

Analysis of the Community Satisfaction Index at Satpol Pp and Damkar of South Bengkulu Regency

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Di Satpol Pp Dan Damkar Kabupaten Bengkulu Selatan

Sindi Triani ¹⁾; Neri Susanti ²⁾

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

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

Email: ¹⁾ sinditriani685@gmail.com

How to Cite :

Triani, S., Susanti, N. (2023). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Di Satpol Pp Dan Damkar Kabupaten Bengkulu Selatan. Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi Dan Keuangan, 4(4). DOI: <https://doi.org/10.53697/emak.v4i4>

ARTICLE HISTORY

Received [28 Agustus 2023]

Revised [29 September 2023]

Accepted [05 Oktober 2023]

KEYWORDS

Satisfaction, Community,
Satpol PP and Damkar

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



ABSTRAK

Pelayanan Publik yang baik mengacu pada tingkat kepuasan seseorang terhadap apa yang diterima baik hubungan individu dengan individu atau hubungan individu terhadap suatu instansi pemerintah. Instansi pemerintah sebagai penyedia layanan publik memiliki upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, salah satunya Satuan Polisi Pamong Praja dan Damkar Kabupaten Bengkulu Selatan. Untuk mendapatkan sekaligus menganalisis data tingkat kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik yang telah diberikan oleh Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan. Metode penelitian dapat diartikan sebagai alat untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan tertentu dan untuk menyelesaikan masalah ilmu atau praktis. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut: Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada Kepmenpan RB No 25 Tahun 2018, Kantor Satpol PP dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan memperoleh hasil Konversi IKM sebesar 50,5. Kinerja unit pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid berada dalam mutu pelayanan "C" dengan kategori "Cukup Baik". Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Kantor Satpol PP dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan pada tahun 2015 secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik.

ABSTRACT

Good public service refers to a person's level of satisfaction with what is received, either an individual's relationship with an individual or an individual's relationship with a government agency. Government agencies as public service providers have efforts to improve the quality of public services, one of which is the Civil Service Police Unit and Fire Department of South Bengkulu Regency. To obtain and analyze data on the level of public satisfaction with the implementation of public services that have been provided by the Civil Service Police Unit and the Fire Department of South Bengkulu Regency. Research methods can be interpreted as tools to answer certain questions and to solve scientific or practical problems. In this study the authors used descriptive quantitative research methods. Based on the results of research and discussion, it can be concluded as

follows: Based on the calculation of the Community Satisfaction Index which refers to Kepmenpan RB No. 25 of 2018, the Satpol PP and Fire Fighters Office of South Bengkulu Regency obtained an IKM Conversion result of 50.5. The performance of the Mungkid District Office service unit is in the "C" service quality with the "Good Enough" category. This shows that the overall service performance of the South Bengkulu Regency Satpol PP and Fire Department Office in 2015 is in the good category.

PENDAHULUAN

Kemajuan zaman dan perkembangan teknologi sangat mempengaruhi pola hidup masyarakat, baik dalam pemenuhan kebutuhan individu maupun kebutuhan masyarakat khususnya dalam pemenuhan pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan public merupakan indicator 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.

Pelayanan Publik yang baik mengacu pada tingkat kepuasan seseorang terhadap apa yang diterima baik hubungan individu dengan individu atau hubungan individu terhadap suatu instansi pemerintah. Instansi pemerintah sebagai penyedia layanan publik memiliki upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, salah satunya Satuan Polisi Pamong Praja dan Damkar Kabupaten Bengkulu Selatan.

Sebagai Pelayan Masyarakat khususnya Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran hendaknya mengetahui tugas-tugas yang diemban guna memberi layanan kepada masyarakat. Beberapa tugas dari Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan adalah Membantu Bupati melaksanakan sub urusan pemerintahan dibidang Ketentraman, Ketertiban umum, dan kebakaran yang menjadi kewenangan dan tugas pembantuan yang diberikan Kepala Daerah.

Secara umum kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil kerja dengan harapan yang di inginkan dalam diri seseorang. Harapan yang di inginkan dari sebuah nilai kepuasan adalah rasa tidak puas, puas dan sangat puas, Menurut Kotler yang dikutip kembali oleh Fandy Tjiptono (2012:312) Kepuasan Konsumen adalah tingkat Perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan di banding dengan harapannya.

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Lukman (dalam Sinambela, 2011: 5) berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik. Survei Pelayanan Publik (SKM) adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat yang ditandai dengan 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 layanan (Ramadhan, 2014 : 3).

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 38 ayat 1 dimana penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala., perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai ukuran bahwa

paradigma pelayanan publik telah berubah adalah adanya keberanian Pemerintah Daerah untuk melakukan evaluasi terhadap dirinya sendiri maupun terhadap kepuasan masyarakat yang dilayaninya, diantaranya dengan melakukan riset atau penelitian tentang kinerja layanan publik di lingkungannya. Riset tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada umumnya masih jarang dilakukan oleh pemerintah daerah, sehingga takaran untuk mengetahui sejauh mana efektivitas berbagai pelayanan publik khususnya dilihat dari kepuasan masyarakat pengguna juga belum diketahui.

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. Survey IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. 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 (Sarira, 2013).

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut Rusli, dalam buku Reformasi Pelayanan Publik, Sinambela (2018:3) bahwa selama hidupnya manusia selalu membutuhkan pelayanan, pelayanan menurutnya sesuai dengan life cycle teory of leadership bahwa pada awal kehidupan manusia (bayi) pelayanan secara fisik sangat tinggi, tetapi seiring dengan usia manusia pelayanan yang dibutuhkan akan semakin menurun.

Menurut Tjiptono (2017:31), 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. Sedangkan Bragan (2013:51-53) 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 organisasinya keberhasilan dari program mutu tersebut diukur dari kepuasan pelanggan.

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. Berkaitan dengan hal tersebut di atas, Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Bengkulu Selatan menyelenggarakan survei terkait dengan kepuasan masyarakat. Pemilihan sampel yang tepat. dianggap dapat mewakili pendapat umum yang berkembang di masyarakat, Diharapkan dengan semakin meningkatnya indeks kepuasan masyarakat atas suatu pelayanan berarti semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan.

Dalam penyusunan Penelitian ini untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan dilakukan guna mengukur kepuasan masyarakat sekaligus mendapat umpan balik atas kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan dan peningkatan kinerja serta kualitas pelayanan secara berkesinambungan. Melalui penelitian ini diharapkan terjadi peningkatan partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja serta mendorong Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan untuk meningkatkan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik.

Berdasarkan pengamatan awal yang peneliti lakukan pelayanan publik yang diberikan oleh Satuan Polisi Pamong Praja dan Damkar Kabupaten Bengkulu Selatan, Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan telah menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat tetapi kantor tersebut belum pernah melakukan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan, sedangkan itu merupakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 yang wajib

dilaksanakan setiap instansi penyelenggara pelayanan publik minimal 1 tahun sekali. Agar tercapainya tujuan samsat yakni sebagai pemberi layanan kepada masyarakat salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik yakni samsat harus melakukan survey kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat selaku pengguna layanan. Pelayanan publik yang dilakukan Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini diketahui dari berbagai produk spesifikasi jenis pelayanan Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan yang belum terlaksana sepenuhnya.

LANDASAN TEORI

Kepuasan

Menurut Kotler yang dikutip kembali oleh Fandy Tjiptono (2012:3 12) Kepuasan Konsumen adalah tingkat Perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan di banding dengan harapannya. Secara umum kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil kerja dengan harapan yang di inginkan dalam diri seseorang. Harapan yang di inginkan dari sebuah nilai kepuasan adalah rasa tidak puas, puas dan sangat puas,

Moenir (2017:17) dalam (Sinambela, 2006:42-43), pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Dari pendapat moenir dapat diketahui bahwa Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan keidupan manusia. Ditegaskan lagi Menurut Rusli, dalam buku Reformasi Pelayanan Publik,

Sinambela (2008:3) bahwa selama hidupnya manusia selalu membutuhkan pelayanan, menurutnya sesuai dengan life cycle teory of leadership bahwa pada awal kehidupan manusia (bayi) pelayanan secara fisik sangat tinggi, tetapi seiring dengan usia manusia pelayanan yang dibutuhkan akan semakin menurun. Salah satu fungsi-fungsi dari birokrasi pemerintahan adalah memberikan pelayanan bagi masyarakat. Dengan demikian pelayanan dapat didefinisikan sebagai sebuah kegiatan menurut yang dilakukan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pihak lain.

Konsep Pelayanan

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Lukman (dalam Sinambela, 2011: 5) berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pada dasarnya manusia dalam memenuhi kebutuhan hidupnya membutuhkan orang lain, jadi pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Sehingga pelayanan senantiasa berhubungan dengan kepentingan publik.

Widodo (2015:162) mengemukakan bahwa arah yang dicapai oleh pemerintah daerah dalam memberikan layanan publik, tidak lain yakni layanan yang lebih baik (better), lebih dekat (closer), lebih murah (cheaper) dan lebih cepat (faster). Muaranya yakni terwujudnya kepuasan masyarakat dalam menerima layanan yang diberikan oleh perangkat pemerintah daerah.

Paiman Napitulu (2007:174), menyatakan bahwa Prinsip kepuasan masyarakat dalam proses pelayanan jasa publik oleh pemerintah sebagai service provider sangat penting karena hanya dengan memenuhi kebutuhan pelanggan secara memuaskan, keberadaan pemerintah itu diakui dan mendapatkan legitimasi serta kepercayaan dari rakyatnya.

Moenir (2003:16) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk bareng atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat (Pasolong, 2011: 128).

Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang menjadi fokus studi disiplin Ilmu Administrasi Publik di Indonesia, masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Hipotesis seperti itu secara kualitatif misalnya dapat dengan mudah dibuktikan dimana berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan mereka sehari-hari banyak kita lihat. Arus diakui, bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembarruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah itu sendiri. Meskipun demikian, pembaruan dilihat dari kedua sisi tersebut belumlah memuaskan, bahkan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan termarginalisasikan dalam kerangka pelayanan.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut Rusli, dalam buku Reformasi Pelayanan Publik, Sinambela (2008:3) bahwa selama hidupnya manusia selalu membutuhkan pelayanan, pelayanan menurutnya sesuai dengan life cycle teory of leadership bahwa pada awal kehidupan manusia (bayi) pelayanan secara fisik sangat tinggi, tetapi seiring dengan usia manusia pelayanan yang dibutuhkan akan semakin menurun.

Salah satu fungsi-fungsi dari birokrasi pemerintahan adalah memberikan pelayanan bagi masyarakat. Dengan demikian pelayanan dapat didefinisikan sebagai sebuah kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pihak lain. orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Osborne dan Plastrik (dalam Sinambela, 2011:4) mencirikan pemerintah (birokrat) sebagaimana diharapkan di atas adalah pemerintahan milik masyarakat, yakni pemerintahan (birokrat) yang mengalihkan wewenang kontrol yang dimilikinya kepada masyarakat. Masyarakat diberdayakan sehingga mampu mengontrol pelayanan yang diberikan oleh birokrasi. Dengan adanya kontrol dari masyarakat pelayanan publik akan lebih baik karena mereka akan memiliki komitmen yang lebih baik, lebih peduli, dan lebih kreatif dalam memecahkan masalah. Pelayanan yang diberikan oleh birokrat ditafsirkan sebagai kewajiban bukan hak karena mereka diangkat pemerintah untuk untuk melayani masyarakat, oleh karena itu harus dibangun komitmen yang kuat untuk melayani sehingga pelayanan akan dapat menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan dapat merancang model pelayanan yang lebih kreatif, serta lebih efisien Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Pemerintah No 63 Tahun 2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan publik didefinisikan sebagai berikut:

“kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil sebagai warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik,” yakni lembaga pemerintah”.

Menurut Kotler dalam Lukman (2000: 8), pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sedangkan menurut Lukman (2000:6) berarti dalam hal ini pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif.

Menurut Tjiptono (2017:31), 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.

Sedangkan Bragan (2017:51-53) 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 organisasinya keberhasilan dari program mutu tersebut diukur dari kepuasan pelanggan.

Pelayanan publik oleh aparat 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 aparat pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Instansi, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing. Oleh karena itu, penetapan unsur penilaian telah didahului dengan penelitian yang dilaksanakan atas kerja sama Kementerian PAN dengan BPS. Dari hasil penelitian diperoleh 48 (empat puluh delapan) unsur penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang sangat bervariasi dan dari hasil pengujian akademis/ilmiah diperoleh 9 (sembilan) unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan.

Namun demikian, masing-masing unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan dengan karakteristiknya. Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi Unit Pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun indeks kepuasan masyarakat, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan - kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

Begitu pula masyarakat, pengertian secara sederhana dapat dikatakan bahwa masyarakat adalah kelompok manusia yang telah lama bertempat tinggal di suatu daerah tertentu dan memiliki aturan bersama untuk mencapai tujuan bersama. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif maupun kualitatif, atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparat penyelenggara pelayanan publik dan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Dimana sasaran pengukuran mencakup: penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, dengan demikian pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Metode penelitian dapat diartikan sebagai alat untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan tertentu dan untuk menyelesaikan masalah ilmu atau praktis. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif dimana dalam penjabaran hasil penelitian lebih banyak dituangkan dalam angka-angka dan tidak menutup kemungkinan terdapat kalimat naratif berupa penjelasan secara kualitatif, sehingga penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel ataupun lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat menggunakan program SPSS 20 For Windows, diperoleh hasil statistik mengenai analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Satpol PP dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan yang disajikan dalam tabel 11 berikut:

Tabel 1 Data Statistik Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Satpol PP dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan

N	Valid	100
Missing		0
Mean		61.84
Median		62
Mode		63
Std. Deviation		7.273
Minimum		44
Maximum		84
Sum		6184

Berdasarkan pengukuran terhadap 10 unsur pelayanan (U), diperoleh perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kantor Satpol PP dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan mengacu pada data pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat per-unsur pelayanan (data pada lampiran 6) adalah sebagai berikut:

- 1) Menghitung jumlah nilai per-unsur pelayanan =
 - a) Prosedur pelayanan (U1) = 302
 - b) Persyaratan pelayanan (U2) = 286
 - c) Waktu pelayanan (U3) = 300
 - d) Biaya / Tarif (U4) = 283
 - e) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) = 299
 - f) Kompetensi Pelaksana pelayanan (U6) = 301
 - g) Perilaku pelaksana (U7) = 244
 - h) Maklumat pelayanan (U8) = 280
 - i) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9) = 302
 - j) Sarana Penunjang (U10) = 297

- 2) Menghitung nilai rata-rata per-unsur:

Nilai rata-rata perunsur (NRR) = jumlah nilai per-unsur

$NRR\ U1 = 302 : 100 = 3,02;$
 $NRR\ U2 = 286 : 100 = 2,86;$
 $NRR\ U3 = 300 : 100 = 3,00;$
 $NRR\ U4 = 285 : 100 = 2,85;$
 $NRR\ U5 = 299 : 100 = 2,99;$

$NRR\ U6 = 301 : 100 = 3,01;$
 $NRR\ U7 = 244 : 100 = 2,44;$
 $NRR\ U8 = 280 : 100 = 2,80;$
 $NRR\ U9 = 302 : 100 = 3,02;$
 $NRR\ U10 = 297 : 100 = 2,97;$

3) Menghitung Nilai Rata-Rata (NRR) tertimbang:

NRR tertimbang = NRR per-unsur x 0,071

$NRR\ tertimbang\ U1 = 3,02 \times 0,071 = 0,21$
 $NRR\ tertimbang\ U2 = 2,86 \times 0,071 = 0,20$
 $NRR\ tertimbang\ U3 = 3,00 \times 0,071 = 0,21$
 $NRR\ tertimbang\ U4 = 2,83 \times 0,071 = 0,20$
 $NRR\ tertimbang\ U5 = 2,99 \times 0,071 = 0,21$
 $NRR\ tertimbang\ U6 = 3,01 \times 0,071 = 0,21$
 $NRR\ tertimbang\ U7 = 2,44 \times 0,071 = 0,17$
 $NRR\ tertimbang\ U8 = 2,80 \times 0,071 = 0,19$
 $NRR\ tertimbang\ U9 = 3,02 \times 0,071 = 0,21$
 $NRR\ tertimbang\ U10 = 2,97 \times 0,071 = 0,21$

$\Sigma\ NRR\ tertimbang = 0,21 + 0,20 + 0,21 + 0,20 + 0,21 + 0,21 +$
 $0,17 + 0,19 + 0,21 + 0,21 = 2,02$

Menghitung Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat guna memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM antara rentang nilai 25-100, maka hasil penilaian nilai rata-rata tertimbang ($\Sigma\ NRR\ tertimbang$) di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

Nilai Konversi IKM = $\Sigma\ NRR\ tertimbang \times 25$

Nilai Konversi IKM = $2,02 \times 25 = 50,5$

Selanjutnya, hasil nilai Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Satpol PP dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan, disesuaikan dengan kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks yang ditunjukkan pada tabel 2. sebagai berikut :

Tabel 2 Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Kurang Baik
1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Cukup Baik
2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: Kepmenpan RB No 25 Tahun 2018

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan pada tabel 2 di atas, maka Kantor Satpol PP dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan memperoleh hasil Konversi IKM sebesar 50,5. Kinerja unit pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid berada dalam mutu pelayanan "C" dengan kategori "Cukup Baik".

Apabila dilihat dari masing-masing unsur Indeks Kepuasan Masyarakat, yang mengacu pada kategorisasi mutu pelayanan pada tabel 2, nilai IKM dari setiap unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel 3 di bawah ini :

Tabel 3 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Perunsur Pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3.02	75.50	B	Baik
2	Prosedur	2.86	71.50	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3.00	75.00	B	Baik
4	Biaya / Tarif	2.83	71.25	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2.99	74.75	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.01	75.25	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	2.44	61.00	C	Kurang Baik
8	Maklumat Pelayanan	2.80	70.00	B	Baik
9	Penanganan	3.02	75.50	B	Baik
10	Sarana Penunjang	2.97	74.25	B	Baik

Sumber: Data primer diolah

Nilai IKM dari unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Berikut ini hasil penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari masing-masing unsur:

- 1) Prosedur Pelayanan Kantor Satpol PP dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan
Indikator prosedur pelayanan Kantor Satpol PP dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan disediakan 2 butir pernyataan yaitu nomor 1 sampai dengan nomor 2. Hasil perhitungan IKM untuk unsur prosedur pelayanan Kantor Satpol PP dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan sesuai dengan ketentuan dalam Kepmenpan RB No 25 Tahun 2018 adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur prosedur pelayanan (U1) = 302

Nilai rata-rata perunsur (NRR) = jumlah nilai per-unsur / jumlah responden

$$= \frac{302}{100} = 3,02$$

Nilai IKM unsur prosedur pelayanan = NRR x 25

$$= 3,02 \times 25 = 75,50$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan Kepmenpan RB No 25 Tahun 2018 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 12, prosedur pelayanan Kantor Satpol PP dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat "B" dan kinerja unit pelayanan pada tingkat "baik".

- 2) Persyaratan Pelayanan Kantor Satpol PP dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan
Indikator persyaratan pelayanan Kantor Satpol PP dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan terdapat pada butir soal nomor 3. Hasil perhitungan IKM untuk unsur persyaratan pelayanan Kantor Satpol PP dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan sesuai dengan ketentuan dalam Kepmenpan RB No 25 Tahun 2018 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur persyaratan pelayanan (U2) = 286

Nilai rata-rata perunsur (NRR) = jumlah nilai perunsur / jumlah responden

$$= 286$$

$$100$$

$$= 2,86$$

$$\text{Nilai IKM unsur persyaratan pelayanan} = \text{NRR} \times 25$$

$$= 2,86 \times 25$$

$$= 71,50$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan Kepmenpan RB No 25 Tahun 2018 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 12, persyaratan pelayanan Kantor Satpol PP dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat "B" dan kinerja unit pelayanan pada tingkat "baik".

3) Kejelasan Petugas Pelayanan Kantor Satpol PP dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan

Indikator kejelasan petugas pelayanan Kantor Satpol PP dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan terdapat pada butir soal nomor 4. Hasil perhitungan IKM untuk unsur kejelasan petugas pelayanan Kantor Satpol PP dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan sesuai dengan ketentuan dalam Kepmenpan RB No 25 Tahun 2018 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur kejelasan petugas pelayanan (U3) = 283

Nilai rata-rata perunsur (NRR) = Jumlah nilai perunsur/Jumlah responden

$$= 283$$

$$100$$

$$= 3,00$$

$$\text{Nilai IKM unsur kejelasan petugas pelayanan} = \text{NRR} \times 25$$

$$= 3,00 \times 25$$

$$= 75,00$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan Kepmenpan RB No 25 Tahun 2018 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 12, kejelasan petugas pelayanan Kantor Satpol PP dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat "B" dan kinerja unit pelayanan pada tingkat "baik".

4) Kedisiplinan Petugas Pelayanan Kantor Satpol PP dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan

Pada indikator kedisiplinan petugas pelayanan Kantor Satpol PP dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan terdapat pada butir soal nomor 5. Hasil perhitungan IKM untuk unsur kedisiplinan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid sesuai dengan ketentuan dalam Kepmenpan RB No 25 Tahun 2018 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur kedisiplinan petugas pelayanan (U4) = 283

Nilai rata-rata perunsur (NRR) = Jumlah nilai perunsur /Jumlah responden

$$= 283$$

$$100$$

$$= 2,83$$

$$\text{Nilai IKM unsur kedisiplinan petugas pelayanan} = \text{NRR} \times 25$$

$$= 2,83 \times 25$$

$$= 71,25$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan Kepmenpan RB No 25 Tahun 2018 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 12, kedisiplinan petugas pelayanan Kantor Satpol PP dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan memiliki mutu pelayanan pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

5) Tanggung Jawab Petugas Pelayanan Kantor Satpol PP dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan

Indikator tanggung jawab petugas pelayanan Kantor Satpol PP dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan terdapat pada butir soal nomor 6. Hasil perhitungan IKM untuk unsur tanggungjawab petugas pelayanan Kantor Satpol PP dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan sesuai dengan ketentuan dalam Kepmenpan RB No 25 Tahun 2018 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan Kepmenpan RB No 25 Tahun 2018 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 12, tanggungjawab petugas pelayanan Kantor Satpol PP dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

6) Kemampuan Petugas Pelayanan Kantor Satpol PP dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan

Indikator kemampuan petugas pelayanan Kantor Satpol PP dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan terdapat pada butir soal nomor 7. Hasil perhitungan IKM unsur kemampuan petugas pelayanan Kantor Satpol PP dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan sesuai ketentuan dalam Kepmenpan RB No 25 Tahun 2018 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur kemampuan petugas pelayanan (U6) = 301

Nilai rata –rata perunsur (NRR) = Jumlah nilai perunsur/Jumlah responden

$$= \frac{301}{100}$$

$$= 3,01$$

Nilai IKM unsur kemampuan petugas pelayanan = NRR x 25

$$= 3,01 \times 25$$

$$= 75,25$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan Kepmenpan RB No 25 Tahun 2018 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 12, kemampuan petugas pelayanan Kantor Satpol PP dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan Kantor Satpol PP dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan berdasarkan kepuasan masyarakat yang diukur menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Kantor Satpol PP dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan berada pada

tingkat yang baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari 10 (sepuluh) unsur IKM sebesar 2,02 dan dengan nilai konversi IKM sebesar 50,5. Indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah kepastian biaya pelayanan dengan nilai IKM sebesar 3,11 dengan nilai konversi IKM sebesar 77,75. Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM terendah adalah indikator kecepatan pelayanan mendapatkan nilai IKM sebesar 2,44 dan nilai konversi IKM sebesar 61,00.

Kantor Satpol PP dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan memperoleh hasil Konversi IKM sebesar 50,5. Kinerja unit pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid berada dalam mutu pelayanan "C" dengan kategori "Cukup Baik".

Tabel 4 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Perunsur Pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3.02	75.50	B	Baik
2	Prosedur	2.86	71.50	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3.00	75.00	B	Baik
4	Biaya / Tarif	2.83	71.25	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2.99	74.75	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.01	75.25	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	2.44	61.00	C	Kurang Baik
8	Maklumat Pelayanan	2.80	70.00	B	Baik
9	Penanganan	3.02	75.50	B	Baik
10	Sarana Penunjang	2.97	74.25	B	Baik

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan data penelitian yang telah dianalisis, maka pada bagian ini akan dibahas hasil penelitian yang meliputi masing-masing indikator Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu:

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya / Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Maklumat Pelayanan
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
10. Sarana Penunjang.

Pembahasan lebih rinci dari masing-masing indikator adalah sebagai berikut:
Prosedur pelayanan Kantor Satpol PP dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan dijabarkan dalam dua pernyataan, yaitu dari segi kemudahan mendapatkan informasi mengenai prosedur pelayanan dan kemudahan prosedur/tahapan alur pelayanan di kantor Satpol PP dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pelayanan Kantor Satpol PP dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan mudah untuk didapatkan. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk prosedur pelayanan sebesar 3,02 dengan nilai konversi IKM sebesar 75,5.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada Kepmenpan RB No 25 Tahun 2018, Kantor Satpol PP dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan memperoleh hasil Konversi IKM sebesar 50,5. Kinerja unit pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid berada dalam mutu pelayanan "C" dengan kategori "Cukup Baik". Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Kantor Satpol PP dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan pada tahun 2015 secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik.

Berdasarkan 10 unsur pelayanan yang diteliti, kepastian biaya pelayanan merupakan unsur dengan nilai indeks tertinggi dengan nilai IKM sebesar 77,75 dan berada pada tingkat baik. Sedangkan unsur dengan nilai indeks terendah yaitu unsur kecepatan pelayanan dengan nilai IKM sebesar 61,00 dan berada pada tingkat kurang baik.

1. Prosedur pelayanan Kantor Satpol PP dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan memiliki nilai IKM sebesar 75,50 dan berada pada tingkat Baik.
2. Persyaratan pelayanan Kantor Satpol PP dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan memiliki nilai IKM sebesar 71,50 dan berada pada tingkat Baik.
3. Kejelasan petugas pelayanan Kantor Satpol PP dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan memiliki nilai IKM sebesar 75,00 dan berada pada tingkat Baik.
4. Kedisiplinan petugas pelayanan Kantor Satpol PP dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan memiliki nilai IKM sebesar 71,25 dan berada pada tingkat Baik.
5. Tanggungjawab petugas pelayanan Kantor Satpol PP dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan memiliki nilai IKM sebesar 74,75 dan berada pada tingkat Baik.
6. Kemampuan petugas pelayanan Kantor Satpol PP dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan memiliki nilai IKM sebesar 75,25 dan berada pada tingkat Baik.
7. Keadilan mendapatkan pelayanan Kantor Satpol PP dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan memiliki nilai IKM sebesar 70,00 dan berada pada tingkat Baik.
8. Kesopanan dan keramahan petugas Kantor Satpol PP dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan memiliki nilai IKM sebesar 75,50 dan berada pada tingkat Baik.
9. Kewajaran biaya pelayanan Kantor Satpol PP dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan memiliki nilai IKM sebesar 74,25 dan berada pada tingkat Baik.
10. Kepastian jadwal pelayanan Kantor Satpol PP dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan memiliki nilai IKM sebesar 63,00 dan berada pada tingkat Baik.

Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian di atas, maka peneliti mengemukakan saran kepada Kantor Satpol PP dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan, yaitu sebagai berikut: Pelayanan Kantor Kecamatan mungkid tergolong baik. Untuk kedepan maka, pelayanan yang diberikan minimal dipertahankan atau jika mungkin dapat terus ditingkatkan, akan menjadi lebih baik lagi.

1. Unsur kepastian biaya pelayanan dengan nilai IKM tertinggi perlu untuk tetap dipertahankan. Kantor Satpol PP dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan perlu untuk menunjukkan daftar biaya pelayanan kepada masyarakat secara jelas.
2. Kecepatan pelayanan merupakan unsur dengan nilai IKM terendah
3. dibandingkan dengan unsur lainnya, oleh karena itu Kantor Satpol PP dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan harus berupaya untuk memperbaiki tingkat kecepatan pelayanan yang diberikan.
4. Kantor Satpol PP dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan perlu untuk menambah jumlah petugas pelayanan agar proses pelayanan semakin baik dan cepat.

5. Jangka waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat diupayakan untuk lebih baik dan lebih cepat dibandingkan dengan standar waktu pelayanan yang telah ditentukan.
6. Kantor Satpol PP dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Bengkulu Selatan 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.

DAFTAR PUSTAKA

- 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.
- Bragan. 2012. *Kinerja Birokrasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: University Press.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Irwinsyah Ramadhan. 2014. *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kelurahan Bungur Jakarta Pusat*. Jurusan Administrasi Negara, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Serang-Banten.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Lukman, Sampura. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Mahmudi. 2013. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Moenir, H.A. 2017. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
2003. *Kumpulan Lengkap Undang-Undang HAKI*. Jakarta: Pustaka Yustisia.
- Nela Puspita Sari, Karona Cahya Susena, & Nia Indriasari. (2020). Measuring the Level of Community Satisfaction with Government Services in Pino Raya District, South Bengkulu Regency. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi Dan Keuangan*, 1(4), 259–271.
- Pasolong, Harbani, 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Ratminto Septi, Atik Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- 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. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara., dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Cetakan Keenam. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Administrasi R&D*. Bandung: Alfabeta.
2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Jakarta : Refika Aditama.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Total Quality Manajemen*. Yogyakarta: Andi.
2001. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Vellya Agustin, Neri Susanti, dan Eska Prima Monique. 2023. *Damarsiwi dengan judul Pengaruh Kemampuan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Ketenagakerjaan Dan Transmigrasi Provinsi Bengkulu*. *Ekombis Review*.
- Yulianus Sarira. 2013. *Analisis Indeks Kepuasan masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Makassar*. Universitas Fisip Hasanuddin, Makassar