

MEASURING THE LEVEL OF COMMUNITY SATISFACTION WITH GOVERNMENT SERVICES IN PINO RAYA DISTRICT, SOUTH BENGKULU REGENCY

PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PEMERINTAHAN KECAMATAN PINO RAYA KABUPATEN BENGKULU SELATAN

Nela Puspita Sari¹⁾; Karona Cahya Susena²⁾; Nia Indriasari³⁾

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

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

Email: ¹⁾ Nelapuspitasari@gmail.com; ²⁾ karona.cs@unived.ac.id; ³⁾ indriasari_nia@yahoo.com

How to Cite :

Sari,P.N., Susena, K.C., Indriasari, N. (2020). Measuring the Level of Community Satisfaction with Government Services in Pino Raya District, South Bengkulu Regency. JURNAL EMAK: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi Dan Keuangan, 1(4).DOI:

ARTICLE HISTORY

Received [20-08-2020]

Revised [05-09-2020]

Accepted [28-10-2020]

KEYWORDS

Community
Satisfaction Index,
Government Services,
Pino Raya Sub-District,
South Bengkulu
Regency

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



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Pemerintahan Kecamatan Pino Raya Kabupaten Bengkulu Selatan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan Kuantitatif Deskriptif. Dimana dalam penelitian ini sampelnya sebanyak 100 responden dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner (angket). Instrumen penelitian ini sebagaimana yang tercantum pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di Kecamatan pino Raya Kabupaten Bengkulu Selatan sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari 9 indikator sesuai (Permenpan-RB) Nomor 14 Tahun 2017 dapat disimpulkan bahwa indikator Sangat Baik ada pada Biaya/Tarif, Indikator Baik berada pada Perilaku Pelaksana, Sarana dan Prasarana sedangkan Kurang Baik berada pada Indikator persyaratan, Sistem Mekanisme dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Produk Spesifikasi, Kompetensi Pelaksana dan Penanganan Pengaduan saran dan masukan. Jadi kesimpulan yang didapat bahwa nilai rata-rata pada pemerintahan Kecamatan Pino Raya Kabupaten Bengkulu Selatan adalah Baik.

ABSTRACT

This study aims to determine the level of community satisfaction index with government services in Pino Raya Sub-District, South Bengkulu Regency. The research method used is descriptive quantitative approach in which the sample was 100 respondents with the data collection technique using a questionnaire. This research instrument as stated in the Regulation of the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform Number 14 of 2017 concerning Guidelines for Preparing a Community Satisfaction Survey in Pino Raya SubDistrict, South Bengkulu Regency has been running well. This can be seen from the 9 appropriate indicator (Permenpan-RB) Number 14 of 2017 it can be concluded that the Very Good indicator is in Costs/Rates, Good Indicators are in Implementing Behavior, Facilities and Infrastructure , while Poor Indicators are in Requirements Indicators, Mechanisme Systems and Procedures, Time of Completion, Product Specifications, Competence of Implementers and Complaint Handling for suggestions and input. The conclusion is that the average value of the Pino Raya Sub-District Government of South Bengkulu Regency is Good.

PENDAHULUAN

Pemerintah pada dasarnya adalah pelayan masyarakat yang diberikan oleh pemerintah memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah merupakan pelayanan publik dalam bentuk barang publik atau jasa publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Semua instansi penyedia layanan memberikan pelayanan yang berbeda jenisnya sesuai dengan kebutuhan masyarakat, serta berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan yang terbaik menunjang kepuasan terhadap penerima layanan yaitu masyarakat.

Pelayanan yang diberikan secara umum belum memuaskan masyarakat dan masih banyak permasalahan dan kekurangan, hal tersebut dapat dilihat dari segi kedisiplinan pegawai antara lain kurang disiplin dalam waktu masuk dan keluar kantor yang tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tergolong kurang tepat dan melebihi standar waktu yang telah ditetapkan, kurangnya respon pegawai sebagai pemberi pelayanan serta sarana dan prasarana yang ada di Kecamatan Pino Raya Kabupaten Bengkulu Selatan dinilai kurang memadai dari segi fisik, sarana operasional serta sarana pendukung lainnya, contohnya ruang tunggu hanya memiliki bangku yang kurang memadai, sehingga hendaknya pihak kantor Kecamatan Pino Raya lebih memperbaiki pelayanan serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai pemberi pelayanan di Kantor Kecamatan.

Sehingga masyarakat merasa senang dan puas serta bersikap loyal terhadap kantor Kecamatan Pino Raya Kabupaten Bengkulu Selatan.

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan tersebut maka peneliti tertarik untuk menjadikan latar belakang penelitian, yang selanjutnya di angkat denhan judul Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pemerintahan Kecamatan Pino Raya Kabupaten Bengkulu Selatan

LANDASAN TEORI

Manajemen Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dari keberadaan suatu organisasi. Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang memiliki peranan yang sangat penting untuk mencapai tujuan suatu organisasi. Sehingga sangat penting suatu organisasi mengelolah sumber daya manusia yang ada dengan baik sesuai dengan kebutuhan agar tercapainya daya saing suatu perusahaan.

Dessler (2011:5), menjelaskan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah proses memperoleh, melatih, menilai, dan memberikan kompensasi kepada karyawan, memperhatikan hubungan kerja mereka, kesehatan, keamanan, dan masalah keadilan. Sedangkan menurut Mathis dan Jackson (2013:3), manajemen sumber daya manusia-SDM (Human resource-HR management) adalah rancangan sistem-sistem formal dalam sebuah organisasi untuk memastikan penggunaan bakat manusia secara efektif dan efesiensi guna menapai tujuan-tujuan organisasional.

Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana ditetapkan dalam Keputusan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdapat 9 unsur yang menjadi cakupan penilaian, antara lain :

1. Persyaratan, yaitu Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun aministratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, yaitu Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu pelayanan, yaitu Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif, yaitu Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggaraan dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi, yaitu Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk

pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. 6. Kompetensi Pelaksana, yaitu Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, dan pengalaman. 7. Perilaku Pelaksana, yaitu Sikap petugas dalam memberikan pelayanan. 8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, yaitu Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. 9. Sarana dan Prasarana, yaitu Segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dan 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).

Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah upaya untuk membantu menyiapkan, atau mengurus keperluan orang lain. Belum jelas apabila belum ada yang memuat proses itu sendiri, untuk menerangkan lebih lanjut mengenai proses itu sendiri. Pelayanan yang terbaik, adalah melayani setiap saat secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, yaitu ramah dan menolong serta professional dan mampu (Sampara, 2000:76). Salah satu bentuk pelayanan yaitu Pelayanan Administrasi Desa yang memiliki arti yaitu keseluruhan proses pelaksanaan daripada keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya ditentukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (Siagian, 1973: 4).

Pengertian Kepuasan

Menurut Lupiyoadi (2006: 155), faktor utama penentu kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas jasa. Apabila ditinjau lebih jauh, pencapaian kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan sebagai berikut: a. Memperkecil kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dengan pihak masyarakat. b. Organisasi publik harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan. c. Memberikan kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan dengan membentuk sistem saran dan kritik. d. Mengembangkan pelayanan untuk mencapai kepuasan dan harapan masyarakat. Berdasarkan beberapa pengertian di atas maka terdapat kesamaan definisi mengenai kepuasan, yaitu yang menyangkut komponen kepuasan (harapan dan kinerja hasil yang dirasakan). Umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan masyarakat tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang dan jasa). Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli dan untuk menciptakan kepuasan masyarakat, organisasi publik harus menciptakan dan mengelola sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih

banyak dan kemampuan mempertahankan masyarakat.

Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan

Menurut Tjahya Supriatna (2003: 27), pelaksanaan pelayanan publik oleh aparaturn pemerintah kepada masyarakat berkaitan erat 17 dengan upaya untuk menciptakan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Sedangkan menurut Moenir (2001: 76), tanggapan dan harapan masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima, baik berupa barang maupun jasa akan menciptakan kepuasan dalam diri mereka.Upaya-upaya pelayanan yang ditempuh dalam rangka menciptakan kepuasan publik pada umumnya dilakukan dengan menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya, memperlakukan pengguna pelayanan, sebagai customers, berusaha memuaskan pengguna pelayanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka, mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan 18 memperlakukan pengguna pelayana, sebagai customers, berusaha memuaskan pengguna pelayanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka, mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas.

Kerangka Pemikiran

Gambar 1. Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pemerintahan Kecamatan Pino Raya Kabupaten Bengkulu Selatan:



METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan Kuantitatif Deskriptif. Dimana dalam penelitian ini sampelnya sebanyak 100 responden dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner (angket). Instrumen penelitian ini sebagaimana yang tercantum pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari 9 indikator sesuai (Permenpan-RB) Nomor 14 Tahun 2017 dapat disimpulkan bahwa indikator Sangat Baik ada pada Biaya/Tarif, Indikator Baik berada pada Perilaku Pelaksana, Sarana dan Prasarana sedangkan Kurang Baik berada pada Indikator persyaratan, Sistem Mekanisme dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Produk Spesifikasi, Kompetensi Pelaksana dan Penanganan Pengaduan saran dan masukan. Metode analisis yang digunakan adalah: analisis kuantitatif deskriptif, indeks kepuasan masyarakat, kriteria kualitas pelayanan.

- a. Analisis kuantitatif deskriptif, yaitu memaparkan hasil eksplorasi temuan data objektif dilapangan, dimana dalam penjabaran hasil penelitian lebih 26 banyak ditungkan dalam angka-angka dan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain. Dengan melakukan perhitungan untuk mendapatkan indeks kepuasan masyarakat dengan rumus sebagai berikut: Nilai rata- rata tertimbang masing-masing pelayanan dengan 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus :

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

Jumlah bobot yang ditetapkan untuk setiap pertanyaan adalah 1 dan jumlah unsur atau indikator yang diajukan dalam hal ini 9 indikator pertanyaan.

2. Indeks Kepuasan Masyarakat, adalah hasil dari penilaian masyarakat tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Kecamatan Pino Raya Kabupaten Bengkulu Selatan dengan rumus:

$$SKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Pertimbangan}$$

Guna memperoleh interpretasi nilai SKM yang berkisaran 25-100, maka hasil penilaian masing-masing dikalikan 25. Hasil perhitungan tersebut di atas dikategorikan sebagai berikut :

Nilai SKM setelah dikonversikan = SKM X Nilai Dasar Untuk memudahkan intervensi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 sampai 100, maka hasil penelitian akan dikonversikan dengan nilai dasar 25.

3. Kriteria kualitas pelayanan untuk melihat apakah kualitas pelayanan tidak baik, kurang baik, baik, dan sangat baik akan disesuaikan dengan kriteria seperti pada tabel berikut ini :

Tabel 1. Nilai Persepsi, nilai Interval IKM, nilai Interval Konversi IKM, mutu pelayanan, dan kinerja unit pelayanan.

Nilai Persepsi	Nilai interval IKM	Nilai interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	1,00-2,5996	25,000-64,99	D	Tidak Baik
2.	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3.	3,0644-3,532	76,61-88,33	B	Baik
4.	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

Ketetapan Nomor 14 Tahun 2017

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Persepsi Responden Terhadap Kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Pino Raya Kabupaten Bengkulu Selatan dengan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat dari 100 orang responden yang merupakan masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan Kantor Kecamatan pino Raya Kabupaten Bengkulu Selatan menjadi sampel penelitian, dari setiap unsur pertanyaan atau indikator penelitian diperoleh nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, seperti tabel 2.

Tabel 2. Rata- Rata Unsur Dari Masing- Masing Indikator Penelitian

No.	Unsur pelayanan (indikator) penelitian	Tanggapan Responden								Rata-rata Unsur Pelayanan
		TB		KB		B		SB		
		jml	%	jml	%	jml	%	jml	%	
1.	Persyaratan	0	0	1	1	95	95	4	4	3,03
2.	Sistem mekanisme dan prosedur	0	0	8	8	85	85	7	7	2,99
3.	Waktu Penyelesaian	0	0	13	13	84	84	3	3	2,9
4.	Biaya/Tarif	0	0	0	0	30	30	70	70	3,7
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0	0	5	5	93	93	2	2	2,97
6.	Kompetensi Pelaksanaan	0	0	2	2	94	94	4	4	3,02
7.	Perilaku Pelaksanaan	0	0	0	0	72	72	28	28	3,28
8.	Penanganan Pengaduan Saran	0	0	15	15	76	76	9	9	2,94
9.	Masukan Sarana dan Prasarana	0	0	8	8	76	76	16	16	3,08
Jumlah										27,91
Rata – Rata IKM Perunsur										3,1

Sumber : Lampiran 2, Data Diolah 2020

Keterangan:

1,00 – 2,5996 = Tidak Baik

2,60 – 3,064 = Kurang Baik

3,0644 – 3,532 = Baik

3,5324 – 4,00 = Sangat Baik

Dari tabel 7 dilihat bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan kepuasan Kantor Kecamatan Pino Raya Kabupaten Bengkulu Selatan adalah Baik artinya secara umum pelayanan yang di berikan baik, secara rinci akan dijelaskan sebagai berikut :

- a. Indikator pertama, yaitu persyaratan diperoleh nilai 303 dengan rata-rata 3,03 , terdiri 4 orang responden atau 4% menilai sangat baik, 95 responden atau 95% menilai baik, 1 responden atau 1% menilai kurang baik. Indikator pertama dapat disimpulkan bahwa rata-rata penilaian responden terhadap pelayanan pemerintahan kurang baik, artinya persyaratan yang diberikan oleh kantor Kecamatan Pino Raya 43 Kabupaten Bengkulu Selatan kurang dipahami oleh masyarakat dan kurang sesuai dengan harapan masyarakat.
- b. Indikator ke dua, yaitu sistem mekanisme dan prosedur diperoleh nilai 299 dengan rata 2,99, terdiri dari 7 orang responden atau 7 % menilai sangat baik, 85 responden atau 85% menilai baik, 8 responden atau 8% menilai kurang baik. Indikator kedua dapat disimpulkan bahwa rata-rata penilaian responden terhadap pelayanan pemerintahan kurang baik, artinya sistem mekanisme dan prosedur pelayanan pemerintahan pada kantor Kecamatan Pino Raya Kabupaten Bengkulu Selatan kurang Sesuai dengan harapan masyarakat.
- c. Indikator ke tiga , yaitu Waktu penyelesaian diperoleh nilai 290 dengan rata-rata 2,9, terdiri dari 3 orang responden atau 3% menilai sangat baik, 84 responden atau 84% menilai baik, 13 responden atau 13% menilai kurang baik. Indikator ke tiga dapat disimpulkan bahwa rata-rata penilaian responden terhadap pelayanan pemerintahan kurang baik, artinya waktu penyelesaian pada pelayanan pemerintahan pada kantor Kecamatan Pino Raya Kabupaten Bengkulu Selatan kurang Sesuai dengan harapan masyarakat. Pegawai kantor Kecamatan Pino Raya memang harus memberikan jaminan tepat waktu kepada masyarakat agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama.
- d. Indikator ke empat, yaitu Biaya/tarif diperoleh nilai 370 dengan rata-rata 3,7 terdiri dari 70 orang responden atau 70% menilai sangat baik, 30 responden atau 30% menilai baik, Indikator ke empat dapat disimpulkan bahwa rata-rata penilaian responden terhadap pelayanan pemerintahan sangat baik, artinya biaya/tarif pada pelayanan pemerintahan pada kantor Kecamatan Pino Raya Kabupaten Bengkulu Selatan sudah sesuai dengan harapan masyarakat.
- e. Indikator ke lima, yaitu Produk Spesifikasi jenis pelayanan diperoleh nilai 297 dengan rata-rata 2,97 terdiri dari 2 responden atau 2% menilai sangat baik, 93 responden atau 93% menilai baik, 5 responden atau 5% menilai kurang baik,

artinya bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat kurang sesuai dengan harapan masyarakat.

- f. Indikator ke enam, yaitu Kompetensi pelaksana di peroleh nilai 302 dengan rata-rata 3,02 terdiri dari 4 responden atau 4% menilai sangat baik, 94 responden atau 94% menilai baik, 2 responden atau 2% menilai kurang baik. Indikator ke enam dapat disimpulkan bahwa rata-rata penilaian responden terhadap pelayanan pemerintahan kurang baik, artinya Kompetensi pelaksana pada kantor Kecamatan Pino Raya Kabupaten Bengkulu Selatan kurang Sesuai dengan harapan masyarakat.
- g. Indikator ke tujuh, yaitu Perilaku pelaksana di peroleh nilai 328 dengan rata-rata 3,28 terdiri dari 28 orang responden atau 28% menilai sangat baik, 72 responden atau 72% menilai baik. Indikator ke tujuh dapat disimpulkan bahwa rata-rata penilaian respondent terhadap pelayanan pemerintahan baik, artinya pelayanan yang dirasakan masyarakat sudah sesuai dengan harapan masyarakat.
- h. Indikator ke delapan, yaitu Penangan pengaduan saran dan masukan di peroleh nilai 294 dengan rata 2,94 terdiri dari 9 responden atau 9% menilai sangat baik, 76 responden atau 76% menilai baik, 15 responden atau 15% menilai kurang baik. Indikator ke delapan dapat disimpulkan bahwa rata-rata penilaian responden terhadap pelayanan pemerintahan kurang baik, artinya pelayanan pemerintahan pada Penangan pengaduan saran dan masukan yang dirasakan kurang sesuai dengan harapan masyarakat.
- i. Indikator ke sembilan, yaitu Sarana dan Prasarana di peroleh nilai 308 dengan rata-rata 3,08 terdiri dari 16 responden atau 16% menilai sangat baik, 76 responden atau 76% menilai baik, 8 responden atau 8% menilai kurang baik. Indikator ke delapan dapat disimpulkan bahwa rata-rata penilaian responden terhadap pelayanan pemerintahan baik, artinya pelayanan pemerintahan pada Sarana dan Prasarana yang dirasakan sudah sesuai dengan harapan masyarakat.

Hasil penelitian indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintahan Kecamatan Pino Raya Kabupaten Bengkulu Selatan didasarkan pada indikator-indikator yang didalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat yang berjumlah 9 indikator, 9 indikator tersebut dapat dilihat kepuasan pelayanannya sebagaimana dapat dilihat secara ringkas pada tabel 3 berikut ini :

Tabel 3. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan:

No.	Unsur Pelayanan	Rata-Rata	Kriteria Peleayanan
1.	Persyaratan	3,03	Kurang Baik
2.	Sistem Mekanisme dan Prosedur	2,99	Kurang Baik
3.	Waktu Pelayanan	2,9	Kurang Baik
4.	Biaya/Tarif	3,7	Kurang Baik
5.	Produk Spesifikasi jenis Pelayanan	2,97	Kurang Baik
6.	Kompetensi Pelaksanaan	3,02	Kurang Baik
7.	Perilaku Pelaksanaan	3,28	Baik
8.	Pengangan Pengaduan Saran dan Masukan	3,94	Kurang Baik
9.	Sarana dan Prasana	3,08	Baik

Sumber : Hasil penelitian, diolah 2020

Keterangan :

Nilai interval IKM 1,00-2,5996 = Tidak Baik

Nilai interval IKM 2,60-3,064 = Kurang Baik

Nilai interval IKM 3,0644-3,532 = Baik

Nilai interval IKM 3,5324-4,00 = Sangat Baik

Untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut :

1. Nilai rata-rata tertimbang masing-masing pelayanan dengan 9 indikator yang di kaji atau diteliti, setiap unsur memiliki pertimbangan yang sama.

$$\begin{aligned}
 \text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} &= \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} \\
 &= \frac{1}{9} \\
 &= 0,11
 \end{aligned}$$

2. Indeks Kepuasan Masyarakat yang merupakan hasil penilaian masyarakat tentang kepuasan terhadap pelayanan pemerintahan Kecamatan Pino Raya Kabupaten Bengkulu Selatan.

$$\begin{aligned}
 IKM &= \text{Total dari nilai persepsi per unsur} \times \text{Nilai Pertimbangan} \\
 &= \frac{2.791}{100} \times 0,11 \text{ yang terisi} \\
 &= 27,91 \times 0,11 \\
 &= 3,07
 \end{aligned}$$

3. Nilai SKM setelah dikonversikan dengan nilai dasar ditetapkan 25. Nilai SKM setelah dikonversikan = SKM Unit pelaynan X 25

$$= 3,07 \times 25$$

$$= 76,75$$

Secara keseluruhan, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk kepuasan terhadap Pelayanan Pemerintahan Kecamatan Pino Raya Kabupaten Bengkulu Selatan adalah 76,75 dengan mutu pelayanan B dan penilaian kinerja pelayanan adalah baik karena berada pada rentang 76,61-88,30 . Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat Padang Serasan menilai pelayanan pada Kantor Kecamatan Pino Raya Kabupaten Bengkulu Selatan sudah baik.

Pembahasan

Pelayanan merupakan hal terpenting yang harus diberikan oleh instansi baik pemerintah maupun swasta kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut. Pelayanan yang baik tentulah akan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat yang dilayani dan sebaliknya jika pelayanan tidak baik atau tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat tentunya menimbulkan ketidakpuasan masyarakat. Jika masyarakat sudah merasa tidak puas akan pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi tentunya akan mengakibatkan keluhan dari masyarakat dan bahkan akan ada pengaduan-pengaduan atau komplain yang dapat mereka sampaikan.

Dari 9 unsur pelayanan yang menjadi dasar pengukuran kepuasan masyarakat, unsur Biaya/Tarif dalam memberikan pelayanan mendapat nilai kepuasan tertinggi dengan nilai rata 3,7 dengan kriteria penilaian sangat baik karena terletak pada nilai interval 3,5324-4,00. Biaya tarif bisa memberikan kriteria pelayanan yang sangat baik bagi masyarakat karena sudah ada peraturan baru dari pemerintah bahwa setiap masyarakat yang mengurus berkas permohonan tidak perlu membayar biaya, sehingga kualitas yang dirasakan masyarakat sudah sesuai dengan harapan masyarakat.

Unsur pelayanan yang terendah adalah waktu penyelesaian pada unsur nomor 3 dengan nilai rata-rata 2,9 dengan penilaian kurang baik karena terletak pada nilai interval 2,60-3,064, Waktu penyelesaian bisa memberikan 49 kriteria pelayanan kurang baik karena standar waktu yang diberikan tiga hari namun pada kenyataannya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan urusan masyarakat mencapai 6 hari sampai 7 hari. Itulah faktor utama yang menyebabkan jangka waktu tidak sesuai dngan jangka waktu yang seharusnya yaitu tiga hari. Karena hal tersebut waktu penyelesaian pada Kantor Kecamatan Pino Raya Kabupaten Bengkulu Selatan belum mencapai kecepatan yang maksimal yang diharapkan oleh masyarakat , sehingga hal ini membuat Kantor Kecamatan Pino Raya harus lebih meningkatkan kualitas kecepatan pola kerjanya sehingga masyarakat akan merasakan kepuasan yang sesuai dengan yang masyarakat harapkan.

Nilai Indeks (IKM) untuk kualitas pelayanan pemerintahan Kecamatan pada adalah 76,75 dengan mutu pelayanan B dan penilaian kinerja pelayanan adalah baik karena berada pada rentang 76,66-88,30. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat yang melakukan kegiatan di Kantor Kecamatan Pino Raya Kabupaten Bengkulu sudah baik.

Selaku organisasi pemerintahan yang melakukan kegiatan pelayanan kepada masyarakat dalam menerima pelayanan pada Kantor Kecamatan Pino Raya Kabupaten Bengkulu Selatan telah melakukan hal yang terbaik dengan selalu memberi pelayanan yang mudah, sehingga masyarakat tidak merasakan hal yang sulit dan merasa puas dengan pelayanan Kantor Kecamatan Pino Raya Kabupaten Bengkulu Selatan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kepuasan pelayanan Kecamatan Pino Raya Kabupaten Bengkulu Selatan adalah 76,75 dengan mutu pelayanan.
2. B dengan kriteria baik karena berada direntan nilai interval konversi IKM 76,61-88,30. b. Diantara 9 indikator kepuasan pelayanan nilai tertinggi ada pada indikator ke empat, yaitu Biaya/Tarif dengan nilai rata-rata 3,7 pada interval 3,5324- 400 dengan kriteria Sangat Baik.
3. Indikator pelayanan Baik terdapat pada inikator Perilaku Pelaksana dengan nilai rata-rata 3,28 dan Sarana dan Prasarana dengan nilai rata-rata 30,8.
4. Indikator pelayanan Kurang Baik terdapat pada indikator persyaratan dengan nilai rata-rata 3,03, Sistem Mekanisme dan Prosedur dengan nilai rata-rata 2,99, Waktu Penyelesaian dengan nilai rata-rata 2,9, Produk Spesifikasi dengan nilai rata-rata 2,97, Kompetensi Pelaksanaan dengan nilai rata-rata 3,02, dan Penanganan Pengaduan saran dan masukan dengan nilai rata-rata 2,94.

Saran

Secara umum semua indikator yang diajukan dalam penelitian ini sudah mendapat persepsi baik dari masyarakat yang menerima pelayanan pemerintahan 51 Kecamatan Pino Raya Kabupaten Bengkulu Selatan, akan tetapi Kantor Kecamatan Pino Raya Kabupaten Bengkulu Selatan perlu meningkatkan indikator pelayanan yang kurang baik yaitu Indikator Persyaratan, Indikator Sistem Mekanisme dan Prosedur, Indikator Waktu Penyelesaian, Produk Spesifikasi, Indikator Kompetensi Pelaksana, Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan. Karena masih terdapat pernyataan yang mendapat persepsi belum maksimal dari masyarakat terutama pada indikator waktu penyelesaian yang mendapat persepsi terendah, oleh karena itu Kantor Kecamatan Pino Raya Kabupaten Bengkulu Selatan harus meningkatkan kecepatan waktu dengan memberikan jaminan waktu kepada masyarakat agar target pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan sehingga masyarakat tidak terlalu lama menunggu dan menghabiskan waktu dan proses pelayanan bisa berjalan dengan baik dan lancar supaya memberikan kepuasan masyarakat dengan tidak ada lagi keluhan dalam pelayanan pemerintahan di Kantor Kecamatan Pino Raya Kabupaten Bengkulu Selatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Brata, 2003. Faktor yang mempengaruhi pelayanan, Jakarta: PT. Elex Media Komputindi.
- Dessler, 2011 Manajemen Sumber Daya Manusia Jakarta : PT. Prenhallindo.
- Diana, 2003. Pengertian Pelayanan publik. Jakarta: PT Rineka.
[https ://typoonline.com/kbbi/layan](https://typoonline.com/kbbi/layan).
- Hasibuan. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung CV. Pustaka Setia.
- Indeks Kepuasan Masyarakat Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017.
- Kasmir, 2005. Etika Costomer Servis. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Kotler, 2000. Manjamen Pemasaran edisi milenium, Jakarta : Prehallindo.
- Lupiyoadi, 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi kedua. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Moenir, 2001. Manajemen Pelayanan Umum. Jakarta: Bumi Aksara.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Sampara, 2000. Pengertian Pelayanan. Jakarta : Penerbit Salemba.
- Siagan, 1973. Pengertian Pelayanan. Jakarta : Penerbit Salemba.
- Singaimbun dan Efendi, 2003 Metode Penelitian Survei. Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono, 2004. Metode Penelitian Kuantitatif Deskriptif. Bandung: Alfabet. , 2010.
Metode Penelitian Kuantitatif Deskriptif. Bandung: Alfabet.
- Supranto, 1997. Pengertian Kepuasan. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Supriyanto, 2001. Pengertian Pelayanan. Jakarta : Penerbit Salemba.
- Tjahya, Supriatna. 2003. Strategi Pemasaran Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi.53
- Unived. 2017. Buku Panduan Praktek Kerja Lapangan Prodi Manajemen, FE UNIVED. Bemgkulu.
- UU No 23 Tentang Pemerintahan Daerah (2014).
- Yulizar, 2015. Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Teramang Jaya Kabupaten Muko-Muko, Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen