

Analysis Of The Community Satisfaction Index On Public Services At The Sub-District Head Office Of The Ulu Musi Sub-District, Empat Lawang District

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Kecamatan Ulu Musi Kabupaten Empat Lawang

Lindayanti ¹⁾; Yun Fitriano ²⁾; Yudi Irawan Abi ²⁾

¹⁾ *Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Dehasen Bengkulu*

²⁾ *Department of Management, Faculty of Economics and Business, Universitas Dehasen Bengkulu*

Email: ¹⁾ lindayatibkl@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [23 Oktober 2023]

Revised [27 November 2023]

Accepted 08 Desember 2023

KEYWORDS

Analysis, IKM, Ulu Musi
Sub-District Head

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



ABSTRAK

Penelitian dilakukan di Kecamatan Ulumusi Kabupaten Empat Lawang. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah Untuk mengetahui analisis indek kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Kantor Camat Kecamatan Ulu Musi Kabupaten Empat Lawang. Teknik analisis data yang digunakan adalah dengan menggunakan pengukuran nilai Indeks Kepuasan Masyarakat / IKM berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Sampel yang digunakan sebanyak 210 orang masyarakat yang datang ke kantor Camat Ulu Musi Kabupaten Empat Lawang. Dari hasil penelitian didapat bahwa pelayanan Kantor Camat Ulu Musi Kabupaten Empat Lawang berada pada tingkat yang baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari 9 (sembilan) unsur IKM sebesar 3,13 dan dengan nilai konversi IKM sebesar 78,25. Indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah biaya/tarif dengan nilai IKM sebesar 3,54 dengan nilai konversi IKM sebesar 88,69. Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM terendah adalah indikator sarana dan prasarana mendapatkan nilai IKM sebesar 2,90 dan nilai konversi IKM sebesar 72,64. ke Sembilan unsur IKM yang ada di Kantor Camat Ulu Musi Kabupaten Empat Lawang mutu pelayanan yang didapat setelah penelitian seluruhnya berpredikat minimal "Baik". Nilai NR tertimbang setelah melakukan penelitian sebesar 3,13. Jadi nilai IKM tertimbang berpredikat "Baik".

ABSTRACT

The research was conducted in Ulumusi District, Empat Lawang Regency. The purpose of this study was to determine the analysis of the community satisfaction index on public services at the Sub-District Office of Ulu Musi District, Empat Lawang Regency. The data analysis technique used is to use the measurement of the value of the Community Satisfaction Index / IKM based on the Regulation of the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 14 of 2017 concerning the Regulation of the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform on Guidelines for Preparing Community Satisfaction Surveys for Public Service Delivery Units. The sample used was 210 people who came to the Ulu Musi Sub-District Office, Empat Lawang Regency. From the results of the study, it was found that the services of the Ulu Musi Sub-District Office of Empat Lawang Regency were at a good level. This is indicated by the value of the Community Satisfaction Index (IKM) of 9 (nine) IKM elements of 3.13 and with an IKM conversion value of 78.25. . The indicator that has the highest IKM value is the cost/tariff with an IKM value of 3.54 with an IKM conversion value of 88.69. While the indicator that has the lowest IKM value is the facilities and infrastructure indicator, getting an IKM value of 2.90 and an IKM conversion value of 72.64. The nine elements of the IKM at the Ulu Musi Sub-District Office, Empat Lawang Regency, the quality of service obtained after the research is all predicated on at least "Good". The weighted NR value after conducting research amounted to 3.13. So the weighted IKM value is predicated on "Good".

PENDAHULUAN

Pelayanan public merupakan indikator utama penyelenggaraan pemerintahan yang baik (good governance). Pemerintah Sebagai Penyedia pelayanan Publik, terus didorong untuk melakukan pengembangan dan inovasi dalam memberikan pelayanan public yang berkualitas dari pemerintah terhadap masyarakat Umum. Organisasi publik dalam memberikan pelayanan yang baik dituntut untuk dapat bertindak cepat dan akurat. Hal tersebut merupakan sebuah kewajiban yang harus dlakukan. Bagi organisasi publik, pelayanan yang baik terciptanya dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan dengan lancar. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik.(Riyanto, 2018)

Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Damayanti et al., 2019). Pelayanan publik diberikan kepada masyarakat Oleh pemerintah. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal I menyebutkan bahwa "Pelayanan publik adalah kegiatan atau 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 penyelenggaraan pelayanan publik"

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat (Rukayat, 2017). Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang berikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi. Akibatnya banyak pengguna layanan atau masyarakat mengambil jalan pintas menggunakan jasa calo untuk mengurus keperluannya yang berhubungan dengan birokrasi pemerintahan.(Saputra, 2016)

Salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Kantor Camat Ulu Musi Kabupaten Empat Lawang. Bentuk layanan yang diberikan berhubungan dengan administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan di kecamatan. Layanan yang diberikan contohnya adalah surat keterangan pembuatan Kartu Keluarga, surat keterangan Kartu Tanda Penduduk, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan izin keramaian, surat kematian dan lain-lain.

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atau Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) 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. Akan tetapi, sampai saat ini pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di Kantor Camat Kecamatan Ulu Musi Kabupaten Empat Lawang belum dilakukan secara berkala.

LANDASAN TEORI

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. Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 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 dan aparat penyelenggara pelayanan public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Harapan pelanggan ini selanjutnya akan dibandingkan dengan kinerja aktualnya, sehingga dari sini akan diperoleh indeks kepuasan pelanggan yang mencerminkan kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan.

Tjiptono (2016:31), Indeks Kepuasan Pelanggan adalah mengukur perbedaan antara apa yang ingin diwujudkan Oleh pelanggan dalam membeli suatu produk atau jasa dan apa yang sesungguhnya ditawarkan perusahaan. Barata (2014:51) memberikan alasan penggunaan Indeks Kepuasan Pelanggan sebagai ukuran untuk mengetahui kualitas pelayanan adalah berdasarkan kebanyakan pendapat yang mengatakan bahwa untuk mengetahui program mutu, apapun bentuk orgamsasnya keberhasilan dari program mutu tersebut diukur dari kepuasan pelanggan. Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanans Publik yang kemudiandikembangkanmenjadi 9 unsur yang relevan.

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan konsumen dapat ditunjukkan melalui Sikap konsumen setelah mengonsumsi produk yang didapatkan. Kepuasan pelanggan akan terlihat dari seberapa baik produk yang didapatkan dan dirasakan Semakin baik kualitas produk yang didapatkan, maka kepuasan pelanggan akan semakin baik Kata kepuasan (satisfaction). Menurut Tjiptono dan Chandra (2015: 195) berasal dari bahasa Latin "satis"

yang berarti cukup baik, memadai, dan "factio" yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan bias diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu" atau "membuat sesuatu memadai"

Menurut Nasution M. N. (2013:45), kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi". Menurut Pasolong (2014:221) menyebutkan bahwa : Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, di antaranya: hubungan antara pelanggan dengan instansi menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembeli (pembelian) ulang, terciptanya loyalitas dari pelanggan serta terbentuknya rekomendasi dari mulut kemulut yang kesemuanya menguntungkan perusahaan.

Tingkat Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Menurut Harbani Pasolong (2014:221-222), semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (high trust)". Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanannya tersebut.

Pelayanan Publik

Menurut Dwiyanto (2016:45) merupakan pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggungjawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional.

Menurut Widodo (2015:12), pelayanan publik adalah: "pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan" Winamo (2014:51) mendefinisikan pelayanan publik adalah pemberian jasa baik Oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah atau pun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pelayanan guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

Hidayat (2016:77) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya Berdasarkan penjabaran mengenai pengertian pelayanan publik tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan setiap kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat baik pelayanan barang publik maupun jasa publik.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan Image organisasi sehingga Citra organisasi di masyarakat terus meningkat. Adanya Citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan Oleh organisasi akan dianggap baik pula

Menurut Kasmir (2015:3), faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusia pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka. Menurut Barata (2013:37), kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal.

Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi Oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut .

- 1) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.
- 2) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, polalayanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Untuk menjawab permasalahan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat, teknik analisis data yang digunakan adalah dengan menggunakan pengukuran nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terdapat 9 unsur atau indikator yang dikaji. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$Bobot\ nilai\ rata - rata\ tertimbang = \frac{Jumlah\ bobot}{Jumlah\ unsur} = \frac{1}{9}$$

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

$$S = \frac{U_1 + U_2 + U_3 + U_4 + U_5 + U_6 + U_7 + U_8 + U_9}{9}$$

Untuk mempermudah interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$S \times 25$$

Tabel 1 : Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidakbaik
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 – 100,00	A	Sangatbaik

Sumber : Kep.MENPAN Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian indeks kepuasan masyarakat dalam penerimaan pelayanan publik di Kantor Camat Ulu Musi Kabupaten Empat Lawang adalah.

Tabel 1 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Koversi	Mutu Pelayanan	Kinerja
U1	Persyaratan	3,07	76,90	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,11	77,86	B	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3,08	77,14	B	Baik
U4	Biaya/Tarif	3,54	88,69	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,17	79,40	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,07	76,78	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,09	77,26	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,37	84,28	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana Keamanan Pelayanan	2,90	72,64	C	Kurang Baik

Sumber: Data diolah, 2023

Dari hasil penelitian terhadap analisis indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Kantor Camat Ulu Musi Kabupaten Empat Lawang berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. Berikut ini merupakan penjelasan tiap unsur dari hasil Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan Ulu Musi Kabupaten Empat Lawang sebagai berikut:

1. Unsur Persyaratan(U1)

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Indeks kepuasan untuk unsur persyaratan sebesar 3,07 dengan nilai konversi IKM sebesar 76,90, maka unsur persyaratan pelayanan di Kantor Camat Ulu Musi Kabupaten Empat Lawang termasuk dalam kategori “Baik”. Masyarakat telah mengetahui persyaratan dalam pengurusan dokumen di kantor Camat karena sebelum masyarakat ke kantor Camat terlebih dahulu masyarakat akan mencari informasi mengenai persyaratan yang harus disiapkan.

2. Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur(U2)

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Pada tabel 6 menunjukkan indeks kepuasan untuk unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur sebesar 3.11 dengan nilai konversi IKM sebesar 77,85 pada penilaian “Baik”. Dengan demikian, untuk unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan public di Kantor Camat Ulu Musi Kabupaten Empat Lawang termasuk dalam kategori “Baik”. Hal ini menggambarkan bahwa sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang diberikan oleh kantor Camat Ulu Musi sudah Baik.

3. Unsur Waktu Penyelesaian (U3)

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Pada tabel 6 menunjukkan indeks kepuasan untuk unsur Waktu Penyelesaian sebesar 3,08 dengan nilai konversi IKM sebesar 77,14 yang berarti unsur Waktu Penyelesaian pelayanan di Kantor Camat Ulu Musi Kabupaten Empat Lawang termasuk dalam kategori “Baik”. Hal ini menggambarkan bahwa waktu penyelesaian dokumen yang diurus oleh masyarakat pada Kantor Camat Ulu Musi tepat waktu.

4. Unsur Biaya/Tarif(U4)

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Pada tabel 6 menunjukkan indeks kepuasan untuk unsur Biaya/Tarif sebesar 3,54 dengan nilai konversi IKM sebesar 88,69. Dengan demikian, maka untuk unsur Biaya/Tarif pelayanan di Kantor Camat Ulu Musi Kabupaten Empat Lawang termasuk dalam kategori “Sangat Baik”. penilaian sangat baik dikarenakan kantor Camat Ulu Musi tidak menerima biaya pelayanan dan diberikan gratis kepada masyarakat.

5. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan(U5)

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Pada tabel 6 menunjukkan indeks kepuasan untuk unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan sebesar 3,17 dengan nilai konversi IKM sebesar 79,40 yang berarti untuk unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pelayanan di Kantor Camat Ulu Musi Kabupaten Empat Lawang termasuk dalam kategori “Baik”. Unsur ini mendapatkan penilaian baik dikarenakan spesifikasi pelayanan yang sudah dipahami oleh masyarakat.

6. Unsur Kompetensi Pelaksana(U6)

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Pada tabel 6 menunjukkan indeks kepuasan masyarakat untuk unsur Kompetensi Pelaksana sebesar 3,07 dengan nilai konversi IKM sebesar 76,78 maka untuk unsur Kompetensi Pelaksana pelayanan di Kantor Camat Ulu Musi Kabupaten Empat Lawang termasuk dalam kategori “Baik”. Hal ini terlihat dari adanya bagian-bagian tertentu yang memiliki tugas masing-masing dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

7. Unsur Perilaku Pelaksana(U7)

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas/operator dalam memberikan pelayanan. Pada tabel 6 menunjukkan indeks kepuasan masyarakat untuk unsur Perilaku Pelaksana sebesar 3,09 dengan nilai konversi IKM sebesar 77,26 yang berarti untuk unsur Perilaku Pelaksana pelayanan di Kantor Camat

Ulu Musi Kabupaten Empat Lawang termasuk dalam kategori “Baik”. Dalam sebuah pelayanan unsur perilaku pelaksana adalah modal utama. Hal ini berkenaan dengan karakter dan kebiasaan personil yang memberikan pelayanan. Dengan modal utama yang sudah bagus maka unsur-unsur yang lain akan lebih mudah diperbaiki dan atau ditingkatkan.

8. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Pada tabel 6 menunjukkan indeks kepuasan masyarakat untuk unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan sebesar 3,37 dengan nilai konversi IKM sebesar 84,28. Dengan demikian, untuk unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan pelayanan di Kantor Camat Ulu Musi Kabupaten Empat Lawang termasuk dalam kategori “Baik”. Hal ini terlihat dari adanya media pengaduan (kotak pengaduan atau kotak saran), masyarakat dapat mengemukakan keluhannya terhadap pelayanan yang kurang baik melalui kotak saran atau kotak pengaduan.

9. Unsur Sarana dan Prasarana Keamanan Pelayanan(U9)

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Pada tabel 6 menunjukkan indeks kepuasan masyarakat untuk unsur Sarana dan Prasarana sebesar 2,90 dengan nilai konversi IKM sebesar 72,62. Dengan demikian, unsur Sarana dan Prasarana pelayanan di Kantor Camat Ulu Musi Kabupaten Empat Lawang termasuk dalam kategori “Kurang Baik”.

Selanjutnya akan dihitung nilai rata-rata tertimbang dari setiap unsur. Adapun jumlah rata-rata tertimbang untuk setiap unsur adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan (U1)	$3,07 \times 0,11 = 0,34$
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)	$3,11 \times 0,11 = 0,34$
3. Waktu Penyelesaian (U3)	$3,08 \times 0,11 = 0,34$
4. Biaya/Tarif (U4)	$3,54 \times 0,11 = 0,39$
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)	$3,17, \times 0,11 = 0,35$
6. Kompetensi Pelaksana (U6)	$3,07 \times 0,11 = 0,34$
7. Perilaku Pelaksana (U7)	$3,09 \times 0,11 = 0,34$
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)	$3,37 \times 0,11 = 0,37$
9. Sarana dan prasarana keamanan pelayanan (U9)	$2,90 \times 0,11 = 0,32$

Total NRR : $0,34 + 0,34 + 0,34 + 0,39 + 0,35 + 0,34 + 0,34 + 0,37 + 0,32 = 3,13$

Untuk menghitung Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), selanjutnya nilai NRR akan dikalikan dengan 25.

Total Nilai SKM = SKM Unit Pelayanan $\times 25 = 3,13 \times 25 = 78,25$
Mutu Pelayanan = B (Baik)

Berdasarkan hasil secara keseluruhan, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Ulu Musi Kabupaten Empat Lawang adalah 78,25 dengan mutu pelayanan B dan penilain kinerja unit pelayanan adalah “Baik” karena berada pada interval nilai 76,61 – 88,30. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat yang menerima pelayanan dari Kantor Camat Ulu Musi Kabupaten Empat Lawang menilai pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Ulu Musi Kabupaten Empat Lawang sudah baik memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Keterangan :

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (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 – 100,00	A	Sangat baik

Nilai kepuasan tertinggi adalah pada unsur biaya/tarif dengan nilai sebesar 3,54 pada kriteria

penilaian sangat baik. Atribut ini merupakan atribut kepuasan dengan nilai kepentingan dan kinerja/pelayanan tertinggi menurut masyarakat yang telah di survei. Hal ini dikarenakan hampir semua responden yang telah di survei menyatakan bahwa tidak ada biaya (gratis) untuk pelayanan yang telah diterima. Atribut inilah yang menjadi kekuatan atau keunggulan pelayanan publik di Kantor Camat Ulu Musi Kabupaten Empat Lawang, sehingga sangat penting untuk dipertahankan. Unsur ini juga menandakan tidak adanya pungli di Kantor Camat Ulu Musi Kabupaten Empat Lawang dalam pengurusan sebuah dokumen.

Sedangkan unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian terendah adalah sarana dan prasarana dengan nilai 2,90 pada penilaian kurang baik. Sarana dan prasarana yang ada di kantor Camat Ulu Musi dinilai masih belum memuaskan masyarakat karena tempat parkir yang tidak terlalu luas, penjaga keamanan yang sering meninggalkan tempat parkir serta tempat tunggu yang masih belum tercukupi pada saat ramai pengunjung.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Ulu Musi Kabupaten Empat Lawang adalah 78,25 dengan mutu pelayanan B dan penilaian kinerja unit pelayanan adalah "Baik" karena berada pada interval nilai 76,61 – 88,30. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat yang menerima pelayanan dari Kantor Camat Ulu Musi Kabupaten Empat Lawang menilai pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Ulu Musi Kabupaten Empat Lawang sudah baik.
2. Unsur biaya/tarif mendapat penilaian tertinggi dengan nilai rata-rata 3,54 dengan kriteria penilaian Sangat Baik. Hal ini menggambarkan bahwa masyarakat menilai Kantor Camat Ulu Musi Kabupaten Empat memberikan pelayanan dengan gratis tanpa dipungut biaya.
3. Nilai kepuasan terendah adalah 2,90 yaitu sarana dan prasarana pelayanan. Hal ini menggambarkan bahwa prasarana pelayanan dinilai masih belum memuaskan masyarakat karena tempat parkir yang tidak terlalu luas, penjaga keamanan yang sering meninggalkan tempat parkir serta tempat tunggu yang masih belum tercukupi pada saat ramai pengunjung.

Saran

1. Perlunya diadakan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk mewujudkan pelayanan yang sangat baik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan.
2. Diperlukannya konsistensi para penyelenggara pelayanan publik di semua sektor untuk terus menerus meningkatkan kemampuannya, ketrampilan, kenyamanan, keamanan, dan kelengkapan sarana prasarana pendukung dan mau serta mampu melaksanakan pelayanan publik secara transparan dan akuntabel.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Sandra. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta • Graha Ilmu.
- Dwiyanto, Agus, 2016, Manajemen Pelayanan Publik : Perdui, Inklusif, dan Kolaboratif, Yogyakarta Gadjah Mada University Press.
- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1), 21–32.
- Engel, F.J., 2014, Perilaku Konsumen Jilid 2 (terjemahan), Bina pura Aksara, Jakarta
- Gaspersz, Vincent, 2016, Manajemen Bisnis Total - Total Quality Management, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Gomes, Faustino Cardoso. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta Graha Ilmu.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2012 .2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Hidayat, Alimul A., 2016, Metode Penelitian Kesehatan Paradigma Kuantitatif; Jakarta. Heath Books Kotler.
- Kumiawan, Agung. 2013. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta PEMBARUAN.
- Liver, Sandra. 2013. Strategi Public Relations, Jakarta : Esensi. Lupiyoadi,

- Mira. 2015 Analisis Kualitas Pelayanan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kaur.Skripsi Universitas Dehasen Bengkulu
- Parasuraman, A, Valerie, 2015, (Diterjemahkan oleh Sutanto) Delivering QualityService, New York : The Free Press,
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Philip & Kevin Lane Keller, 2015, Manajemenpemasaran, Edisi 13, Jilid I, Jakarta: SalembaEmpat.
- Rambat, 2014, Manajemen Pemasaran Jasa, Jakarta :SalembaEmpat
- Riyanto, A. (2018). Implikasi kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada PDAM Cibadak Sukabumi. Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis, 2(1), 117–124.
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu. Jurnal Ilmiah Magister Administrasi, 11(2).
- Saputra, T. (2016). Kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik (studi kasus kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar). Jurnal Perspektif Pembiayaan Dan Pembangunan Daerah, 4(2), 89– 100.
- Sedarmayanti. 2013. Efisiensi, SistemdanProsedurKerja. Jakarta. BumiAksara Siagian. P. Sondang. 2016. ManajemenSumberDayaManusia. Jakarta• PTBumiAksara.
- Simamora, Henry. 2013. Manajemen Kinerja. Jakarta : PT Raja GrafindoPersada Sinambela, LijanPoltak. 2013. ManajemenKinerja :Pengelolaan, Pengukuran dan Implikasi Kinerja. Jakarta. BumiAksara
- Stemvelt, Robert C, 2014, Perception of Service Quality, diterjemahkan oleh Purwoko : Massachusetts Allyn and Bacon
- Sugiyono, 2013, MetodeKuantitatifKualitatifDan R & D, Bandung: Alfabeta Sugiyono. 2013. MetodePenelitian Pendidikan (PendekatanKuantitatif; Kualitatif,dan R&D). Bandung Alfabeta.
- Sunyoto, Danang, 2017, Konsep Dasar RisetPemasaran Dan PrilakuKonsumen, CetakanKeempatYogyakarta Andi Susanti.
- Thoha, Miftah, 2017, Good Governance dalamAdmmistrasiPublik : Jakarta,Gunung Agung
- Tjiptono, Fandy, 2016, Kepuasan dalam Pelayanan,Jakarta•SalembaEmpatUndan-gundang No,25 tahun 2015 tentangPelayananPublik.
- Winarno, Budi, 2014, Teori dan Proses KebijakanPublik, Yogyakarta: Media Pressindo.