

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN DI KANTOR KECAMATAN TEBING TINGGI KABUPATEN BALANGAN

Muhammad Rifki¹, Jumaidi², M. Arsyad³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Email: paitangbakinutan333@gmail.com

ABSTRAK

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah hasil dari kegiatan survei kepuasan masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kurang optimalnya pegawai dalam memberikan pelayanan, kurangnya alat transportasi dan dana operasional untuk para pegawai, tidak dimanfaatkan secara optimal kotak saran, dan fasilitas yang dimiliki oleh kantor kecamatan kurang lengkap. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Di Kantor Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan. Teori yang dipakai yaitu mengacu pada PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017. Metode yang dipakai pada penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif, dengan jumlah sampel sebanyak 70 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan cara penyebaran kuesioner, observasi, studi kepustakaan, dan dokumentasi. Teknik sampling yang digunakan yaitu Sampling Insidental. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai indeks yang diperoleh sebesar 2,59215 dan nilai indeks kepuasan masyarakat setelah dikonversikan sebesar 64,8038, sehingga mutu pelayanannya adalah "D". Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa indeks kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan dikatakan tidak baik. Saran untuk Kantor Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan, demi meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, sudah seharusnya pihak Kantor Kecamatan Tebing Tinggi memperhatikan dan melakukan penindakan penuh akan penilaian pengguna layanan yang menjadi responden dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Indeks Kepuasan Masyarakat, IKM, Pelayanan Publik

ABSTRACT

The Community Satisfaction Index (IKM) is the result of community satisfaction survey activities in the form of numbers. Numbers are determined on a scale of 1 (one) to 4 (four). This research was motivated by staff not being optimal in providing services, lack of transportation and operational funds for employees, suggestion boxes not being utilized optimally, and inadequate facilities at the sub-district office. The aim of this research is to find out the level of public satisfaction with services at the Tebing Tinggi District Office, Balangan Regency. The theory used refers to PERMENPAN-RB Number 14 of 2017. The method used in this research is descriptive quantitative, with a sample size of 70 respondents. Data collection techniques in this research were by distributing questionnaires, observation, literature study and documentation. The sampling technique used is Incidental Sampling. The research results show that the index value obtained is 2.59215 and the community satisfaction index value after conversion is 64.8038, so the service quality is "D". Based on the research results, it can be concluded that the community satisfaction index at the Tebing Tinggi District Office, Balangan Regency is said to be not good. Suggestions for the Tebing Tinggi District Office, Balangan Regency, in order to improve the quality of services provided, the Tebing Tinggi District Office should pay attention and take full action on the assessments of service users who were respondents in this research.

Keywords: Community Satisfaction Index, CSI, Public Services

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat merupakan fungsi yang harus di emban pemerintah dalam mewujudkan kesejahteraan, sebagai tolak ukur terselenggaranya tata kelola, pemerintahan yang baik (*good government*). Dibidang pemerintah, pelayanan mempunyai peran yang sangat penting, karena pelayanan merupakan suatu kegiatan pemerintah yang menyangkut kepentingan rakyat secara keseluruhan, termasuk pelayanan yang di berikan pegawai kecamatan. Karena peranan pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah melibatkan seluruh Aparatur

Negara atau Pegawai Negeri Sipil (PNS).

Pelaksanaan pengisian survei indeks Kepuasan Masyarakat berpedoman pada Peraturan MENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang kecamatan disebutkan bahwa kecamatan adalah sebuah perangkat daerah kabupaten/kota sekaligus penyelenggara pemerintahan umum. Pelimpahan sebagian kewenangan bupati/wali kota kepada camat dilaksanakan untuk mengefektifkan penyelenggaraan pemerintahan daerah di Kecamatan dan mengoptimalkan pelayanan publik di Kecamatan sebagai perangkat daerah yang berhadapan langsung dengan masyarakat.

Jenis pelayanan terdapat di kantor kecamatan Tebing Tinggi, yaitu pelayanan non perizinan, pelayanan non perizinan meliputi perekaman E-KTP, perubahan kartu keluarga, surat keterangan pindah, dispensasi nikah, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan lainnya (susunan keluarga, keterangan janda, duda, kematian, dll), serta rekomendasi izin keamanan. Sementara pelayanan perizinan, kecamatan sudah tidak mengurus itu lagi karena sudah dialihkan ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) bidang perizinan.

Berdasarkan hasil observasi awal dimana peneliti menemukan beberapa fenomena yang terjadi di Kantor Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan seperti Kurang optimalnya pegawai dalam memberikan pelayanan perekaman E-KTP kepada masyarakat, Kurangnya alat transportasi dan dana operasional, Tidak dimanfaatkan secara optimal kotak saran, dan Fasilitas yang dimiliki oleh kantor kecamatan kurang lengkap seperti tidak adanya sistem pengamanan (CCTV), dan kursi di ruang tunggu sudah rusak.

Melihat uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan kajian dan Menyusunnya dalam bentuk penelitian skripsi dengan judul “Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Di Kantor Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan”.

Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimana indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan di Kantor Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan ?

METODE

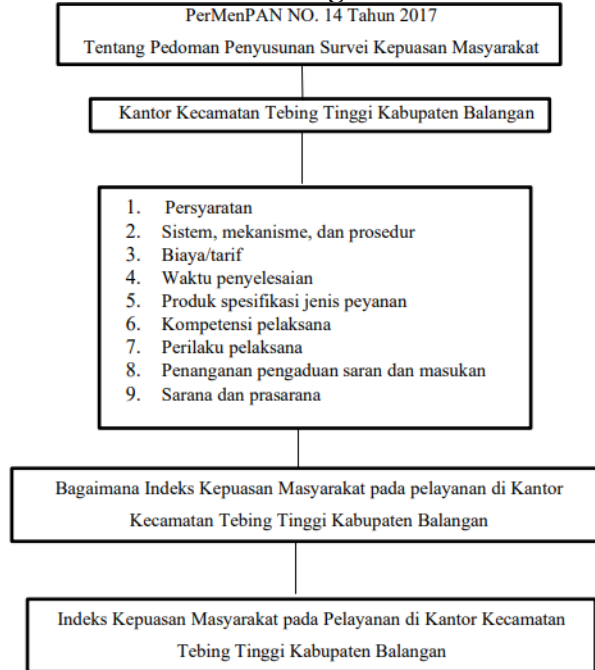
Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu jenis penelitian yang pada dasarnya menggunakan pendekatan deduktif-induktif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan juga sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei, yaitu metode penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta dari gejala-gejala yang ada mencari keterangan-keterangan secara faktual. Populasi dalam penelitian ini adalah berdasarkan pada buku pengunjung, adalah pengguna layanan di Kantor Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan dan memiliki kriteria tertentu dan yang berada dalam area Kantor Kecamatan Tebing Tinggi pada saat penelitian berlangsung yaitu berjumlah 235 pengunjung.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Sampling Insidental* yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu

dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Untuk mengetahui jumlah kelayakan sampel penelitian menggunakan rumus slovin, maka jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 70 sampel. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penyebaran kuesioner, observasi, studi kepustakaan, dan dokumentasi.

Gambar 1. Kerangka Pemikiran



PEMBAHASAN

Teori yang dipakai yaitu mengacu pada PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. pengukuran Tingkat kepuasan masyarakat menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 yang meliputi: Persyaratan Administratif, Sistem, Mekanisme, dan Prodesur-Prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya/tarif; Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana.

Setelah melakukan pengolahan berdasarkan data yang diperoleh, peneliti kemudian melakukan perhitungan nilai indeks dan beberapa pengujian seperti uji validitas, dan reliabilitas. . Berikut adalah data hasil dari pengolahan indeks kepuasan masyarakat perunsur Indeks Kepuasan Masyarakatnya.

Tabel 1. Hasil Pengolahan Indeks Per Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Total NILAI/UNSUR	NRR/ UNSUR	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	185	2,635	C
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	214	3,065	B
3	Waktu Penyelesaian	190	2.72	C
4	Biaya/Tarif	215	3.08	B

5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	166	2.37	D
6	Kompetensi Pelaksana	184	2.63	C
7	Perilaku Pelaksana	182	2.61	C
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	155	2.215	D
9	Sarana dan prasarana	157	2.245	D

Sumber : Data Primer Penelitian 2023

Peneliti melakukan perhitungan berdasarkan jumlah perolehan kuesioner yang didapat, yaitu sebagai berikut:

$(2.635 \times 0.11) + (3.065 \times 0.11) + (2.72 \times 0.11) + (3.08 \times 0.11) + (2.37 \times 0.11) + (2.63 \times 0.11) + (2.61 \times 0.11) + (2.215 \times 0.11) + (2.245 \times 0.11) = 2.59215$. Jadi, nilai indeksnya adalah 2,59215.

Dengan diketahui nilai indeks pada Kantor Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan adalah 2,59215, selanjutnya dihitung nilai IKM unit pelayanan setelah dikonversi yaitu nilai interval IKM unit pelayanan $X \text{ Nilai Dasar } (25) = 2,59215 \times 25 = 64,8038$.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

No. Item Pertanyaan	r tabel (5%)	r hitung	Keterangan
U1.1	0.235	0,385	Valid
U1.2	0.235	0,355	Valid
U2.1	0.235	0,329	Valid
U2.2	0.235	0,290	Valid
U3.1	0.235	0,348	Valid
U3.2	0.235	0,439	Valid
U4.1	0.235	0,413	Valid
U4.2	0.235	0,303	Valid
U5.1	0.235	0,312	Valid
U5.2	0.235	0,372	Valid
U6.1	0.235	0,343	Valid
U6.2	0.235	0,320	Valid
U6.3	0.235	0,306	Valid
U7.1	0.235	0,498	Valid
U7.2	0.235	0,372	Valid
U8.1	0.235	0,300	Valid
U8.2	0.235	0,333	Valid
U9.1	0.235	0,320	Valid
U9.2	0.235	0,325	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data IBM SPSS Statistics 25

Dari 19 item pertanyaan semuanya valid. Hal ini dapat diketahui dari nilai $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ sebesar 0,235. Berdasarkan hasil uji validitas setiap item pertanyaan dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan dalam penelitian ini dinyatakan valid dan penelitian dapat dilanjutkan.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.604	19
Item-Total Statistics	

No.	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
U1.1	47.0429	15.288	0.209	0.592
U1.2	47.2286	15.570	0.191	0.594
U2.1	46.7286	15.969	0.203	0.592
U2.2	46.6857	16.045	0.143	0.601
U3.1	47.1714	15.796	0.212	0.591
U3.2	46.9286	15.258	0.387	0.569
U4.1	46.7429	15.440	0.280	0.581
U4.2	46.6429	16.146	0.186	0.594
U5.1	47.3714	15.976	0.173	0.596
U5.2	47.4286	15.466	0.208	0.592
U6.1	47.2571	15.846	0.211	0.591
U6.2	47.1000	15.859	0.169	0.597
U6.3	47.0571	15.852	0.136	0.603
U7.1	47.1143	14.885	0.365	0.567
U7.2	47.2143	15.620	0.231	0.588
U8.1	47.5429	15.933	0.140	0.602
U8.2	47.5714	15.988	0.213	0.591
U9.1	47.6714	16.224	0.224	0.591
U9.2	47.3857	15.951	0.194	0.593

Sumber: Hasil Pengolahan Data IBM SPSS Statistics 25

Hasil uji Reliabilitas yang diolah dengan menggunakan SPSS versi 25 diatas, dapat dilihat bahwa nilai alpha > 0,60, yaitu 0,604 > 0,60. Dari hasil uji reliabilitas variabel maka dapat disimpulkan bahwa item pernyataan pada penelitian ini dinyatakan reliabel.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan di Kantor Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan yang diukur dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan berjalan dengan tidak baik dimana didapatkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat dilihat dari 9 indikator/unsur dengan nilai konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 64,8038 mutu pelayanan “D” yang berarti tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan di Kantor Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan termasuk dalam kategori Tidak Baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari (2017) *Mengukur Kualitas Layanan Dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance Analysis (IPA)*. Jakarta: BPFE.
- Halim, A. (2019) “‘Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik di Kelurahan Jempong Mataram City’”. Univeraitas Muhammadiyah Mataram’.
- Iskandar, S.I.P.A. (2023) ‘Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi YPPT Tasikmalaya’, *Administrasi Pembangunan (Teori dan ...*, 1.
- Jamaluddin, A. (2015) *Metode Penelitian Administrasi Publik, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Gava Media.
- Mukarom, Z. (2015) *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia..
- Rahayu. A.Y.S, et all (2020) *Pelayanan Publik dan E-Goverment: Sebuah Teori dan Konsep*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Reformasi, D.A.N. and Republik, B. (2017) ‘PERMENPAN-RB Nomor 14 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pemerintahan’.
- Sugiyono (2018) *Metode Penelitian Kauntitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suyatna, A. (2017) *Uji Statistik Berbantuan SPSS untuk Penelitian Pendidikan*. Yogyakarta: Media Akademi.
- Anwar, H. (2021) ‘Pengaruh Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kantor Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan’. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.
- Hilmi Ryandi Rahman (2022) ‘INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) BALANGAN". *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai.
- Suandi (2018) ‘Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur". *Skripsi*. Universitas Sjakhyakirti.’