

Public Satisfaction Index for Public Services at the Air Nipis Sub-District Office, South Bengkulu

Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Air Nipis Bengkulu Selatan

Refsi Roziana¹⁾; Ahmad Soleh²⁾; Suswati Nasution³⁾

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

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

Email: ¹⁾ rozianarefsi4@gmail.com

How to Cite :

Roziana R. Soleh A. Nasution S. (2024). Public Satisfaction Index for Public Services at the Air Nipis Sub-District Office, South Bengkulu. Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi Dan Keuangan, 5(1). DOI: <https://doi.org/10.53697/emak.v5i1>

ARTICLE HISTORY

Received [02 Desember 2023]

Revised [09 Januari 2024]

Accepted [15 Januari 2024]

KEYWORDS

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



ABSTRAK

Salah satu instansi pemerintah yang bertugas membarikan pelayanan kepada masyarakat adalah Kantor Camat Air Nipis Bengkulu Selatan. Kantor Camat Air Nipis Bengkulu Selatan mempunyai tugas pokok yaitu melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat serta urusan pemerintahan kecamatan. Pedoman yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat oleh Kantor Camat Air Nipis Bengkulu Selatan merujuk pada penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit penyelenggara pelayanan publik yang berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Camat Air Nipis Bengkulu Selatan. Metode analisis yang digunakan adalah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 dengan 9 indikator didalamnya 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 (IKM) terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Air Nipis Bengkulu Selatan diperoleh nilai sebesar 76,05 dengan mutu pelayanan B dengan kriteria baik karena berada pada interval nilai yaitu 62,51-81,25.

ABSTRACT

One of the government agencies tasked with providing services to the community is Air Nipis Sub-District Office, South Bengkulu. Air Nipis Sub-District Office, South Bengkulu has the main task of carrying out services to the community and SubDistrict government affairs. The guidelines used to determine the quality of public services provided to the community by Air Nipis Sub-District Office, South Bengkulu refer to the preparation of the Community Satisfaction Index for public service delivery units which is guided by the Regulation of the Minister for Empowerment of State Apparatus and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 14 of 2017. The aim of this research is to determine the Community Satisfaction Index with Public Services at Air

Nipis Sub-District Office, South Bengkulu. The analytical method used is the Community Satisfaction Index of public service delivery units based on the Regulation of the Minister for Empowerment of State Apparatus and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 14 of 2017 with 9 indicators in it, namely requirements, procedures, completion time, costs/tariffs, product specifications, types of services, implementing competence, implementing behavior, handling complaints, suggestions and input, facilities and infrastructure. From the analysis of Community Satisfaction Index on the quality of public services Air Nipis SubDistrict Office, South Bengkulu, a value of 76.05 was obtained B in service quality with good criteria because it was in the value interval, namely 62.51-81.25.

PENDAHULUAN

Memberikan layanan yang baik kepada masyarakat merupakan kewajiban bagi pemerintah. Pemerintah berperan sebagai katalisator yang mempercepat proses sesuai dengan semestinya. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyedia layanan jasa kepada masyarakat sangat bergantung dengan apa yang diberikan kepada masyarakat yang terjangkau, mudah dan efisien tanpa mempersulit urusan masyarakat, Paradigma (2017:127).

Mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan dari aparat pemerintah merupakan hak yang dimiliki oleh setiap masyarakat. Pelayanan publik yang diterima masyarakat dengan baik akan memicu partisipasi masyarakat aktif dalam mendukung kinerja dan tugas-tugas aparat pemerintah, sehingga terjadilah keseimbangan antara hak dan kewajiban sebagai warga negara yang baik, Paradigma (2017:127). Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan apa yang diinginkan penerima, maka terhitung pelayanan yang diberikan merupakan pelayanan yang berkualitas. Namun sebaliknya jika penerima merasa layanan yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang diharapkannya maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak memenuhi kualitas. Baik buruk kualitas pelayanan bukan dilihat dari sudut pandang penyedia layanan melainkan berdasarkan apa yang dilihat dan dirasakan oleh penerima layanan, Lupita Sari (2021:4).

Masyarakat akan memberikan penilaian terhadap pelayanan publik sebagaimana yang diberikan oleh Kantor Kecamatan saat mereka meminta pelayanan. Kegiatan yang dilakukan untuk mengetahui dan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik salah satunya adalah dengan cara menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Maka dari itu untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Air Nipis. Dengan berdasarkan penjabaran dan penjelasan diatas, maka akan dilakukan penelitian dengan judul "Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Publik Pada Kantor Camat Air Nipis Bengkulu Selatan". Data indeks kepuasan masyarakat tersebut selanjutnya akan dijadikan sebagai saran evaluasi terhadap unsur pelayanan sekaligus menjadi pedoman dan dorongan bagi penyelenggara pelayanan publik sebagai peningkatan kualitas pelayanan masyarakat.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah pada kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Air Nipis yang diukur berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan public pada Kantor Kecamatan Air Nipis dianggap sudah optimal oleh masyarakat atau belum perlu dilakukan survei untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan.

LANDASAN TEORI

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Menurut Atmaja (2018:51) menyatakan bahwa, Indeks Kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan produk atau layanan jasa dengan harapan. Menurut (Rezha,2013) menyatakan

bahwa, Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia layanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik, definisi kepuasan masyarakat sering disamaartikan dengan definisi kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen, hal ini hanya dibedakan dengan siapa penyedia pelayanan dan apa motif diberikannya pelayanan tersebut. Menurut Suryati (2015:93) mendefinisikan bahwa, kepuasan pelanggan merupakan tingkat dimana suatu pencapaian performa dari sebuah produk yang diterima oleh pelanggan sama dengan ekspektasi pelanggan itu sendiri.

Pelayanan Publik

Menurut Ratminto dan Winarsih (2015:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Menurut Hardiansyah (2011:11) menyatakan bahwa, pelayanan dapat diartikan sebagai “aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus sesuatu baik berupa barang maupun jasa dari satu pihak ke pihak lain”. Sedangkan menurut Sugiarto dalam Maulana (2016:117) yaitu upaya maksimal yang diberikan oleh petugas pelayanan dari suatu perusahaan atau industry untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercapai kepuasan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian pada penelitian ini adalah deskriptif yaitu memberikan gambaran yang sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta yang tampak pada kenyataan atau secara aslinya. Arikunto (2013:3) menjelaskan pengertian penelitian deskriptif adalah penelitian untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal lainnya, yang kemudian dijabarkan kedalam laporan penelitian. Pada penelitian ini fenomena ada yang berupa bentuk, karakteristik, aktivitas, perubahan, hubungan, kesamaan serta perbedaan antar fenomena yang terjadi antara satu dengan yang lainnya. Menurut Nazir dalam Pramono (2021:34).

Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini Teknik pengumpulan data berfungsi untuk memperoleh informasi yang relevan, akurat dan reliabel. Maka dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pengumpulan data dengan metode kuesioner. Menurut Sugiono dalam Sari (2021:33) “Metode kuesioner merupakan Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Untuk melakukan survei secara periodik penulis menggunakan pendekatan dengan menggunakan metode kualitatif yaitu dengan pengukuran menggunakan skala *likert*. Skala *Likert* merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling sering digunakan dalam riset berupa survei.

Metode Analisis

Metode analisis dalam pengolahan data pada nilai indeks kepuasan masyarakat dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan.

Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terdapat 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama yaitu dengan rumus:

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

Untuk memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus yaitu:

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus yaitu:

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

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan

Dari hasil penelitian terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Air Nipis Bengkulu Selatan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, terhadap 9 unsur penilaian dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat yaitu : Persyaratan, Prosedur, Waktu pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana dapat dikatakan sudah baik, Hasil dari penelitian dapat dilihat pada table 1.

Tabel 1. Hasil Pengolahan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	total
Jumlah nilai perunsur	440	452	449	576	428	433	431	466	335	4,010
NRR perunsur	3,06	3,14	3,12	4,00	2,97	3,01	2,99	3,24	2,33	27,86
NRR tertimbang perunsur	0,33	0,34	0,34	0,44	0,32	0,33	0,32	0,35	0,25	3,06
IKM Unit Pelayanan										76,05

Sumber: Hasil Penelitian, September 2023

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari keseluruhan jawaban responden memiliki total nilai yaitu sebesar 4,010 dengan total nilai rata-rata perunsur yaitu sebesar 27,86 . Dari nilai tersebut diperoleh nilai rata-rata tertimbang perunsur yaitu sebesar 3,06 kemudian dikalikan dengan 25 dan didapatkan nilai IKM unit pelayanan sebesar 76,05 dengan kategori penilaian B atau Baik.

Adapun teori yang mendukung hasil dari penelitian ini adalah, Menurut Sugiono dalam Sari (2021:33) " Metode kuesioner merupakan Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Data yang diperoleh dalam penelitian ini dipaparkan langsung dari kuesioner (Angket) yang ditujukan kepada responden. Dan pengukuran menggunakan Skala Likert yaitu skala yang dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis pelayanan publik.

Maka berdasarkan hasil penelitian terhadap analisis kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Air Nipis Bengkulu Selatan, maka untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan publik dilakukan dengan cara pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, dari hasil penelitian diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk kualitas pelayanan public di Kantor Camat Air Nipis Bengkulu Selatan adalah sebesar 26,05 dengan mutu pelayanan B dan penilaian kinerja unit pelayanan adalah baik karena berada pada rentang nilai 62,51-81,25, Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Air Nipis Bengkulu Selatan sudah baik.

Nilai kepuasan paling tinggi adalah pada unsur biaya/taarif dengan nilai yaitu sebesar 4,00 pada kriteria penilaian sngat baik, hal ini dikarnakan semua responden yang telah disurvei menyatakan bahwa tidak ada biaya (gratis) untuk setiap pelayanan yang diterima, maka hal ini menjadi keunggulan pelayanan publik di Kantor Camat Air Nipis Bengkulu Selatan sehingga sangat penting untuk dipertahankan unsur ini juga menandakan tidak adanya pungli di Kantor Camat Air Nipis Bengkulu Selatan dalam proses pengurusan surat menyurat.

Sedangkan untuk unsur pelayanan yang mendapatkan nilai paling rendah adalah unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai yaitu sebesar 2,33 dengan kriteria penilaian kurang baik, hal ini dikarenakan masih kurang maksimalnya sarana dan prasarana yang disediakan oleh Kantor Camat Air Nipis Bengkulu Selatan dalam pemberian pelayanan secara maksimal terhadap masyarkat, seperti kurangnya jumlah kursi dan sempitnya ruang tunggu sehingga mengurangi kenyamanan pada masyarakat yang sedang melakukan suatu urusan. Dengan hal itu masyarakat memberikan penilaian kurang baik dan berharap sarana dan prasarana pada Kantor Camat Air Nipis Bengkulu Selatan segera di tingkatkan agar proses pelayanan semakin maksimal.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan peneltian yang telah dilakukan mengenai analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik pada Kantor Camat Air Nipis Bengkulu Selatan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Air Nipis Bengkulu Selatan diperoleh nilai rata-rata yaitu sebesar 3,06 berada pada penilaian baik, kemudian IKM unit pelayanan dikalikan dengan 25 sehingga IKM pada Kantor Camat Air Nipis Bengkulu Selatan adalah sebesar 76,05 dengan mutu pelayanan B dengan kreteria baik karena berada pada interval nilai yaitu 62,51-81,25.
2. Unsur kepuasan tertinggi yaitu unsur biaya/tarif dengan nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 4,00 dengan kriteria penilaian Sangat Baik. Hal ini mencerminkan bahwa masyarakat yang melakukan urusan menilai Kantor Camat Air Nipis Bengkulu Selatan memberikan pelayanan dengan gratis tanpa dipungut biaya sepeser pun.
3. Unsur kepuasan terendah yaitu unsur sarana dan prasarana dengan nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 2,33 dengan kriteria penilaian adalah kurang baik, Hal ini mencerminkan belum maksimalnya sarana dan prasarana yang disediakan oleh Kantor Camat Air Nipis Bengkulu Selatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian maka adapun saran yang dapat penulis sampaikan yaitu:

1. Kepada Kantor Camat Air Nipis Bengkulu Selatan diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada unsur sarana dan prasarana yang memperoleh nilai terendah dalam penghitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), hal tersebut dapat dilakukan dengan cara melakukan penambahan kursi dan peluasan pada ruang tunggu untuk masyarakat yang melakukan pengurusan agar lebih nyaman.
2. Peningkatan kesadaran pada perilaku pelayananan pada pegawai yang melayani masyarakat dengan tujuan pelayanan yang diberikan akan menimbulkan dampak baik bagi pemberi dan pnerima layanan di Kantor Camat Air Nipis Bengkulu Selatan.

DAFTAR PUSTAKA

Gruth & Marsh, 2019, Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Dikantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur, Jurnal

- Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK) Vol.1 ,No.2, 2019 13-22.
- Hardiansyah, 2011, Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Alalak Selatan Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin, Universitas Islam Kalimantan MAB, 2011
- Hardiansyah, 2019, Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Dikantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur, Jurnal Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK) Vol.1 ,No.2, 2019 13-22.
- Inu dkk, (2019), Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Dikantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur, Jurnal Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK) Vol.1 ,No.2, 2019 13-22.
- Kothler, 2016, Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.TOI, Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul 7 (2), 78663, 2016.
- Moenir, 2017, Pengaruh Lokasi Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat, Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan 3 (1). 223-233, 2017
- Naldo, Achmad, 2021, Analisis Tingkat Keterampilan Dribbling Pada Permainan Futsal, Skripsi Universitas Dehasen Bengkulu
- Peraturan Menteri Pendayaguna Aparatur Negara Dan Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelangganan Pelayanan Publik