

## ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN PALARAN KOTA SAMARINDA

Emi<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Magister Ilmu Administrasi Negara FISIP Unmul  
Alamat Korespondensi : lianakontesa@gmail.com

**Abstract:** This article aim to identify and analyze the Community Satisfaction Index (HPI) to public service organized by the District Office Palaran. Besides, this study also aimed to determine the factors supporting and hindering the implementation of public services at the District Office Palaran. This study uses a combined approach between quantitative and qualitative descriptive. A quantitative approach using the sample population as a source of data while the qualitative approach featuring informant as speakers or participants in answering the problem of research. The results showed that the average percentage method, Community Satisfaction Index (HPI) to public service organized by the District Office Palaran is 70.1%, this means that the quality of public services produced in the category quite well. While the results of the analysis by the method of the weighted average value, generating Community Satisfaction Index (HPI) to public service organized by the District Office Palaran with a score of 87.25, which means the value perception and quality of public services organized by the District Office in the category Palaran very Good (Grade A).

**Keywords:** public service, community satisfaction index

**Abstrak:** Artikel ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kantor Kecamatan Palaran. Di samping itu penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi pelayanan publik di Kantor Kecamatan Palaran. Penelitian ini menggunakan pendekatan gabungan antara deskriptif kuantitatif dan kualitatif. Pendekatan kuantitatif menggunakan populasi dan sampel sebagai sumber data sementara itu pendekatan kualitatif menampilkan informan sebagai narasumber atau partisipan dalam menjawab permasalahan penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan metode rata-rata persentase, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kantor Kecamatan Palaran adalah sebesar 70,1%, ini berarti kualitas pelayanan publik yang dihasilkan berada pada kategori cukup baik. Sementara itu Hasil analisis dengan metode nilai rata-rata tertimbang, menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kantor Kecamatan Palaran dengan skor 87,25 yang berarti nilai persepsi dan mutu pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kantor Kecamatan Palaran masuk dalam kategori Sangat Baik (Grade A).

**Kata Kunci :** kata kunci, petunjuk penulisan, artikel

### Pendahuluan

Birokrasi sebagai keseluruhan organisasi pemerintah, yang menjalankan tugas-tugas Negara dalam berbagai unit organisasi pemerintah (departemen atau lembaga non-departemen baik di pusat maupun di daerah) dan Pemerintah Daerah beserta perangkatnya. Ada 3 (tiga) kategori organisasi birokrasi. Kategori yang pertama adalah birokrasi pemerintahan umum yang menjalankan fungsi pengaturan. Kategori kedua adalah birokrasi yang memberikan pelayanan umum. Kategori yang ketiga adalah birokrasi pembangunan, yaitu organisasi pemerintah

yang menjalankan salah satu bidang khusus untuk mencapai tujuan pembangunan, seperti organisasi pemerintah yang bergerak di sektor pertanian, industri, pendidikan dan lain-lain.

Dari ketiga kategori organisasi birokrasi tersebut di atas, kategori kedua yaitu birokrasi pelayanan umum dewasa ini menjadi perhatian yang sangat besar dari berbagai kalangan, mengingat adanya perubahan paradigma pemerintahan yang lebih mengedepankan fungsi pelayanan kepada masyarakat seiring dengan lahirnya konsep *New Public Service* di dalam studi Administrasi Publik.

Pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan kewajiban utama bagi pemerintah. Peranan pemerintah dalam proses pemberian pelayanan, adalah bertindak sebagai katalisator yang mempercepat proses sesuai dengan apa yang seharusnya. Dengan diperankannya pelayanan sebagai katalisator tentu saja akan menjadi tumpuan organisasi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyedia jasa pelayanan kepada masyarakat sangat ditentukan oleh kinerja pelayanan yang diberikan. Sejauh mana pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat terjangkau, mudah, cepat, dan efisien baik dari sisi waktu maupun pembiayaannya.

Pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan kewajiban utama bagi pemerintah. Peranan pemerintah dalam proses pemberian pelayanan, adalah bertindak sebagai katalisator yang mempercepat proses sesuai dengan apa yang seharusnya. Dengan diperankannya pelayanan sebagai katalisator tentu saja akan menjadi tumpuan organisasi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyedia jasa pelayanan kepada masyarakat sangat ditentukan oleh kinerja pelayanan yang diberikan. Sejauh mana pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat terjangkau, mudah, cepat, dan efisien baik dari sisi waktu maupun pembiayaannya.

Penilaian terhadap pelayanan publik menyangkut segala aspek mencakup sistem, prosedur dan metode dalam memenuhi hak-hak publik, baik sebagai penyelenggara maupun pengguna pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik dikatakan baik jika penyelenggara pelayanan publik dapat memberikan pelayanan sesuai dengan regulasi yang berlaku dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik sehingga tercipta kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan salah satunya didasarkan atas pengakuan atau penilaian dari pelanggan atau pihak yang menerima pelayanan. Indikator kualitas pelayanan adalah *client satisfaction and perceptions*, misalnya ditunjukkan dengan ada tidaknya keluhan dari pengguna jasa pelayanan. Hasil dari pengukuran kualitas akan menjadi landasan dalam membuat kebijakan perbaikan kualitas secara keseluruhan. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik (baik di pusat maupun di daerah) maka Pemerintah Pusat telah menerbitkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Peraturan ini selanjutnya menjadi pedoman untuk mengukur

indeks kepuasan masyarakat untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Data indeks kepuasan masyarakat tersebut selanjutnya berfungsi sebagai sarana evaluasi terhadap unsur pelayanan sekaligus menjadi pendorong bagi setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Mengingat urgensi dari pengukuran indeks kepuasan masyarakat tersebut, perlu dilakukan pengukuran untuk jenis-jenis pelayanan publik, baik yang termasuk pelayanan dasar maupun pelayanan administratif.

## **Kerangka Teori Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998:56). Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998:56). Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Zeithaml (1990 : 124) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 10 (sepuluh) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
2. *Realiable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;

6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
9. *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkannya. Hal ini didukung oleh pernyataan Hoffman dan Beteson (1997:270), yaitu : "*without customers, the service firm has no reason to exist*". Definisi kepuasan masyarakat menurut Mowen (1995:511) : "*Customer satisfaction is defined as the overall attitudes regarding goods or services after its acquisition and uses*". Oleh karena itu, badan usaha harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat dan lebih jauh lagi kedepannya dapat dicapai kesetiaan masyarakat. Sebab, bila tidak dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat sehingga menyebabkan ketidakpuasan masyarakat mengakibatkan kesetiaan masyarakat akan suatu produk menjadi luntur dan beralih ke produk atau layanan yang disediakan oleh badan usaha yang lain.

Untuk mengukur kepuasan masyarakat digunakan atribut yang berisi tentang bagaimana masyarakat menilai suatu produk atau layanan yang di tinjau dari sudut pandang pelanggan. Menurut Dulka (1994:41), kepuasan masyarakat dapat diukur melalui atribut-atribut pembentuk kepuasan yang terdiri atas :

1. *Value to price relationship*. Hubungan antara harga yang ditetapkan oleh badan usaha untuk dibayar dengan nilai/manfaat yang diperoleh masyarakat.
2. *Product value* adalah penilaian dari kualitas produk atau layanan yang dihasilkan suatu badan usaha.
3. *Product benefit* adalah manfaat yang diperoleh masyarakat dari mengkonsumsi produk yang dihasilkan oleh badan usaha.
4. *Product feature* adalah ciri-ciri atau karakteristik tertentu yang mendukung fungsi dasar dari suatu produk sehingga berbeda dengan produk yang ditawarkan pesaing.
5. *Product design* adalah proses untuk merancang tampilan dan fungsi produk.
6. *Product reliability and consistency* adalah ketepatan dan keandalan produk yang dihasilkan oleh suatu badan usaha.
7. *Range of product or services* adalah macam dari produk atau layanan yang ditawarkan oleh suatu badan usaha.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut Kepmenpan No 25 tahun 2004 adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari

hasil pengukuran secara kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Menurut Tjiptono (1997:31), Indeks Kepuasan Pelanggan adalah mengukur perbedaan antara apa yang ingin diwujudkan oleh pelanggan dalam membeli suatu produk atau jasa dan apa yang sesungguhnya ditawarkan perusahaan. Sedangkan Bragan (1992:51-53) memberikan alasan penggunaan Indeks Kepuasan Pelanggan sebagai ukuran untuk mengetahui kualitas pelayanan adalah berdasarkan kebanyakan pendapat yang mengatakan bahwa untuk mengetahui program mutu, apapun bentuk organisasinya keberhasilan dari program mutu tersebut diukur dari kepuasan pelanggan.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan gabungan antara deskriptif kuantitatif dan kualitatif. Pendekatan kuantitatif menggunakan populasi dan sampel sebagai sumber data sementara itu pendekatan kualitatif menampilkan informan sebagai narasumber atau partisipan dalam menjawab permasalahan penelitian.

### **Hasil dan Pembahasan**

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan di lapangan, maka hasil penelitian di analisis menggunakan 2 (dua) metode, yaitu *metode nilai rata-rata persentase* dan *metode analisis IKM* yang dihitung dengan menggunakan *nilai rata-rata tertimbang* masing-masing unsur pelayanan.

Kedua teknik analisis ini digunakan agar hasil penelitian ini benar-benar menggambarkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang sesungguhnya dan valid. Analisis persentase yang digunakan berpedoman pada metode yang dikemukakan oleh Arikunto (2006; 77) dimana untuk memahami baik atau tidaknya pelaksanaan suatu kegiatan mengacu pada kategori sebagai berikut :

- a. 0% - 39% = Tidak Baik
- b. 40% - 55% = Kurang Baik
- c. 56% - 75% = Cukup Baik
- d. 76% - 100% = Baik

Sementara itu analisis IKM yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan mempunyai kategori sebagai berikut :

**Tabel 1.**  
**Analisis Interval IKM**

No	Nilai Interval	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Sangat Tidak Bagus
2	1,75 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Tidak Bagus
3	2,50 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Bagus
4	3,25 – 4,00	81,26 – 100	A	Sangat Bagus

Analisis rata-rata persentase ini di dasarkan hasil penyajian data yang telah diuraikan pada bagian terdahulu. Dari hasil perhitungan nilai rata-rata per indikator maka diperoleh rekapitulasi sebagai berikut :

**Tabel 2.**  
**Rekapitulasi Persentase Rata-Rata Indikator IKM**

No	Indikator IKM	Rata-Rata Persentase
1	Prosedur Pelayanan	69,5
2	Persyaratan Pelayanan	70,3
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	70
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	68,6
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	70,6
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	72,3
7	Kecepatan Pelayanan	65,5
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	69,7
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan	72,7
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	71,7
11	Kepastian Biaya Pelayanan	69,8
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	70,7
13	Kenyamanan Lingkungan	64,7
14	Keamanan Pelayanan	75,4
	JUMLAH	981,5
	Rata-Rata	70,1

Berdasarkan tabel tersebut di atas terlihat bahwa nilai persentase terendah adalah indikator kenyamanan lingkungan yaitu 64,7% dan yang tertinggi adalah indikator keamanan pelayanan, yaitu 75,4%. Namun demikian secara keseluruhan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik yang dilaksanakan di Kantor Kecamatan Palaran adalah 70,1%. Hal ini berarti bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Palaran masuk dalam kategori cukup baik karena dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat sebesar 70,1%.

Analisis nilai rata-rata tertimbang didasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP-25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Pebruari 2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama, yaitu :

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

**Tabel 3.**  
**Perhitungan Nilai Rata-Rata Tertimbang IKM**

No	Indikator IKM	Jumlah Nilai per Indikator	Nilai Rata-Rata per Indikator	Nilai Rata-Rata Tertimbang
1	Prosedur Pelayanan	521	3,47	0,25
2	Persyaratan Pelayanan	527	3,51	0,25
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	535	3,57	0,25
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	514,5	3,43	0,24
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	529,7	3,53	0,25
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	542	3,61	0,26
7	Kecepatan Pelayanan	491	3,27	0,23
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	522,5	3,48	0,25
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan	545	3,63	0,26
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	537,5	3,58	0,25
11	Kepastian Biaya Pelayanan	523,5	3,49	0,25
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	530	3,53	0,25
13	Kenyamanan Lingkungan	485,3	3,24	0,23
14	Keamanan Pelayanan	563,5	3,76	0,27
	JUMLAH			3,49

Sumber : Rangkuman Data Penelitian

Berdasarkan tabel tersebut di atas maka untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yaitu antara 25 – 100 maka hasil penelitian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

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

Berdasarkan rumus tersebut maka Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilaksanakan Kantor Kecamatan Palaran adalah :

$$3,49 \times 25 = 87,25$$

Hasil perhitungan tersebut jika mengacu pada pedoman penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagaimana tercantum pada Tabel-3.2 di Bab III, maka nilai IKM tersebut masuk dalam kategori A (sangat bagus). Dengan demikian maka berdasarkan *analisis nilai rata-rata tertimbang* maka nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kantor Kecamatan Palaran adalah sangat bagus. Atau dengan kata lain bahwa hasil penelitian ini secara umum menempatkan nilai persepsi dan mutu pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kantor Kecamatan Palaran termasuk dalam kategori (Grade) A atau sangat baik.

Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Kantor Kecamatan Palaran telah memberikan dampak yang cukup besar terhadap kepuasan, keadilan dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Keberhasilan ini tidak terlepas dari faktor-faktor pendukung yang memberikan kontribusi nyata terhadap keberhasilan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, baik itu faktor sumberdaya manusia yang mempunyai kompetensi, adanya acuan umum dan operasional di dalam memberikan pelayanan yang berupa peraturan perundang-undangan, maupun faktor kesadaran, baik yang dimiliki oleh seluruh aparatur di Kantor Kecamatan Palaran maupun kesadaran dari masyarakat.

Sementara itu faktor-faktor penghambat baik itu sarana dan prasarana pelayanan maupun proses pelayanan harus menjadi perhatian serius untuk segera dilakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat lebih meningkat lagi. Disamping itu untuk mengatasi faktor-faktor penghambat tersebut perlu dilakukan reformasi terhadap sistem yang berjalan saat ini.

Reformasi yang sangat mendesak untuk dilakukan adalah dengan memberikan kewenangan yang lebih luas kepada Pemerintah Kecamatan, khususnya di dalam penerbitan e-KTP, sehingga tidak terpusat lagi pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil seperti yang terjadi saat ini. Hal ini perlu dilakukan agar proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat lebih cepat.

Dari uraian-uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kecamatan Palaran secara umum sudah baik dan pelayanan yang dilakukan mengacu pada nilai-nilai demokratis. Nilai-nilai demokratis disini dimaknai sebagai pelayanan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat, karena masyarakat sebagai warga negara mempunyai hak penuh untuk mendapatkan perhatian dari pemerintah beserta seluruh aparturnya, karena masyarakat lah pemilik negara ini sesungguhnya. Jika nilai-nilai demokratis seperti

ini dijadikan sebagai acuan bagi seluruh aparaturnya pemerintah, maka tidaklah sulit bagi negara ini untuk mencapai tujuannya menciptakan masyarakat yang adil, makmur dan sejahtera. Namun demikian masih ada beberapa faktor yang harus menjadi perhatian untuk dilakukan perbaikan, seperti penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang representatif serta membangun komunikasi yang lebih intensif kepada masyarakat agar seluruh masyarakat memahami akan prosedur maupun persyaratan pelayanan. Disamping itu masyarakat sebagai pengguna pelayanan seharusnya lebih responsif di dalam memahami semua proses pelayanan sehingga memberikan kontribusi secara timbal balik terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Dengan kata lain bahwa perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan bukan saja menjadi tanggung jawab pemerintah sebagai operator pelayanan publik, tetapi partisipasi masyarakat juga diperlukan agar hambatan-hambatan yang ada bisa mendapatkan solusi dengan baik.

Dari uraian-uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kecamatan Palaran secara umum sudah baik dan pelayanan yang dilakukan mengacu pada nilai-nilai demokratis. Nilai-nilai demokratis disini dimaknai sebagai pelayanan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat, karena masyarakat sebagai warga negara mempunyai hak penuh untuk mendapatkan perhatian dari pemerintah beserta seluruh aparaturnya, karena masyarakat lah pemilik negara ini sesungguhnya. Jika nilai-nilai demokratis seperti ini dijadikan sebagai acuan bagi seluruh aparaturnya pemerintah, maka tidaklah sulit bagi negara ini untuk mencapai tujuannya menciptakan masyarakat yang adil, makmur dan sejahtera. Namun demikian masih ada beberapa faktor yang harus menjadi perhatian untuk dilakukan perbaikan, seperti penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang representatif serta membangun komunikasi yang lebih intensif kepada masyarakat agar seluruh masyarakat memahami akan prosedur maupun persyaratan pelayanan. Disamping itu masyarakat sebagai pengguna pelayanan seharusnya lebih responsif di dalam memahami semua proses pelayanan sehingga memberikan kontribusi secara timbal balik terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Dengan kata lain bahwa perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan bukan saja menjadi tanggung jawab pemerintah sebagai operator pelayanan publik, tetapi partisipasi masyarakat juga diperlukan agar hambatan-hambatan yang ada bisa mendapatkan solusi dengan baik.

### **Kesimpulan dan Rekomendasi**

Berdasarkan hasil analisis data yang telah diuraikan pada bab terdahulu, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis dengan metode rata-rata persentase, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kantor Kecamatan Palaran adalah sebesar 70,1%, ini berarti kualitas pelayanan publik yang dihasilkan berada pada kategori cukup baik. Artinya adalah bahwa nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Palaran sudah cukup baik
2. Hasil analisis dengan metode nilai rata-rata tertimbang, menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan

oleh Kantor Kecamatan Palaran dengan skor 87,25. Hasil ini jika mengacu pada Kepmenpan No. 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah maka nilai persepsi dan mutu pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kantor Kecamatan Palaran masuk dalam kategori (grade) A, yang berarti Sangat Baik. Dengan kata lain bahwa persepsi tingkat kepuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Palaran sangat baik.

3. Hasil penelitian secara kuantitatif menunjukkan bahwa semua indikator Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menunjukkan hasil yang bagus dan sangat bagus. Dari ke-14 indikator tersebut ternyata indikator yang paling menonjol dan dominan yang mendapatkan peringkat paling atas dalam memberikan tingkat kepuasan bagi masyarakat adalah indikator keamanan pelayanan yakni 75,4 % hasil ini berdasarkan data perhitungan persentase rata-rata indikator Indeks Kepuasan Masyarakat dimana terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, yang membuat masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan. Sementara itu yang terendah adalah kecepatan pelayanan yakni 65.5 % dimana target waktu pelayanan yang terdiri dari (ketepatan waktu pelayanan dan keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan) yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan masih kurang maksimal serta kenyamanan lingkungan yakni 64,7 % yang menduduki peringkat paling bawah dari ke 14 indikator Indeks Kepuasan Masyarakat dimana kondisi sarana dan prasarana pelayanan masih kurang seperti tingkat kebersihan, kerapian dan keteraturan sehingga masyarakat masih merasakan kondisi yang kurang nyaman pada saat menerima pelayanan.
4. Hasil penelitian secara kuantitatif menunjukkan bahwa ke-14 Indikator kepuasan Masyarakat (IKM) menunjukkan tingkat kepuasan yang bagus dan sangat bagus, sementara hasil penelitian secara kualitatif menunjukkan bahwa indikator kecepatan pelayanan dan kenyamanan lingkungan merupakan dua indikator yang tidak memuaskan bagi masyarakat, sehingga terjadi kontradiksi antara hasil secara kuantitatif dan hasil secara kualitatif.
5. Faktor-faktor pendukung terhadap keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Palaran adalah faktor sumberdaya manusia yang mempunyai kompetensi dan profesional, kejelasan peraturan perundang-undangan yang menjadi pedoman umum dan pedoman operasional di dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat serta tingkat kesadaran aparatur yang selalu berusaha meningkatkan kualitas terhadap pelayanan publik yang mereka berikan. Sementara itu faktor penghambat di dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Palaran adalah sarana dan prasarana yang masih terbatas dan belum representatif dan proses pelayanan yang kadang-kadang masih memakan waktu yang lama.

Dalam upaya untuk mengatasi hambatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Palaran, penulis merekomendasikan hal-hal sebagai berikut.

1. Seluruh aparatur harus memahami esensi dari konsep pelayanan publik. Untuk lebih mengoptimalkan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik, harus memperhatikan asas-asas yang termuat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini Kantor Kecamatan Palaran harus berupaya melakukan penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai dan representatif, memperhatikan kenyamanan lingkungan pelayanan dan kebersihan lingkungan pelayanan;
3. Seluruh aparatur di Kantor Kecamatan Palaran hendaknya terus membangun komunikasi kepada masyarakat sehingga tumbuh pemahaman akan arti pentingnya proses, prosedur dan persyaratan pelayanan;
4. Masyarakat sebagai pengguna pelayanan disarankan untuk lebih responsif di dalam memahami semua proses pelayanan sehingga memberikan kontribusi secara timbal balik terhadap peningkatan kualitas pelayanan;
5. Seluruh aparatur di Kantor Kecamatan Palaran harus dapat membangun komunikasi yang baik dan meningkatkan kualitas kerja bagi semua sumber daya manusia yang ada, guna meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap setiap tindakan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan publik;
6. Seluruh jajaran di Kantor Kecamatan Palaran hendaknya mengupayakan agar kecepatan waktu pelayanan lebih ditingkatkan sehingga masyarakat tidak perlu menunggu lama dalam berurusan.
7. Seluruh jajaran di Kantor Kecamatan Palaran hendaknya membuka pelayanan khusus yang menangani keluhan masyarakat sehingga dapat dilakukan identifikasi berbagai hal yang menjadi harapan masyarakat untuk perbaikan di dalam proses pelayanan.

#### Daftar Pustaka

- Kepmen PAN No. 25/M.PAN/2/2004 tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.
- Arikunto, Suharsini. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Aksara. Jakarta.
- Bragan. 1992. *Kinerja Birokrasi Pelayanan Publik*. University Press. Yogyakarta.
- Dulka, Alan, 1994. *AMA Hand Book for Customer Satisfaction*. NTC Business Book. Lincolnwood, Illinois.
- Hoffman, K. Douglas, dan John E.G. Bateson. 1997. *Essentials of ServiceMarketing*. The Dryden Press. Florida.
- Mowen, J. C. 1995. *Consumer Behavior*. 4<sup>th</sup> edition. Prentice Hall. New Jersey.
- Rasyid, Ryaas, 1998. *Makna Pemerintahan: Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Yarif Watampone. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Zeithaml, Valarie A., (et.al). 1990. *Delivering Quality Services: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press, A Division of Macmillan Inc. New York.