

Tingkat Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Pegawai Kantor Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe

Suparlin Solin¹, Hablil Ikhwana², Siti Umami Arfah Nasution³

Universitas Alwashliyah

Email : suparlinsolin63@gmail.com¹, hablilikhwanabeniman@gmail.com²,
ummy.arfanst@gmail.com³

Abstrak, Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah masyarakat sudah puas dengan pelayanan publik yang diberikan pegawai pegawai kantor Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan seseorang setelah memanfaatkan produk atau jasa terhadap kebutuhan, keinginan, dan harapan yang diinginkannya. Kepuasan masyarakat sangat dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan. Guna meningkatkan kualitas pelayanan, maka perlu diketahui sampai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pelayanan Kantor Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe dengan menggunakan teknik survey kepuasan masyarakat yang terdiri dari 14 kriteria pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut: Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, maka diperoleh angka indeks sebesar 71,83 yang berada pada interval 62,51 – 81,25, sehingga kualitas pelayanan publik berada pada tingkat "B". Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik.

Kata Kunci : Kepuasan Masyarakat, Pelayanan

Pendahuluan

Kecamatan merupakan ujung tombak pelayanan terhadap masyarakat dan juga disebut sebagai basis pelayanan publik. Hal ini tidaklah berlebihan jika dilihat dalam kegiatan sehari-harinya, masyarakat setiap harinya melakukan pengurusan baik perizinan maupun permohonan mendapatkan surat keterangan. Di dalam pemerintah daerah terdapat level pemerintahan terbawah yaitu organisasi kecamatan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepala camat. Salah satu kecamatan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Kantor Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe Kabupaten Pakpak Bharat. Layanan yang diberikan contohnya pembuatan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan fasilitas pelayanan pemerintahan lain bagi masyarakat ataupun bagi pemerintah ditingkat desa.

Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di Kantor Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe Kabupaten Pakpak Bharat, terdapat beberapa permasalahan yang dijumpai pada bagian pelayanan. Fasilitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, pemenuhan fasilitas pelayanan bagi masyarakat merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan. Fasilitas pelayanan di Kantor Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe Kabupaten Pakpak Bharat dianggap masih kurang memadai, seperti kurang luasnya ruang tunggu, dan tempat duduk pada ruang tunggu yang masih kurang. Kemudian

dari segi daya tanggap, tanggungjawab dalam melayani masyarakat serta ketepatan waktu pegawai dalam memberikan pelayanan juga masih perlu pembenahan. Hal ini tentu saja dapat menghambat kelancaran kegiatan pelayanan. Tujuan utama pelayanan publik adalah tercapainya kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat akan terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan atau lebih baik dari standar yang ditetapkan.

Tinjauan

Definisi pelayanan publik menurut KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undang. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Menurut Harbani Pasolong (2010: 221-222), "Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*)". Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa, "Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan". Oleh karena itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disebutkan sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Metode Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe Kabupaten Pakpak Bharat. Dari keseluruhan jumlah populasi, penulis mengambil sampel sebanyak 100 orang masyarakat yang memenuhi kriteria. Maka sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 orang responden. Penyebaran kuesioner selama 1 hari. Teknik pengambilan sampelnya dengan menggunakan teknik sampel aksidental (*accidental sampling*). Teknik aksidental dilakukan berdasarkan kebetulan, siapa saja yang ditemui, asalkan sesuai dengan persyaratan data yang diinginkan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi langsung, kuesioner, studi pustakan dan wawancara. Uji coba instrumen penelitian dilaksanakan di Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe Kabupaten Pakpak Bharat dengan menggunakan metode Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Angket atau kuesioner dibagikan kepada 100 responden yang merupakan pelanggan pelayanan Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe Kabupaten Pakpak Bharat.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat menggunakan program *SPSS 20 For Windows*, diperoleh hasil statistik mengenai analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe yang disajikan dalam tabel 1 berikut :

Tabel 1

Data Statistik Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe

<https://journals.stimsukmamedan.ac.id/index.php/ilman>

Jurnal Ilman: Jurnal Ilmu Manajemen

Volume 12, Issue 3, Oktober 2024, pages 12-24

p-ISSN 2355-1488, e-ISSN 2615-2932

N	Valid	100
	Missing	0
Mean		61.84
Median		62
Mode		63
Std. Deviation		7.273
Minimum		44
Maximum		84
Sum		6184

Berdasarkan pengukuran terhadap 14 unsur pelayanan (U), diperoleh perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe mengacu pada data pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan (data pada lampiran 6) adalah sebagai berikut:

1. Menghitung jumlah nilai per-unsur pelayanan
 - a. Prosedur pelayanan (U1) = 302
 - b. Persyaratan pelayanan (U2) = 286
 - c. Kejelasan petugas pelayanan (U3) = 300
 - d. Kedisiplinan petugas pelayanan (U4) = 283
 - e. Tanggungjawab petugas pelayanan (U5) = 299
 - f. Kemampuan petugas pelayanan (U6) = 301
 - g. Kecepatan pelayanan pelayanan (U7) = 244
 - h. Keadilan mendapatkan pelayanan (U8) = 280
 - i. Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan (U9) = 302
 - j. Kewajaran biaya pelayanan (U10) = 297
 - k. Kepastian biaya pelayanan (U11) = 311
 - l. Kepastian jadwal pelayanan (U12) = 252
 - m. Kenyamanan lingkungan (U13) = 296
 - n. Keamanan lingkungan (U14) = 293

2. Menghitung nilai rata-rata per-unsur:

$$\text{Nilai Rata-Rata Per Unsur (NRR)} = \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}}$$

- a. $\text{NRR U1} = 302 : 100 = 3,02;$
- b. $\text{NRR U2} = 286 : 100 = 2,86;$
- c. $\text{NRR U3} = 300 : 100 = 3,00;$
- d. $\text{NRR U4} = 285 : 100 = 2,85;$
- e. $\text{NRR U5} = 299 : 100 = 2,99;$
- f. $\text{NRR U6} = 301 : 100 = 3,01;$
- g. $\text{NRR U7} = 244 : 100 = 2,44;$
- h. $\text{NRR U8} = 280 : 100 = 2,80;$
- i. $\text{NRR U9} = 302 : 100 = 3,02;$
- j. $\text{NRR U10} = 297 : 100 = 2,97;$
- k. $\text{NRR U11} = 311 : 100 = 3,11;$
- l. $\text{NRR U12} = 252 : 100 = 2,52;$
- m. $\text{NRR U13} = 296 : 100 = 2,96;$
- n. $\text{NRR U14} = 293 : 100 = 2,93$

3. Menghitung Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang

$$\text{NRR Tertimbang} = \text{NRR Per Unsur} \times 0,071$$

$$\text{NRR tertimbang U1} = 3,02 \times 0,071 = 0,21$$

$$\text{NRR tertimbang U2} = 2,86 \times 0,071 = 0,20$$

$$\text{NRR tertimbang U3} = 3,00 \times 0,071 = 0,21$$

$$\text{NRR tertimbang U4} = 2,83 \times 0,071 = 0,20$$

$$\text{NRR tertimbang U5} = 2,99 \times 0,071 = 0,21$$

$$\text{NRR tertimbang U6} = 3,01 \times 0,071 = 0,21$$

$$\text{NRR tertimbang U7} = 2,44 \times 0,071 = 0,17$$

$$\text{NRR tertimbang U8} = 2,80 \times 0,071 = 0,19$$

$$\text{NRR tertimbang U9} = 3,02 \times 0,071 = 0,21$$

$$\text{NRR tertimbang U10} = 2,97 \times 0,071 = 0,21$$

$$\text{NRR tertimbang U11} = 3,11 \times 0,071 = 0,22$$

$$\text{NRR tertimbang U12} = 2,52 \times 0,071 = 0,17$$

$$\text{NRR tertimbang U13} = 2,96 \times 0,071 = 0,21$$

$$\text{NRR tertimbang U14} = 2,93 \times 0,071 = 0,20$$

$$\begin{aligned} \Sigma \text{NRR tertimbang} &= 0,21 + 0,20 + 0,21 + 0,20 + 0,21 + 0,21 + \\ &\quad 0,17 + 0,19 + 0,21 + 0,21 + 0,22 + 0,17 + \\ &\quad 0,21 + 0,20 \\ &= 2,87 \end{aligned}$$

4. Menghitung Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Guna memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM antara rentang nilai 25-100, maka hasil penilaian nilai rata-rata tertimbang (S NRR tertimbang) di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \Sigma \text{NRR Tertimbang} \times 25$$

$$\text{Nilai Konversi IKM} = 2,87 \times 25 = 71,83$$

Selanjutnya, hasil nilai Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe Kecamatan Deli Serdang, disesuaikan dengan kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks yang ditunjukkan pada Tabel 4.8. sebagai berikut :

Tabel 4.8 Kategorisasi Mutu Pelayanan

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

Sumber: *KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004*

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan pada tabel 4.8 di atas, maka Kantor Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe Kecamatan Deli Serdang memperoleh hasil Konversi IKM sebesar 71,83. Kinerja unit pelayanan Kantor Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe Kecamatan Deli Serdang berada dalam mutu pelayanan “B” dengan kategori “BAIK”. Apabila dilihat dari masing-masing unsur Indeks Kepuasan Masyarakat, yang mengacu pada kategorisasi mutu pelayanan pada tabel 4.8, nilai IKM dari setiap unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel 2 di bawah ini:

Tabel 2. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai	Nilai	Mutu	Kinerja
----	-----------------	-------	-------	------	---------

		IKM	Konversi IKM	Pelayanan	
1	Prosedur Pelayanan	3.02	75.50	B	Baik
2	Persyaratan Pelayanan	2.86	71.50	B	Baik
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	3.00	75.00	B	Baik
4	Kedisiplinan Petugas	2.83	71.25	B	Baik
5	Tanggung Jawab Petugas	2.99	74.75	B	Baik
6	Kemampuan Petugas	3.01	75.25	B	Baik
7	Kecepatan Pelayanan	2.44	61.00	C	Kurang Baik
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	2.80	70.00	B	Baik
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3.02	75.50	B	Baik
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	2.97	74.25	B	Baik
11	Kepastian Biaya Pelayanan	3.11	77.75	B	Baik
12	Kepastian Jadwal	2.52	63.00	B	Baik
13	Kenyamanan Lingkungan	2.96	74.00	B	Baik
14	Keamanan Pelayanan	2.93	73.25	B	Baik

Sumber: Data Primer Diolah

Nilai IKM dari unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Berikut ini hasil penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari masing-masing unsur:

1. Prosedur Pelayanan Kantor Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe Indikator prosedur pelayanan Kantor Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe disediakan 2 butir pernyataan yaitu nomor 1 sampai dengan nomor 2. Hasil perhitungan IKM untuk unsur prosedur pelayanan Kantor Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur prosedur pelayanan (U1) = 302

Jumlah Nilai Per Unsur

Nilai Rata-Rata Per Unsur (NRR) = $\frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}}$

= 302/100

= 3,02

Nilai IKM unsur kejelasan petugas pelayanan = NRR x 25

= 3,00 x 25

= 75,00

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.7, prosedur pelayanan Kantor Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe Kecamatan Deli Serdang memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat "B" dan kinerja unit pelayanan pada tingkat "baik".

2. Persyaratan Pelayanan Kantor Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe Indikator persyaratan pelayanan Kantor Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe terdapat pada butir soal nomor 3. Hasil perhitungan IKM untuk unsur persyaratan pelayanan Kantor Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe sesuai

dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur persyaratan pelayanan (U2) = 286

$$\begin{aligned} \text{Nilai Rata-Rata Per Unsur (NRR)} &= \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= \frac{286}{100} \\ &= 2,86 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM unsur persyaratan pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 2,86 \times 25 \\ &= 71,50 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.7, persyaratan pelayanan Kantor Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat "B" dan kinerja unit pelayanan pada tingkat "baik".

- Kejelasan Petugas Pelayanan Kantor Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe
Indikator kejelasan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe terdapat pada butir soal nomor 4. Hasil perhitungan IKM untuk unsur kejelasan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur kejelasan petugas pelayanan (U3) = 283

$$\begin{aligned} \text{Nilai Rata-Rata Per Unsur (NRR)} &= \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= \frac{283}{100} \\ &= 3,00 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM unsur kejelasan petugas pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,00 \times 25 \\ &= 75,00 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.7, kejelasan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat "B" dan kinerja unit pelayanan pada tingkat "baik".

- Kedisiplinan Petugas Pelayanan Kantor Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe
Pada indikator kedisiplinan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe terdapat pada butir soal nomor 5. Hasil perhitungan IKM untuk unsur kedisiplinan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur kedisiplinan petugas pelayanan (U4) = 283

$$\begin{aligned} \text{Nilai Rata-Rata Per Unsur (NRR)} &= \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= \frac{283}{100} \end{aligned}$$

$$= 2,83$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM unsur kedisiplinan petugas pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 2,83 \times 25 \\ &= 71,25 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 12, kedisiplinan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe memiliki mutu pelayanan pada tingkat "B" dan kinerja unit pelayanan pada tingkat "baik".

5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan Kantor Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe.

Indikator tanggung jawab petugas pelayanan Kantor Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe terdapat pada butir soal nomor 6. Hasil perhitungan IKM untuk unsur tanggungjawab petugas pelayanan Kantor Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

$$\text{Jumlah nilai unsur tanggungjawab petugas pelayanan (U5)} = 283$$

$$\text{Jumlah Nilai Per Unsur}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai Rata-Rata Per Unsur (NRR)} &= \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= 299 / 100 \\ &= 2,99 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM unsur kedisiplinan petugas pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 2,99 \times 25 \\ &= 74,75 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 12, tanggungjawab petugas pelayanan Kantor Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat "B" dan kinerja unit pelayanan pada tingkat "baik".

6. Kemampuan Petugas Pelayanan Kantor Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe

Indikator kemampuan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe terdapat pada butir soal nomor 7. Hasil perhitungan IKM unsur kemampuan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe sesuai ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

$$\text{Jumlah nilai unsur kemampuan petugas pelayanan (U6)} = 301$$

$$\text{Jumlah Nilai Per Unsur}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai Rata-Rata Per Unsur (NRR)} &= \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= 301/100 \\ &= 3,01 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM unsur kemampuan petugas pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,01 \times 25 \\ &= 75,25 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 12, kemampuan petugas pelayanan Kantor

Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat "B" dan kinerja unit pelayanan pada tingkat "baik".

7. Kecepatan Pelayanan Kantor Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe
 Pada indikator kecepatan pelayanan Kantor Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe terdapat pada butir soal nomor 8. Hasil perhitungan IKM untuk unsur kecepatan pelayanan Kantor Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:
 Jumlah nilai unsur kecepatan pelayanan (U7) = 244

$$\begin{aligned} \text{Nilai Rata-Rata Per Unsur (NRR)} &= \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= 244/100 \\ &= 2,44 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM unsur kecepatan pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 2,44 \times 25 \\ &= 61,00 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 12, kecepatan pelayanan Kantor Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat "C" dan kinerja unit pelayanan pada tingkat "kurang baik".

8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan Kantor Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe
 Pada indikator keadilan mendapatkan pelayanan Kantor Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe terdapat pada butir soal nomor 9 dan 10. Hasil perhitungan IKM untuk unsur keadilan mendapatkan pelayanan Kantor Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Nilai Rata-Rata Per Unsur (NRR)} &= \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= 280/100 \\ &= 2,80 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM unsur keadilan mendapatkan pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 2,80 \times 25 \\ &= 70,00 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 12, keadilan mendapatkan pelayanan Kantor Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat "B" dan kinerja unit pelayanan pada tingkat "baik".

9. Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan Kantor Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe.
 Pada indikator kesopanan dan keramahan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe terdapat pada butir soal nomor 11. Hasil perhitungan IKM unsur kesopanan dan keramahan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe sesuai dengan ketentuan dalam

KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur kesopanan dan keramahan petugas pelayanan (U4) = 283

$$\begin{aligned} \text{Nilai Rata-Rata Per Unsur (NRR)} &= \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= \frac{283}{100} \\ &= 2,83 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM unsur kesopanan dan keramahan petugas} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 2,83 \times 25 \\ &= 70,75 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 12, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat "B" dan kinerja unit pelayanan pada tingkat "baik".

10. Kewajaran Biaya Pelayanan Kantor Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe

Pada indikator kewajaran biaya pelayanan Kantor Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe terdapat pada butir soal nomor 12 dan 13. Hasil perhitungan IKM unsur kewajaran biaya pelayanan Kantor Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe sesuai dengan ketentuan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur kewajaran biaya pelayanan (U10) = 297

$$\begin{aligned} \text{Nilai Rata-Rata Per Unsur (NRR)} &= \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= \frac{297}{100} \\ &= 2,97 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM unsur kewajaran biaya pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 2,97 \times 25 \\ &= 74,25 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 12, kewajaran biaya pelayanan Kantor Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe memiliki mutu pelayanan pada tingkat "B" dan kinerja unit pelayanan pada tingkat "baik".

11. Kepastian Biaya Pelayanan Kantor Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe

Pada indikator kepastian biaya pelayanan Kantor Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe terdapat pada butir soal nomor 14. Hasil perhitungan IKM unsur kepastian biaya pelayanan Kantor Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe sesuai dengan ketentuan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur kepastian biaya pelayanan (U11) = 311

$$\begin{aligned} \text{Nilai Rata-Rata Per Unsur (NRR)} &= \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= \frac{311}{100} \\ &= 3,11 \end{aligned}$$

$$= 3,11$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM unsur kepastian biaya pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,11 \times 25 \\ &= 77,75 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 12, kepastian biaya pelayanan Kantor Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat "B" dan kinerja unit pelayanan pada tingkat "baik".

12. Kepastian Jadwal Pelayanan Kantor Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe
 Pada indikator kepastian jadwal pelayanan Kantor Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe terdapat pada butir soal nomor 15. Hasil perhitungan IKM untuk unsur kepastian jadwal pelayanan Kantor Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe sesuai dengan ketentuan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:
 Jumlah nilai unsur kepastian jadwal pelayanan (U12) = 252

$$\begin{aligned} \text{Nilai Rata-Rata Per Unsur (NRR)} &= \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= \frac{252}{100} \\ &= 2,52 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM unsur kepastian jadwal pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 2,52 \times 25 \\ &= 63,00 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 12, kepastian jadwal pelayanan Kantor Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat "B" dan kinerja unit pelayanan pada tingkat "baik".

13. Kenyamanan Lingkungan Kantor Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe
 Pada indikator kenyamanan lingkungan Kantor Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe terdapat pada butir soal nomor 16, 17 dan 18. Hasil perhitungan IKM unsur kenyamanan lingkungan Kantor Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Jumlah nilai unsur kenyamanan lingkungan (U13)} &= 296 \\ \text{Nilai Rata-Rata Per Unsur (NRR)} &= \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= \frac{296}{100} \\ &= 2,96 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM unsur kenyamanan lingkungan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 2,96 \times 25 \\ &= 74,00 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 12, kenyamanan lingkungan Kantor

Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat "B" dan kinerja unit pelayanan pada tingkat "baik".

14. Keamanan Pelayanan Desa Tumpatan

Pada indikator keamanan pelayanan Kantor Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe terdapat pada butir soal nomor 19, 20 dan 21. Hasil perhitungan IKM unsur keamanan pelayanan Kantor Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur keamanan pelayanan (U14) = 293

Jumlah Nilai Per Unsur

Nilai Rata-Rata Per Unsur (NRR) = $\frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}}$

Jumlah Responden

= 293/100

= 2,93

Nilai IKM unsur keamanan pelayanan = NRR x 25

= 2,93 x 25

= 73,25

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 12, keamanan pelayanan Kantor Kecamatan Sitellu Tali Urang Jehe memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat "B" dan kinerja unit pelayanan pada tingkat "baik".

Daftar Pustaka

- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Bambang Presetyo dan Lina Miftahul Jannah. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Rajawali Pers. Jakarta.
- Cholid Narbuko dan Abu Achmadi. 2013. *Metodologi Penelitian*. PT Bumi Aksara. Jakarta.
- Fandy Tjiptono. 2004. *Manajemen Jasa*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Harbani Pasolong. 2010. *Kepemimpinan Birokrasi*. CV Alfabeta. Bandung.
- Heni Idawati. 2011. *Analisis Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Binangun Kulon Progo*. Tugas Akhir Skripsi.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. PT Rajagrafindo Persada. Jakarta.
- 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.

<https://journals.stimsukmamedan.ac.id/index.php/ilman>

Jurnal Ilman: Jurnal Ilmu Manajemen

Volume 12, Issue 3, Oktober 2024, pages 12-24

p-ISSN 2355-1488, e-ISSN 2615-2932

- Lijan Poltak Sinambela, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara. Jakarta:
- Nasution, M.N. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Nur Setyaningsih. 2008. *Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan di SAMSAT Kabupaten Sragen*. Skripsi.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Alfabeta. Bandung:
- Suharsimi Arikunto. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.
- Vincent, Gaspez. 2011. *Total Quality Management (untuk Praktisi Bisnis dan Industri)*. Vinchristo Publication. Bogor.