

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah Di Kecamatan Pasar Muara Bungo

^{1*}Helva Rahmi, ²Siti Rahmiati, ³Fajar Ifan Dolly

^{1,2,3}Prodi Ilmu Administrasi Negara, STIA Setih Setio Muara Bungo

Corresponding Author: helva.rahmi@gmail.com

Abstrak

Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut. Di Pemerintah Kecamatan Pasar Muara Bungo pelayanan masih terkesan lambat karena membutuhkan waktu sampai dua minggu untuk penyelesaian surat-surat yang dibutuhkan oleh masyarakat. Sehingga perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui sejauh mana Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan dari Kantor Kecamatan Pasar Muara Bungo. Jumlah responden penelitian ini adalah sebanyak 100 orang. Teknik analisis data dengan menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat yang dihitung berdasarkan IKM Kemenpan Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004. Luaran yang ditargetkan adalah artikel yang akan published di Jurnal Nasional yaitu Jurnal Sosial Humaniora dengan TKT pada level 2. Berdasarkan hasil perhitungan Indeks Kepuasan masyarakat di Kecamatan Pasar Muara Bungo dikategorikan baik dilihat dari unsur-unsur pelayanan yang nilainya rata-rata 2,46 . Kemudian terdapat dua unsur pelayanan yang dikategorikan sangat baik diantaranya prosedur pelayanan, dan keamanan pelayanan. Namun ada empat unsur yang sering dikeluhkan masyarakat yaitu kedisiplinan petugas pelayanan yang masih kurang baik dan kecepatan pelayanan petugas yang juga masih kurang baik, kurang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan serta kurang adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang ada di Kecamatan Pasar Muara Bungo.

Kata Kunci : Indeks, Kepuasan, Masyarakat, Pelayanan, Publik

PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 telah mempertegas kewajiban pemerintah daerah sebagai penyelenggara pelayanan publik di daerah dalam rangka memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakatnya. Untuk itu pemerintah daerah harus memahami pentingnya pelayanan publik baik yang berkaitan dengan pelayanan jasa, barang maupun administratif.

Kabupaten Bungo merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Jambi yang dari tahun ke tahun selalu berusaha meningkatkan pelayanan publik di segala bidang. Sejalan dengan makin kompleksnya kebutuhan masyarakat, Pemerintah Kabupaten Bungo dituntut untuk meningkatkan

pelayanan publik untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakat. Tuntutan masyarakat ini tidak bisa dihindari dan harus direspons dengan baik oleh pemerintah daerah dengan memberikan pelayanan yang sebaik baiknya atau pelayanan prima dalam rangka mewujudkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat yang dilayani.

Salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Kantor Kecamatan Pasar Muara Bungo. Bentuk layanan yang diberikan berhubungan dengan administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan di tingkat Kecamatan. Layanan yang diberikan diantaranya adalah pembuatan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan fasilitas pelayanan pemerintahan lain bagi masyarakat.

Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut. Permasalahan yang masih sering dikeluhkan oleh sebagian masyarakat adalah waktu pelayanan. Waktu pemrosesan layanan kepada masyarakat sekitar dua minggu dianggap masih terlalu lama bagi masyarakat, walaupun lamanya layanan tersebut telah sesuai dengan ketentuan tentang standar waktu pelayanan publik yang ditetapkan dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Kegiatan pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Pasar Muara Bungo akan dinilai dari tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan ukuran kinerja pelayanan publik. Kegiatan yang dapat dilakukan untuk mengetahui pelayanan publik adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi publik adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Ketentuan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) seharusnya 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 atau analisis Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di Kantor Kecamatan

Pasar Muara Bungo belum dilakukan secara berkala. Kepuasan masyarakat yang memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Pasar Muara Bungo menjadi hal menarik untuk dikaji, karena bermaksud untuk mengetahui lebih mendalam mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Pasar Muara Bungo. Tujuan khusus dalam penelitian ini adalah untuk menguji, menganalisis dan mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Pemerintah Kecamatan Pasar Muara Bungo Di Kabupaten Bungo.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Kecamatan Pasar Muara Bungo dengan jumlah responden sesuai dengan Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bungo, mengatur bahwa responden dipilih secara acak (random sampling) yang ditentukan sesuai dengan cakupan jenis pelayanan masing-masing unit pelayanan publik. Jumlah responden ditetapkan sesuai rata-rata jumlah penerima pelayanan publik, dengan kriteria sebagai pada unit pelayanan publik yang memiliki jumlah rata-rata penerima pelayanan publik antara 100 (seratus) hingga 150 (seratus lima puluh) per bulan, maka jumlah responden sebanyak 100 (seratus) orang.

Pengumpulan data dalam pelaksanaan penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data. Kuesioner tersebut mencakup 14 (empat belas) unsur pelayanan sebagai berikut:

- 1) Prosedur pelayanan;
- 2) Persyaratan pelayanan;
- 3) Kejelasan petugas pelayanan;
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan;
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan;
- 6) Kemampuan petugas pelayanan;
- 7) Kecepatan pelayanan;
- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan;
- 9) Kesopanan dan keramahan petugas;
- 10) Kualitas produk pelayanan;
- 11) Kepastian biaya pelayanan;
- 12) Kepastian jadwal pelayanan;

13) Kenyamanan lingkungan; dan

14) Keamanan pelayanan.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data IKM sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Pengelolaan data penelitian ditempuh dengan cara sebagai berikut:

1. Editing

Setelah angket diisi oleh responden dan dikembalikan kepada penulis, segera penulis meneliti kelengkapan dalam pengisian angket. Apabila ada kelengkapan atau jawaban angket yang tidak dijawab, penulis menghubungi responden yang bersangkutan untuk disempurnakan jawabannya agar angket tersebut sah. Penulis memilih atau menyortir data atau angket sedemikian rupa sehingga hanya angket yang terisi dengan benar dan sah yang diolah atau digunakan.

2. Tabulasi

Setelah data terkumpul, data tersebut diberikan skor terhadap jawaban unsur Indeks Kepuasan Masyarakat. Penelitian ini menggunakan table biasa atau main tabel, yaitu tabel yang disusun berdasarkan sifat responden tertentu dan tujuan tertentu. Tabel ini sifatnya kolektif dan memuat beberapa jenis informasi.

3. Analisis IKM dan Interpretasi

Berdasarkan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (tabel 1), terdapat unsur atau indikator yang dikaji dalam penghitungan IKM. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Guna memperoleh nilai IKM digunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai Persepsi Per Unsur} \times \text{Nilai Penimbang}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}}$$

Guna memperoleh nilai IKM yang berkisar antara 25-100 maka hasil diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \text{Nilai IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Tabel 1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

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

Sumber : Kemenpan Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran umum Lokasi Penelitian

Kecamatan Pasar Muara Bungo adalah sebuah kecamatan di Kabupaten Bungo provinsi Jambi berdasarkan Perda Nomor 12 tahun 2005 tentang perubahan nama kecamatan dari Muara Bungo menjadi Pasar Muara Bungo. Kecamatan Pasar Muara Bungo dipimpin oleh Camat yang dibantu oleh sekretaris Kecamatan dan empat kepala seksi yaitu Seksi Tata Pemerintahan, Seksi Perekonomian, Seksi Sosial dan Budaya , Seksi PMD dan Seksi TRANTIBUM. Kemudian dua orang kepala sub bagian yaitu sub bagian umum dan kepala sub bagian keuangan. Kantor Kecamatan Pasar Muara Bungo berada di Jalan Ma Keriting no 112 kode pos 37211. kecamatan Pasar Mura Bungo terletak di tengah kota Kabupaten Bungo dengan luas wilayah 17,027 km , terdiri dari lima kelurahan yaitu Bungo Barat, Batang Bungo, Bungo Timur, Jaya Setia dan Tanjung Gedang. Berdasarkan hasil sensus penduduk tahun 2018 jumlah penduduk Kecamatan Pasar Muara Bungo adalah 27.130 jiwa terdiri dari laki-laki 13.986 jiwa dan perempuan 13.144 jiwa.

Kecamatan pasar Muara Bungo ini termasuk satu dari 5 kecamatan yang dianggap sebagai wilayah kota Muara Bungo. Batas-batasannya antara lain, sebelah barat dengan kecamatan Bungo Dani, sebelah selatan dengan Kecamatan Rimbo Tengah, sebelah timur dengan Kecamatan Bathin II Babeko dan sebelah utara dengan Kecamatan Bathin III.

Mata pencarian penduduk Kecamatan Pasar Muara Bungo sebagian besar terdiri dari sektor swasta, pedagang, pengusaha dan usaha kecil menengah (UKM). Potensi unggulan yang ada di kecamatan pasar muara bungo berada pada sektor usaha kecil menengah dan pedagang.

Penetapan Dan Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik unit instansi pemerintah tersebut digunakan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas

Perlunya survey tentang indeks kepuasan masyarakat yang dijelaskan dalam Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat unit pelayanan kepada masyarakat oleh aparat pemerintah perlu terus ditingkatkan, sehingga mencapai kualitas yang diharapkan

Hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Tabel 2. Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan

No	Unit Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
U1	Prosedur Pelayanan	4,00	A	Sangat baik
U2	Persyaratan pelayanan	2,51	B	Baik
U3	Kejelasan petugas	2,51	B	Baik
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	1,76	C	Kurang baik
U5	Tanggungjawab petugas pelayanan	1,76	C	Kurang baik
U6	Kemampuan petugas pelayanan	2,51	B	Baik
U7	Kecepatan pelayanan	1,76	C	Kurang baik
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	1,76	C	Kurang baik
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	2,51	B	Baik
U10	Kewajaran biaya pelayanan	2,51	B	Baik
U11	Kepastian biaya pelayanan	2,51	B	Baik
U12	Kepastian jadwal pelayanan	2,51	B	Baik
U13	Kenyamanan lingkungan	2,51	B	Baik
U14	Keamanan pelayanan	3,26	A	Sangat baik
	Nilai Rata-Rata IKM Unit Pelayanan	2,46	B	Baik

Sumber Kecamatan Pasar Muara Bungo, data sekunder diolah 2019

Pada tabel 2 menunjukkan bahwa semua unsur pelayanan mempunyai nilai rata-rata 2,46. Hal ini menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang diterima di Kantor Kecamatan Pasar Muara Bungo menurut masyarakat umumnya sudah baik.

Unsur pelayanan yang memiliki nilai indeks paling rendah ada empat unsur diantaranya adalah unsur kedisiplinan petugas pelayanan 1,76, dikarenakan petugas tidak berada ditempat disaat setelah jam istirahat. unsur tanggungjawab petugas pelayanan 1,76, tidak menyelesaikan pekerjaan seperti yang telah dijanjikan, ketika petugas keluar tidak menitip pesankan kepada petugas lain agar pelayanan tetap berjalan sehingga menyebabkan masyarakat kurang puas. unsur kecepatan pelayanan 1,76, dalam memberikan pelayanan belum mampu mencapai target. kemudian unsur mendapatkan keadilan dalam pelayanan 1,76. Dalam melayani petugas memilih melayani yang dia kenal bukan yang datang duluan. Nilai ini menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap unsur ini masih kurang baik dan perlu ditingkatkan lagi.

Dari keempat belas unsur-unsur tersebut terdapat dua unsur yang dapat dikatakan dalam kategori yang sangat baik, dua unsur tersebut adalah : prosedur pelayanan 4,00 dan keamanan pelayanan 3,26. Prosedur pelayanan sudah memiliki Standar operasional prosedur (SOP) dan memiliki skema alur sehingga masyarakat tidak perlu bertanya lagi kepada petugas terkait dengan alur pelayanan. Kemudian keamanan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Pasar Muara Bungo adalah dengan menyediakan tempat parkir, selain daripada itu posisi kantor Camat juga berdekatan dengan kantor Polres Bungo sehingga masyarakat merasa lebih aman.

Sementara terdapat delapan unsur yang menurut responden kategorinya sudah baik menurut nilai dari hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat unit pelayanan di Kantor kecamatan Pasar Muara Bungo yaitu persyaratan pelayanan 2,51, persyaratan pelayanan yang dimaksud adalah persyaratan secara teknis dan administratif telah sesuai yang diberikan oleh petugas pelayanan. kejelasan petugas 2,51, kejelasan petugas yang dimaksud adalah bahwa petugas yang melayani ada di tempat sesuai dengan struktur. kemampuan petugas pelayanan 2,51, kemampuan petugas dalam melayani cukup baik karena petugas dapat menjelaskan prosedur pelayanan dengan baik kepada masyarakat sehingga masyarakat mudah untuk mengerti. kesopanan dan keramahan pelayanan 2,51, petugas pelayanan cukup sopan dan ramah dalam melayani seperti memberi salam kepada masyarakat yang datang. kewajaran biaya pelayanan 2,51, biaya yang diberikan kepada masyarakat dalam hal yang wajar dan sesuai dengan

keperluan masyarakat. kepastian biaya pelayanan 2,51, biaya yang diberikan sesuai dengan yang telah ditetapkan. kepastian jadwal pelayanan 2,51, kepastian jadwal dalam melayani cukup baik dapat dilihat petugas setiap hari sudah siap melayani jam 7.30. kemudian kenyamanan lingkungan 2,51, nyaman lingkungan sudah cukup baik dapat dilihat ada ruang tunggu untuk antri dalam mendapatkan pelayanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa secara umum indeks kepuasan masyarakat di kantor kecamatan pasar muara bungo dikategorikan sudah baik dilihat dari unsur-unsur pelayanan yang nilainya rata-rata 2,46. Kemudian terdapat dua unsur pelayanan yang dikategorikan sangat baik diantaranya prosedur pelayanan, dan keamanan pelayanan. Namun ada empat unsur yang sering dikeluhkan masyarakat yaitu kedisiplinan petugas pelayanan yang masih kurang baik dan kecepatan pelayanan petugas yang juga masih kurang baik, kurang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan serta kurang adil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang ada di Kecamatan Pasar Muara Bungo.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan Terimakasih disampaikan kepada: DRPM DIKTI, LLDIKTI WILAYAH X, LPPM STIA SS Muara Bungo, Civitas Akademika STIA SS Muara Bungo.

DAFTAR PUSTAKA

- Atep Adya Barata. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex MediaKomputindo.
- Bambang Presetyo dan Lina Miftahul Jannah. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif:Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Cholid Narbuko dan Abu Achmadi.(2013). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT BumiAksara.
- Fandy Tjiptono. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana.(2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta:Andi Offset.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra.(2005). *Service, Quality & Satisfaction*.Yogyakarta: Andi Offset.
- Harbani Pasolong. (2010). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta

Kasmir.(2005). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Lijan Poltak Sinambela, dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Nasution, M.N. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Nur Setyaningsih. (2008). Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan di SAMSAT Kabupaten Sragen.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih.(2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.\

Undang-Undang Republik Indonesia. (2009) *Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.

Vincent, Gaspez. (2011). *Total Quality Management (untuk Praktisi Bisnis dan Industri)*. Bogor: Vinchristo Publication