

**MENGUKUR INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK PADA ORGANISASI SEKTOR PUBLIK KELURAHAN**

Ahmad Sururi

Program Studi Administrasi Publik, Universitas Serang Raya, Indonesia

ahmadbroer@gmail.com

Abstract

The purpose of this study was to find out how much the level of community satisfaction with public services in urban public sector organizations, namely Cipare Serang Urban Village. The research method used is a quantitative approach. The population in this study amounted to 80 people with an error rate of 1% and obtained results of 44 people as a sample. Data collection techniques use observation (observation), interviews (interviews) and questionnaires (questionnaires). The research instrument as stated in the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform Regulation Number 14 of 2017 concerning Guidelines for Preparing the Community Satisfaction Survey. The results of the study, it can be concluded that the Community Satisfaction Index in Cipare Village has gone well. This can be seen from 9 (nine) appropriate indicators (Permenpan-RB) Number 14 of 2017 with the average service quality in the Good category with the IKM conversion value of = 77,650. However, there are still shortcomings in the completion time indicator and indicators for handling complaints, suggestions and inputs in the unfavorable category.

Keywords: *Society Satisfaction, Public Service, and Village*

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Publik pada organisasi sektor publik kelurahan yaitu Kelurahan Cipare Kota Serang. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 80 orang dengan tingkat kesalahan 1% dan diperoleh hasil 44 orang sebagai sampel. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi (pengamatan), interview (wawancara) dan kuesioner (angket). Instrumen penelitian sebagaimana yang tercantum pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Cipare sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari 9 (sembilan) indikator sesuai (Permenpan-RB) Nomor 14 Tahun 2017 dengan rata-rata mutu pelayanan berada pada kategori Baik dengan nilai konversi IKM sebesar = 77,650. Meskipun demikian masih terdapat kekurangan pada indikator waktu penyelesaian dan indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam kategori kurang baik.

Kata Kunci: *Indeks Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, dan Kelurahan*

PENDAHULUAN

Pemerintah merupakan suatu organisasi publik yang memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan publik secara langsung kepada masyarakat. Adanya pelayanan publik merupakan tanggung jawab negara dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak setiap warga negara. Hal tersebut sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Dasar 1945 bahwa Negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 2009 bahwa pemenuhan kebutuhan dasar bagi masyarakat merupakan implementasi dari esensi pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pemerintah Daerah sebagai penyelenggara pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui

peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan kekhasan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Ruang lingkup dan pelayanan publik dapat berbentuk barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif. Pelayanan dalam bentuk barang publik dapat berupa infrastruktur transportasi perkotaan, penyediaan listrik, air bersih dan obat-obatan untuk kesehatan masyarakat sedangkan pelayanan jasa publik antara lain pelayanan pendidikan, pelayanan keamanan, pelayanan peradilan dan pelayanan kesehatan. Kemudian pelayanan administratif seperti pelayanan pemberian dokumen akte kelahiran oleh pemerintah, pelayanan izin mendirikan bangunan, izin usaha dan sertifikat tanah. Berbagai jenis pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah tersebut merupakan implikasi dari tanggung jawab dan fungsi Negara sebagai pelayan publik (*Public Services*) sehingga dalam penyelenggaraan pelayanan publik, orientasi aparatur dan birokrasi publik harus berdasarkan asas-asas pelayanan publik seperti antara lain mengutamakan kepentingan umum, kesamaan hak, profesional, tidak diskriminatif, keterbukaan, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan. Dalam hal ini peran dan

tanggung jawab pemerintah sebagai regulator, fasilitator dan katalisator menjadi sangat penting dalam mendorong dan mewujudkan pelayanan publik yang inovatif, kontekstual dan partisipatoris. (Marsono, 2017).

Meskipun demikian, pada prakteknya orientasi birokrasi dalam konteks pelayanan publik masih belum menempatkan dirinya sebagai pelayan publik. Dalam konteks keterbukaan pelayanan informasi, badan-badan publik masih belum sepenuhnya siap menyambut pemberlakuan akses terhadap informasi publik. Ketidaksiapan itu antara lain disebabkan sulitnya mengubah pola pikir pimpinan badan publik sehingga perubahan kultural birokrasi menuju era keterbukaan informasi sulit dilakukan (Hidayat, 2016), rendahnya kualitas pelayanan publik yang banyak terjadi di lapangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu *pertama*, besarnya diskriminasi pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan masih amat dipengaruhi oleh hubungan *per-konco-an*, kesamaan afiliasi politik, etnis, dan agama; kedua tidak adanya kepastian biaya dan waktu pelayanan; dan ketiga rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik (Hidayat, 2016).

Kelurahan Cipare Kota Serang merupakan organisasi publik yang mempunyai tanggung jawab dalam pelayanan publik. Kelurahan merupakan

perangkat Kecamatan dan menjadi unsur pendukung tugas Camat yang dipimpin oleh Lurah yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Camat (Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2017 tentang Kelurahan). Bentuk pelayanan publik yang terdapat pada Kelurahan antara lain pelayanan administrasi kependudukan, Kartu Keluarga, Perizinan dan sebagainya.

Kondisi eksisting aparatur atau Sumber Daya Manusia (SDM) di Kelurahan Cipare relatif memadai dengan dukungan delapan aparatur berstatus Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan lima status Tenaga Kerja Honorer dengan rata-rata tingkat pendidikan strata satu dan strata dua sehingga dapat mendukung kinerja pelayanan publik dalam aspek Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK). Secara administrasi wilayah Kelurahan Cipare terbagi menjadi 21 Rukun Warga (RW), 89 Rukun Tetangga (RT). Dengan jumlah penduduk laki-laki sebanyak 13.116 orang dan penduduk perempuan sebanyak 12.688 orang sehingga dengan total jumlah penduduk sebesar 25.804 kondisi mobilitas penduduk di Kelurahan Cipare cukup tinggi.

Permasalahan pelayanan publik pada umumnya dapat terlihat dari rendahnya keterampilan aparatur dan minimnya peralatan kerja sehingga menimbulkan jadwal pelayanan yang tidak

pasti dan tidak tepat serta berdampak pada kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik. Hal tersebut menjadi permasalahan yang dihadapi oleh Kelurahan Cipare dalam upaya pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (M. Mahmudi, 2005), dengan demikian pelayanan publik menjadi instrumen strategis bagi setiap organisasi sektor publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan. Hal tersebut sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh (Pasolong, 2007) bahwa pelayanan publik adalah sebagai suatu kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Dalam upaya menjawab tuntutan, kebutuhan, dan harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kelurahan sebagai *front line* pelayanan publik dan implementasi paradigma tata kelola pemerintahan yang baik. (*Good Governance*) maka diperlukan sebuah upaya untuk mengukur bagaimana kualitas pelayanan publik. (Dwiyanto, 2002) mengemukakan bahwa peraturan dan

prosedur selalu menjadi dasar dalam pengukuran akuntabilitas seorang pejabat birokrasi publik. Para pengawas cenderung mengabaikan penyebab terjadinya pelanggaran prosedur, dinamika kebutuhan dan aspirasi pelayanan, dan penilaian masyarakat sebagai indikator akuntabilitas. Perubahan ukuran akuntabilitas ini akan mendorong pejabat birokrasi untuk memiliki keberanian dalam mengembangkan kreativitas dalam melayani masyarakat. Oleh sebab itu diperlukan instrumen pengukuran yang dapat menilai data indeks kepuasan masyarakat sebagai bahan evaluasi terhadap unsur pelayanan publik di kelurahan yang masih perlu diadakan perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) Tahun 2000-2004 disebutkan bahwa untuk menilai tingkat kualitas pelayanan perlu diukur melalui indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur penilaian tingkat kualitas pelayanan. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berpedoman pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal, 2005 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur

Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka yang ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat), (Peraturan Menteri PAN-RB No. 14 Tahun 2017), terdapat sembilan (9) unsur Survei Kepuasan Masyarakat.

Penelitian tentang efektivitas kinerja aparatur desa dalam pelayanan publik kepada masyarakat di Desa Tanggulangan yang dilakukan oleh (Weni Indrawati, Irawan Sunoro, 2017) menyimpulkan bahwa kinerja pelayanan publik sudah dapat dikatakan efektif dari beberapa indikator, namun pada indikator kejelasan dan kepastian kerja bagi aparatur desa belum sepenuhnya terpenuhi sebagai sekretaris desa. Meskipun demikian, masyarakat Desa Tanggulangin sudah merasakan pelayanan publik yang baik. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Publik di Kelurahan Cipare Kecamatan Serang Kota Serang.

METODE

Penelitian ini berupaya untuk mengetahui informasi ataupun hasil penelitian mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan Publik di Kelurahan Cipare Kota Serang. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna pelayanan di Kelurahan Cipare Kota Serang yang berjumlah 80 orang dengan menggunakan teknik *sampling insidental* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data. (Sugiyono, 2016). Pada penelitian ini, dalam menentukan jumlah atau ukuran sampel (*sample size*), menggunakan Rumus Slovin, dimana jumlah populasi berjumlah $N= 80$ dengan tingkat kesalahan 1% dan diperoleh hasil 44 orang sebagai sampel yang akan diteliti. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi (pengamatan), interview (wawancara) dan kuesioner (angket). Instrumen penelitian yang akan digunakan untuk melakukan pengukuran dengan tujuan menghasilkan data kuantitatif yang akurat, maka setiap instrumen harus mempunyai skala, skala yang digunakan sebagaimana yang tercantum pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah skala *Likert*, sesuai dengan skala pengukuran yang dipakai dan pengukuran jawaban dari para responden. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Untuk keperluan analisis data kuantitatif, maka jawaban dari setiap item diberi skor sebagai berikut:

Tabel 1 Skoring Item Instrumen

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat Baik	4
Baik	3
Kurang Baik	2
Tidak Baik	1

Teknik analisis data dan pengolahan data nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata rata tertimbang" masing masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata

rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut: **IKM Unit Pelayanan x 25.**

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambahkan unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 2. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
1	1,00 – 2,5996	25,000 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengukuran indeks kepuasan masyarakat, menggunakan sembilan (9) indikator yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri PAN-RB No. 14 Tahun 2017, yakni: (1)Persyaratan, (2)Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, (3)Waktu Penyelesaian, (4)Biaya/Tarif, (5)Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (6)Kompetisi Pelaksana, (7)Perilaku Pelaksana, (8)Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dan (9)Sarana dan Prasarana. Deskripsi hasil penelitian berdasarkan pengumpulan data melalui kuesioner/angket berdasarkan hasil

tanggapan responden terhadap unsur pelayanan diuraikan sebagai berikut:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Berikut ini gambaran mengenai tanggapan responden terhadap persyaratan untuk mendapatkan pelayanan.

Tabel 3. Tanggapan Responden Terhadap Persyaratan Pelayanan

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1.	Sangat Sesuai	11	25 %
2.	Sesuai	31	70,4 %
3.	Kurang Sesuai	1	2,2 %
4.	Tidak Sesuai	1	2,2 %
	Jumlah	44	100%

Berdasarkan pada tabel di atas, persyaratan pelayanan pada unit pelayanan umum di Kelurahan Cipare Kota Serang menunjukkan bahwa 31 atau 70,4% responden menjawab sesuai dengan persyaratan pelayanan dan jenis layanannya, 11 atau 25% responden menjawab sangat sesuai dengan jenis pelayanannya, 1 atau 2,2% responden menjawab kurang sesuai dengan jenis pelayanannya, dan 1 atau 2,2% responden menjawab tidak sesuai dengan jenis pelayanannya. Hal ini menunjukkan bahwa

lebih dari setengah responden masyarakat Kelurahan Cipare merasa sudah adanya kesesuaian antara persyaratan yang diberlakukan petugas pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan, maka bisa dikatakan bahwa kinerja aparatur Kelurahan Cipare sudah sesuai dengan persyaratan teknis dan administrasi yang ditetapkan.

2. Sistem, Mekanisme, Prosedur

Sistem, Mekanisme dan Prosedur terkait dengan kemudahan tata cara pelayanan yang bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Berikut tanggapan responden mengenai sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan.

Tabel 4
Tanggapan Responden Terhadap Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1.	Sangat Mudah	16	36,3 %
2.	Mudah	29	65,9 %
3.	Kurang Mudah	-	-
4.	Tidak Mudah	-	-
	Jumlah	44	100%

Berdasarkan tabel di atas, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Dari hasil persentase data responden maka dapat dihasilkan data sebagai berikut, terdapat 16 atau 36,3% responden menjawab sangat

mudah, sedangkan sekitar 29 atau 65,9% menjawab mudah. Hal ini disebabkan karena terjadinya perubahan dan perombakan prosedur pelayanan menjadi tidak berbelit belit di Kelurahan Cipare Kota Serang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan di Kelurahan Cipare sudah berjalan dengan baik sehingga masyarakat mudah memahami prosedur dalam mengakses pelayanan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Berikut tanggapan masyarakat mengenai waktu penyelesaian:

Tabel 5
Tanggapan Responden Terhadap Waktu Penyelesaian

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1.	Sangat Cepat	12	27,2 %
2.	Cepat	21	47,7 %
3.	Kurang Cepat	9	20,4 %
4.	Tidak Cepat	2	4,5 %
	Jumlah	44	100%

Berdasarkan pada tabel diatas, waktu penyelesaian pelayanan telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Tanggapan responden terdapat 12 atau 27,25% responden menjawab sangat cepat, sedangkan 21 atau 47,75%

responden menjawab cepat, sedangkan 9 atau 20,4% responden menjawab kurang cepat, dan 2 atau 4,5% responden menjawab tidak cepat. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan di Kelurahan Cipare Kota Serang berada pada kategori cepat.

4. Biaya/Tarif

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

Tabel 6. Tanggapan Responden Terhadap Biaya/Tarif Pelayanan.

Berdasarkan pada tabel diatas, yaitu

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1.	Sangat Sesuai	14	31,8 %
2.	Sesuai	24	54,5 %
3.	Kurang Sesuai	6	13,6 %
4.	Tidak Sesuai	-	-
	Jumlah	44	100%

kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Hasil responden menunjukkan bahwa 14 atau 31,8% responden menjawab sangat sesuai, sedangkan 24 atau 54,5% menjawab sesuai, sedangkan 6 atau 13,6% responden menjawab kurang sesuai. Dengan demikian

dapat disimpulkan bahwa biaya/tarif pelayanan yang dikenakan kepada penerima pelayanan sudah sesuai dengan aturan yang ditentukan dan yang berlaku.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Berdasarkan pada tabel diatas, menunjukkan bahwa 11 atau 25% responden menjawab sangat sesuai, 28 atau 63,6% menjawab sesuai, 4 atau 9,0% responden menjawab kurang sesuai, sedangkan sebanyak 1 atau 2,2% menjawab tidak sesuai. Dalam hal ini responden menanggapi bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan adalah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Tabel 7. Tanggapan responden terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1.	Sangat Sesuai	11	25 %
2.	Sesuai	28	63,6 %
3.	Kurang Sesuai	4	9,0 %
4.	Tidak Sesuai	1	2,2 %
	Jumlah	44	100%

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Berikut tanggapan responden terhadap kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.

Tabel 8. Tanggapan Responden Terhadap Kompetensi Pelaksana

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1.	Sangat Sesuai	16	36,3 %
2.	Sesuai	24	54,5 %
3.	Kurang Sesuai	3	6,8 %
4.	Tidak Sesuai	1	2,2 %
	Jumlah	44	100%

Berdasarkan pada tabel diatas, menunjukkan bahwa 16 atau 36,3% menjawab sangat sesuai, 24 atau 54,5% menjawab sesuai, 3 atau 6,8% menjawab kurang sesuai, sedangkan 1 atau 2,2% menjawab tidak sesuai. Dengan demikian tanggapan responden terhadap kompetensi pelaksana dalam memberikan pelayanan sudah sesuai.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan pada tabel di bawah, menunjukkan bahwa 14 atau 31,8% menjawab sangat sopan dan ramah, kemudian 21 atau 47,7% menjawab sopan

dan ramah, 9 atau 20,4% menjawab kurang sopan dan ramah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap perilaku pelaksana berada pada kategori sopan dan ramah.

Tabel 9 Tanggapan Responden Terhadap Perilaku Pelaksana

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1.	Sangat sopan dan ramah	14	31,8 %
2.	Sopan dan ramah	21	47,7 %
3.	Kurang sopan dan ramah	9	20,4 %
4.	Tidak sopan dan ramah	-	
	Jumlah	44	100%

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksana penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Berdasarkan pada tabel diatas, menunjukkan bahwa 13 atau 29,5% menjawab sangat baik, 22 atau 50% menjawab baik, 8 atau 1,8% menjawab kurang baik, sedangkan 1 atau 2,2% menjawab tidak baik. Dengan demikian tanggapan responden terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan di Kelurahan Cipare yaitu pada kategori Baik.

Tabel 10. Tanggapan Responden Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1.	Sangat Baik	13	29,5 %
2.	Baik	22	50%
3.	Kurang Baik	8	1,8%
4.	Tidak Baik	1	2,2%
	Jumlah	44	100%

9. Sarana Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Berdasarkan pada tabel diatas, menunjukkan bahwa 12 atau 27,2% menjawab sangat baik 22 atau 50% menjawab baik, sedangkan 10 atau 22,7% menjawab kurang baik. Dengan demikian dapat di simpulkan tanggapan responden mengenai sarana dan prasarana di Kelurahan Cipare adalah baik.

Tabel 11 Tanggapan Responden Terhadap Sarana dan Prasarana Pelayanan

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1.	Sangat Baik	12	27,2 %
2.	Baik	22	50 %
3.	Kurang Baik	10	22,7 %
4.	Tidak Baik	-	-
	Jumlah	44	100%

Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan organisasi publik sangat penting karena akan menunjukkan tingkat kepercayaan masyarakat. Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (high trust) (Pasolong, 2007).

Dalam pembahasan ini, peneliti ingin menjawab tujuan penelitian yaitu seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kelurahan Cipare Kota Serang. Maka dalam menjawab pertanyaan tersebut dihitung dengan cara membagi nilai rata-rata per unsur sebagaimana yang sudah dijelaskan pada analisis data. Adapun acuan penilaian dalam menentukan hasil kinerja pelayanan Kelurahan Cipare Kota Serang dengan menggunakan tabel berikut ini:

Tabel 12. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
1	1,00 – 2,59 96	25,000 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,06 4	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,06 – 3,53 2	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,53 – 4,00 24	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, berikut hasil pengolahan data mengenai pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik di Kelurahan Cipare Kota Serang.

Agar mudah memahami, diuraikan pada Tabel 13 hasil pengolahan data sebagai berikut:

1. Jumlah nilai/unsur

Jumlah nilai/unsur merupakan nilai keseluruhan dari pada hasil kuesioner terhadap masing-masing indikator. Dari tabel 13 diatas, dapat diketahui bahwa, Pertama untuk nilai/unsur indikator

persyaratan sebesar 140. Kedua, untuk nilai/unsur sistem, mekanisme, dan prosedur sebesar 148. Ketiga untuk nilai/unsur waktu penyelesaian sebesar 131. Keempat untuk nilai/unsur biaya/tarif sebesar 140. Kelima, untuk nilai/unsur produk spesifikasi jenis pelayanan sebesar 137. Keenam, untuk nilai/unsur Kompetisi Pelaksana sebesar 143. Ketujuh, untuk nilai/unsur Perilaku Pelaksana sebesar 137. Kedelapan, untuk nilai/unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan sebesar 135. Kemudian Kesembilan, untuk nilai Sarana dan Prasarana sebesar 134.

2. Nilai Rata-Rata Per Unsur

Nilai rata-rata per unsur merupakan jumlah nilai/unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi. Berikut hasil perhitungan:

- Persyaratan = $140 : 44 = 3,181$.
- Sistem, Mekanisme, dan Prosedur = $148:44 = 3,363$.
- Waktu Penyelesaian = $131:44= 2,977$.
- Biaya/Tarif = $140:44= 3,181$.
- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan= $137:44 = 3,113$.
- Kompetisi Pelaksana = $143:44 = 3,25$.
- Perilaku Pelaksana = $137: 44 = 3,113$.
- Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan = $135:44 = 3,068$.
- Sarana dan Prasarana = $134:44 = 3,045$

Tabel 13. Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Kelurahan Cipare Kota Serang

No	Keterangan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Jumlah Nilai Per Unsur	140	148	131	140	137	143	137	135	134
2	NRR Per Unsur	3,181	3,363	2,977	3,181	3,113	3,25	2,113	3,068	2,045
3	NRR Tertimbang Per Unsur	0,349	0,369	0,327	0,349	0,342	0,357	0,342	0,337	0,334
4	Nilai IKM Unit Layanan									77,65
5	Mutu Pelayanan									0
6	Kinerja Unit Pelayanan									B
										Baik

Keterangan:

- a. U1 = Persyaratan
- b. U2 = Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- c. U3 = Ketiga untuk nilai/unsur Waktu Penyelesaian
- d. U4 = Biaya/Tarif
- e. U5 = Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- f. U6 = Kompetisi Pelaksana
- g. U7 = Perilaku Pelaksana
- h. U8 = Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- i. U9 = Sarana dan Prasarana.

3. Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Unsur

Nilai rata-rata tertimbang per unsur merupakan nilai rata-rata per unsur $\times 0,111$. Berikut hasil perhitungan:

- a. Persyaratan = $3,181 \times 0,11 = 0,349$
- b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur = $3,363 \times 0,11 = 0,369$
- c. Waktu Penyelesaian = $2,977 \times 0,11 = 0,327$
- d. Biaya/Tarif = $3,181 \times 0,11 = 0,349$

- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan = $3,113 \times 0,11 = 0,342$
- f. Kompetisi Pelaksana = $3,25 \times 0,11 = 0,357$
- g. Perilaku Pelaksana = $3,113 \times 0,11 = 0,342$
- h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan = $3,068 \times 0,11 = 0,337$
- i. Sarana dan Prasarana = $3,045 \times 0,11 = 0,334$

Maka, NRR Tertimbang secara keseluruhan adalah $0,349 + 0,369 + 0,327$

+ 0,349 + 0,342 + 0,357 + 0,342 + 0,337 + 0,334 = 3,106.

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM antara rentang nilai 25-100, maka hasil penilaian rata-rata skor dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus IKM Unit Pelayanan x 25, Nilai Konversi IKM = 3,106 x 25 = 77,650.

Berdasarkan pada hasil interpretasi konversi mutu pelayanan IKM, maka Kelurahan Cipare berada dalam mutu pelayanan “B” dengan kategori “Baik”. Kemudian, apabila dilihat dari masing-masing unsur Indeks

Kepuasan Masyarakat, nilai IKM dari setiap unsur dapat dilihat pada Tabel 14.

Berdasarkan pada tabel 14 diatas, dapat diketahui bahwa, secara umum tingkat kepuasan paling tertinggi pada dua indikator yakni sistem, mekanisme, dan prosedur, saran dan masukan dengan masing-masing nilai unsur layanan sebesar 3,363 dengan kategori baik. Kemudian indikator paling terendah yaitu waktu penyelesaian sebesar 2,977 dengan kategori kurang baik.

Tabel 14. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,181	79,525	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,363	84,075	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	2,977	74,42	C	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	3,181	79,525	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,113	77,825	B	Baik
6	Kompetisi Pelaksana	3,25	81,25	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,133	77,825	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,068	76,7	C	Kurang Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,045	76,125	B	Baik

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Cipare sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari 9 (sembilan) indikator sesuai (Permenpan-RB) Nomor 14 Tahun 2017 dengan rata-rata mutu pelayanan berada pada kategori Baik dengan nilai konversi IKM sebesar = 77,650. Meskipun demikian masih terdapat kekurangan pada indikator waktu penyelesaian dan indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam kategori kurang baik. Implikasi dari penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi Kelurahan Cipare Kota Serang dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik di masa yang akan datang. Saran dari hasil penelitian ini adalah mendorong adanya bimbingan teknis bagi bagi aparatur dalam upaya meningkatkan keterampilan teknis yang menyangkut aspek-aspek pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

Dwiyanto, A. (2002). Membangun Sistem Pelayanan Publik. *Populasi*, 13(1), 3–18.

Hidayat, T. M. (2016). Bunga Rampai Administrasi Publik, Akselerasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. In *Bunga Rampai Administrasi Publik* (pp. 51–63). Pusat Inovasi Pelayanan Publik Lembaga

Administrasi Negara Republik Indonesia.

- M. Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Marsono. (2017). Membangun model pelayanan publik desa: mendekatkan pelayanan masyarakat di tingkat lokal. *Borneo Administrator*, 13(1), 1–20.
- Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi publik*. Bandung: Alfabeta.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009)
- Undang-Undang Republik Indonesia Tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) Tahun 2000-2004
- Weni Indrawati, Irawan Sunoro, Y. N. (2017). Efektivitas Kinerja Aparatur Desa dalam Pelayanan Publik kepada Masyarakat di Desa Tanggulangin.

Fakultas Keguruan dan Ilmu
Pendidikan Universitas ampung.