Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma dalam melaksanakan pelayanan dengan seharusnya, karena memahami bagaimana prosedur pelayanan yang diharapkan dan baik oleh masyarakat maka pegawai yang bekerja Kantor Camat Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma selalu berusaha untuk menunjukkan sikap yang diharapkan oleh masyarakat yang melakukan kegiatan administrasi kependudukan pada Kantor Camat Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma.

Optimalisasi pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma juga didukung oleh ketersediaan sarana pengaduan, hal ini ditujukan untuk Kantor Camat Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma agar dapat mengevaluasi apa saja hal yang harus diperbaiki atau ditingkatkan agar pelayanan dapat dilakukan dengan maksimal dan memperoleh kepuasan yang optimal pula bagi seluruh masyarakat yang berada di wilayah Kantor Camat Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma.

Selain menyediakan sarana pengaduan, Kantor Camat Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma juga menyediakan sarana dan prasarana lain yang mendukung kualitas kenyamanan masyarakat pada saat melaksanakan administrasi kependudukan di Kantor Camat Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma, hal ini sangatlah perlu dilakukan, karena kegiatan pelayanan yang kondusif akan membuat masyarakat tidak merasa canggung dan enggan untuk terus menjadi warga yang baik dengan administrasi kependudukan yang tetap terjaga.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ririnda Tahun 2018 pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen Bengkulu dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Ipuh Kabupaten Mukomuko" dengan sembilan indikator.

Selain Ririnda, penelitian lainnya adalah yang dilakukan oleh Susanti Tahun 2017 pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen Bengkulu berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Kantor Lurah Dermayu Kecamatan Air Periukan Kabupaten Seluma", serta penelitian dari Nugraheni Tahun 2015 pada Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta yang berjudul : Analisis kepuasan masyarakat di Kantor

Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang. Ini juga menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat, hanya saja untuk dua penelitian terakhir ini indikator yang digunakan ada 14 indikator karena metode analisis yang digunakan masih berdasarkan pada Indeks Kepuasan Masyarakat dengan menggunakan 14 indikator pelayanan yaitu Keputusan Menpan Nomor 25 Tahun 2004. Tetapi hasilnya dua penelitian terakhir ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Ririnda dan yang dilakukan peneliti dimana hasilnya bahwa kinerja unit pelayanan berada pada kategori mutu pelayanan B (baik).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk pelayanan publik pada Kantor Camat Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma adalah 77,75 dengan mutu pelayanan B dengan kriteria baik karena berada pada rentang nilai interval konversi 76,61 - 88,30.
2. Unsur penanganan pengaduan saran dan masukan merupakan unsur yang mendapatkan nilai rata-rata tertinggi yaitu 3,32 kriteria Baik, ini dikarenakan Kantor Camat Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma sigap dalam menanggapi setiap pengaduan dan kritik.
3. Nilai kepuasan terendah adalah waktu penyelesaian dengan nilai rata-rata 2,81 dengan penilaian kurang baik karena terletak pada nilai interval 2,60 - 3,064, artinya Kantor Camat Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma harus meningkatkan kecepatan waktu dalam melakukan pelayanan.

Saran

1. Untuk waktu penyelesaian pelayanan yang mendapat nilai kepuasan terendah, disini pimpinan Kantor Camat Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma serta pegawai harus meningkatkan kecepatan waktu dalam melakukan pelayanan artinya jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan perlu mendapat perhatian yang serius agar kedepannya dapat menjadi lebih baik lagi.
2. Untuk sarana dan prasarana dapat lebih ditingkatkan lagi agar dapat memberikan kenyamanan pada masyarakat saat berurusan administrasi kependudukan di Kantor Camat Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma. Indikator sarana dan prasarana secara rata-rata kriterianya juga dirasakan responden kurang baik oleh karena itu pimpinan harus menyediakan ataupun meningkatkan penyediaan sarana dan prasarana yang baik seperti gedung kantor, tersedianya tempat duduk yang cukup, peralatan/benda seperti komputer, mesin di Kantor Camat Kecamatan Sukaraja Kabupaten Seluma agar masyarakat merasa nyaman dalam melakukan kegiatan administrasi kependudukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, Raharjo. 2011 *Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah*. Jakarta : Graha Ilmu
- Azis Mahyudin, Karona Cahya Susena, & Ermy Wijaya. (2021). Analysis of the Community Satisfaction Index (IKM) on the Quality of Library Services at the University of Dehasen Bengkulu. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi Review*, 1(1), 47–54.
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No/KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Moenir, H.A.S. 2012 *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara
- Mulyadi, Deddy. 2011. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik (Konsep dan Praktik Administrasi dalam penyusunan SOP, Standart Pelayanan, Etika Pelayanan, Inovasi untuk Kinerja Birokrasi*. Bandung : Alfabeta
- Nazir, Moh. 2009. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Nugraheni , Zulfy Ahaditya Arif. 2015. *Analisis Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang*. Skripsi : Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan 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
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih 2015. Manajemen Pelayanan, Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Rindawati. 2018. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen Bengkulu. Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Ipuh Kabupaten Mukomuko.
- Sianta, J. L., Susena, K. C., & Nengsih, M. K. (2020). THE ANALYSIS OF COMMUNITY SATISFACTION INDEX (SMI) ON PUBLIC SERVICES IN SIDOMULYO KELURAHAN OFFICE BENGKULU CITY. *JURNAL EMAK*, 1(3), 172-181.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan Dan Implementasi. Jakarta : STIA LAN
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D . Bandung : CV. Alfabeta
- Susanti. 2017. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen Bengkulu. Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Kantor Lurah Dermayu Kecamatan Air Periukan Kabupaten Seluma.
- Tjiptono, Fandy. 2016. Manajemen Jasa. Yogyakarta : Andi Offset
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik