

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PADA KANTOR CAMAT KECAMATAN SINGKUT KABUPATEN SAROLANGUN

Dahmiri

^{*)}Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi

email : dahmiri@unja.ac.id

Abstract

This study entitled "Community Satisfaction Index Against the Office of head of sub district Singkut District Sarolangun". Tujuan research is to know the Satisfaction Index of society Against the Office of head of sub district Singkut District Sarolangun. This research only focuses on Community Satisfaction Index Against the Office of the head of Sarolangun Regency Of Singkut Sub-district. As for specific targets to be achieved from this research is attempting to menemukanseberapa the index of satisfaction of society Against the Office of head of sub district Singkut District Sarolangun. Research methods that will be used is survey research. Activities performed are researching using the questionnaire as a tool to collect data. The model in this study is the method of observation and documentation, and Interval Scale using a detailed questionnaire and the method of determination the sample as much as 150 samples. The method used is Descriptive Qualitative. The technique analysis of the data is performed using the community's Satisfaction Index value (IKM) are calculated using the weighted average value of each item of service. The results showed that the responses of the respondents against the Office of the head of service satisfaction Singkut Regency Sarolangun average fall into the category of good. Indicators satisfaction index on Servicing Sarolangun Regency Singkut Head Office which is the highest indicator keamananelayanan NRR 3.12 or categories with safe. Service satisfaction index indicator Head Office Singkut the lowest Sarolangun Regency is an indicator of the speed of service or categories 2.11 NRR less quickly.

Keywords: *Community Satisfaction Index, Services, Office Head*

PENDAHULUAN

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkannya. Berkaitan dengan pelayanan masyarakat, dalam menyongsong era globalisasi, pemerintah harus mempersiapkan seluruh aparatnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan sopan santun dalam melayani masyarakat. Kemampuan aparat pelayanan dalam menghayati sopan santun ini merupakan syarat mutlak untuk menjaga citra instansinya. Oleh karena itu perlu

dijaga agar jangan sampai terjadi hal-hal yang bisa menyinggung perasaan masyarakat yang dilayaninya (Suratno, 2012).

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun studi mengenai kepuasan masyarakat dan menyusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara

pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Menurut Tjiptono (1996) kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak yang melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok (organisasi), dan dilakukan secara universal. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Moenir (1998) bahwa hak atas pelayanan itu sifatnya sudah universal, berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak itu, dan oleh organisasi apapun juga yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan. Tugas pemerintah adalah untuk melayani dan mengatur masyarakat. Thoha (2001) menyatakan bahwa Tugas pelayan lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan public. Seharusnya pelayanan publik dikelola dengan paradigma yang bersifat supportif dimana lebih memfokuskan diri pada kepentingan masyarakat pengguna layanan, pengelola harus mampu bersikap menjadi pelayan yang sadar untuk melayani dan bukan dilayani.

Tugas pokok pemerintah modern pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, dengan kata lain, ia tidak diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi tercapainya tujuan bersama. Seiring dengan dinamika dan kompleksnya

tuntutan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah tidak lagi dapat mengklaim dirinya sebagai satu-satunya sumber kekuasaan yang absah. Pelayanan publik tidak semata-mata didasarkan pada pemerintah, tetapi dituntut adanya keterlibatan seluruh elemen, baik intern birokrasi, maupun masyarakat dan pihak swasta. Pelayanan publik menjadi bagian dari dinamika yang harus direspons dalam kerangka proses demokrasi, pemberdayaan masyarakat dan kemandirian lokal.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga Negara demi kesejahteraannya, sehingga efektivitas suatu system pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 pun secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikan Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan publik dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Dengan demikian, fungsi pemerintah bukan hanya terbatas pada aktivitas pemberian pelayanan kepada masyarakat, tetapi harus juga menjamin bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tersebut betul-betul berkualitas. Berdasarkan sendi-sendi kualitas pelayanan kepada masyarakat tersebut, maka secara umum sendi-sendi tersebut telah mencerminkan karakteristik pelayanan yang diinginkan pelanggan yaitu pelayanan yang lebih cepat (*faster*),

lebih murah (*cheaper*) dan lebih baik (*better*), (Gazperzs, 1997).

Dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran dalam memberikan pelayanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju kearah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis (Thoha, 2001). Kecamatan dilihat dari sistem pemerintahan Indonesia merupakan ujung tombak dari pemerintahan daerah yang langsung berhadapan dengan masyarakat luas. Berdasarkan rencana kerja yang baik maka pelaksanaan rencana strategi (renstra) juga dapat dipantau tingkat pencapaiannya.

Tujuan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan pada Kantor Camat Kecamatan Singkut Kabupaten Sarolangun.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif, metode deskriptif kualitatif adalah suatu metode dalam meneliti suatu sekelompok manusia, suatu obyek, suatu set kondisi, suatu sytem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang (Nazir, 1988) Sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dikemukakan di depan, maka penelitian ini menggunakan rancangan atau desain penelitian deskriptif kualitatif yaitu antara kualitatif dengan kuantitatif untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat dari pelayanan pada

Kantor Camat Kecamatan Singkut Kabupaten Sarolangun.

Jenis data

- a) Data Primer
yaitu data yang diperoleh langsung dari objek yang diteliti. Sumber data primer diperoleh dari semua informan melalui teknik observasi dan Quesioner mengenai tentang Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kantor Camat Kecamatan Singkut Kabupaten Srolangun.
- b) Data sekunder
yaitu sejumlah kepustakaan yang relevan dengan penelitian ini namun sifat hanya pendukung. Kapustakaan yang dimaksud adalah berupa buku-buku, jurnal artikel-artikel dan lain sebagainya yang berkaitan dengan pembahasan tentang Indeks Kepuasan Masyarakat.

Metode pengumpulan data

Data mempunyai sifat memberikan gambaran tentang suatu masalah dan persoalan. Guna mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian ini maka digunakan dalam metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. Kuesioner
Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2009).
2. Observasi
Observasi adalah pemilihan, pengubahan dan pencatatan serangkaian prilaku dan suasana yang berkenaan dengan organisme sesuai dengan tujuan-tujuan empiris (Hasan, 2002).
3. Dokumentasi
Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlaku

yang berbentuk tulisan, gambar, atau karya monumental dari seseorang (Sugioyono, 2009)

menggunakan 4 (empat) tingkatan jawaban yang dapat berbentuk sebagai berikut:

Populasi dan sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat kecamatan Singkut yang pernah menerima pelayanan dari Kantor Camat Singkut Kabupaten Sarolangun.

Berdasarkan KEPMENPAN No. KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat, penetapan responden dilakukan secara acak dengan jumlah responden 150 orang dengan dasar jumlah unsur di tambah 1 dikalikan 10. Apabila unsur indeks kepuasan pelanggan 14 unsur, maka responden nya sebanyak $(14+1) \times 10 = 150$ responden. Jadi, Sampel yang dijadikan responden dalam penelitian ini sebanyak 150 orang.

Pengukuran variabel menggunakan skala interval, Skala interval digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi yang akan diukur, dijabarkan menjadi indikator variabel dan dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen dengan menghadapkan responden pada pernyataan, kemudian memberikan jawaban atas pernyataan yang diajukan. Dalam melakukan penelitian terhadap variabel-variabel yang akan diuji, pada setiap jawaban akan diberi skor (Sugiyono, 2009). Skala interval

Tabel 1.

Instrumen Skala Interval

NO	PERNYATAAN	SKOR
1	Sangat Setuju	4
2	Setuju	3
3	Cukup Setuju	2
4	Tidak Setuju	1

Analisis Data

Dalam penelitian ini teknik analisis datanya dilakukan dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing 55 unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terdapat 14 unsur atau indikator yang di kaji. Setiap 55 unsur pelayanan mempunyai penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut :

Bobot nilai rata tertimbang = jumlah bobot/jumlah unsur = $1/14 = 0,071$

Untuk memperoleh nilai IKM dipergunakan rumus sebagai berikut : $IKM = (\text{total nilai persepsi per-unsur} / \text{total unsur yang terisi}) \times \text{nilai penimbang}$ Guna memperoleh interpretasi nilai IKM yang berkisar 25 – 100, maka hasil penilaian masing-masing dikalikan 150. Nilai IKM Unit Pelayanan X 25. Hasil perhitungan tersebut di atas dikategorikan sebagai berikut :

Tabel 2.

Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM

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

Sementara itu, untuk menentukan kinerja setiap unsure/dimensi adalah dengan

menentukan intervalnya terlebih dahulu. Rumus yang di pakai adalah :

$$I = \frac{\text{Range}}{K}$$

Keterangan :

I = Interval / Rentang Kelas

Range = Skor Tertinggi – Skor Terendah

K = Banyaknya kelas yang ada

Berdasarkan Rumus diatas, maka interval untuk setiap itemnya adalah :

$$I = \frac{600-150}{4} = \frac{450}{4} = 112.5$$

Jadi untuk setiap item dalam unsure kinerjanya dapat diukur sebagai berikut :

Bobot 150 - <262,5 = Tidak baik

Bobot 262,5 - < 375 = Kurang baik

Bobot 375 - <487,5 = Baik

Bobot 487,5 - < 600 = Sangat baik

Indikator capaian penelitian akan dihasilkan sesuai tahapan penelitian yang direncanakan. Indikator tersebut dirinci sebagai berikut:

1. Diidentifikasikannya masalah-masalah yang berkaitan dengan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Singkut Kabupaten Sarolangun.
2. Diketahuinya tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Singkut Kabupaten Sarolangun

HASIL

Hasil rekapitulasi tanggapan masyarakat terhadap Indeks Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Camat Singkut Kabupaten Sarolangun adalah sebagai berikut:

Indikator Capaian

Tabel 3.

Rekapitulasi IKM Terhadap Pelayanan Kantor Camat Singkut Kabupaten Sarolangun

No	Indikator	Tingkat kredibilitas	Frekuensi	Presentase (%)	NRR	Kategori
1	Prosedur Pelayanan	Tidak mudah	10	7	3,07	Mudah
		kurang mudah	21	14		
		Mudah	67	45		
		Sangat mudah	52	35		
		Jumlah	150	100		
2	Persyaratan pelayanan	Tidak sesuai	6	4	2,99	Sesuai
		Kurang sesuai	33	22		
		Sesuai	68	45		
		Sangat sesuai	43	29		
		Jumlah	150	100		
3	Kejelasan petugas pelayanan	Tidak Jelas	4	3	3,05	Jelas
		Kurang jelas	33	22		
		jelas	65	43		
		Sangat jelas	48	32		
		Jumlah	150	100		
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	Tidak disiplin	36	24	2,18	Kurang disiplin
		Kurang disiplin	59	39		
		Disiplin	47	31		
		Sangat disiplin	8	5		
		Jumlah	150	100		
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	Tidak bertanggung jawab	5	3	2,91	Bertanggung jawab
		Kurang bertanggung jawab	39	26		

		Bertanggung jawab	70	47		
		Sangat bertanggung jawab	36	24		
		Jumlah	150	100		
6	Kemampuan petugas pelayanan	Tidak mampu	30	20	2,23	Kurang Mampu
		Kurang mampu	70	47		
		Mampu	35	23		
		Sangat mampu	15	10		
		Jumlah	150	100		
7	Kecepatan pelayanan	Tidak Cepat	30	20	2,11	Kurang cepat
		Kurang cepat	81	54		
		Cepat	31	21		
		Sangat cepat	8	5		
		Jumlah	150	100		
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	Tidak adil	13	9	2,66	Adil
		Kurang adil	47	31		
		Adil	68	45		
		Sangat adil	22	15		
		Jumlah	150	100		
9	Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan	Tidak sopan dan ramah	9	6	2,84	Sopan Dan Ramah
		Kurang sopan dan ramah	36	24		
		sopan dan ramah	75	50		
		Sangat sopan dan ramah	30	20		
		Jumlah	150	100		
10	Kewajaran biaya pelayanan	Tidak wajar	9	6	2,71	Wajar
		Kurang wajar	44	29		
		Wajar	78	52		
		Sangat wajar	19	13		
		Jumlah	150	100		
11	Kepastian biaya pelayanan	Tidak sesuai	9	6	2,73	Sesuai
		Kurang sesuai	44	29		
		Sesuai	75	50		
		Sangat sesuai	22	15		
		Jumlah	150	100		
12	Kepastian jadwal pelayanan	Tidak tepat waktu	35	25	2,14	Kurang Tepat Waktu
		Kurang tepat waktu	73	51		
		tepat waktu	28	17		
		Sangat tepat waktu	14	7		
		Jumlah	150	100		
13	Kenyamanan pelayanan	Tidak nyaman	12	8	2,88	Nyaman
		Kurang nyaman	36	24		
		Nyaman	60	40		
		Sangat nyaman	42	28		
		Jumlah	150	100		
14	Keamanan pelayanan	Tidak aman	10	7	3,12	Aman
		Kurang aman	27	18		
		Aman	48	32		
		Sangat aman	65	43		
		Jumlah	150	100		
Rata-rata					2,5	

Sumber : Data diolah 2017

Tabel 3. tentang rekapitulasi masing-masing pernyataan atas Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada Kantor Camat Singkut Kabupaten Sarolangun dapat di simpulkan secara keseluruhan tanggapan responden rata-rata 2,5 atau masuk dalam kategori baik. Adapun indikator indeks kepuasan yang tertinggi adalah indikator keamanan pelayanan dengan NRR 3,12 atau kategori aman, sedangkan indicator indeks kepuasan yang terendah adalah indikator kecepatan pelayanan NRR 2,11 atau kategori kurang cepat.

SIMPULAN

1. Tanggapan responden terhadap kepuasan pelayanan pada Kantor Camat Singkut Kabupaten Sarolangun secara rata-rata masuk dalam kategori baik.
2. Indikator indeks kepuasan pada Pelayanan Kantor Camat Singkut Kabupaten Sarolangun yang tertinggi adalah indikator keamanan pelayanan dengan NRR 3,12 atau kategori aman.
3. Indikator indeks kepuasan Pelayanan Kantor Camat Singkut Kabupaten Sarolangun yang terendah adalah indikator kecepatan pelayanan NRR 2,11 atau kategori kurang cepat.

DAFTAR PUSTAKA

Dahmiri, Vera Suzana, 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sarolangun (Studi Pada Mahasiswa Universitas Jambi)*. Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan Volume 05 No. 03 September-

Desember 2016 ISSN : 2252-8636.

Gaspersz, 1997. *Total Quality Management*, PT. Gramedia Pustaka. Jakarta.

Gerson, Richard F., 2002, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Terjemahan, PPM, Jakarta.

KEPMENPAN

No.25/KEP/M/PAN/2/2004.

Tentang *Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Tentang Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.

Keputusan Menteri Pendaya Gunaan Aparatur Negara Nomor :63/KEP/M.PAN/7/2003

Tentang *Pelayanan yang diselenggarakan oleh pelayanan Publik*.

Keputusan Menteri Negara Pendaya gunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan.

Moenir, H. A. S. 1998, *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta, Bumi, Aksara

Mote Frederik, 2008. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap pelayanan Publik Di Puskesmas Ngesrep Semarang*.Tesis.

Moch Nazir, 1988. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia

Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R dan D*. Cetakan Kedelapan. CV Alfabeta. Bandung.

Surjadi, 2009. *Pembangunan Kinerja Pelayanan Publik*. Redaksi Refika Aditama.

Suratno.2012, konsep pelayanan public. <http://sulut.kemenag.go.id/file/file/kepegawaian/ikmo>

- [1341292012.pdf](#) (diakses 10 februari 2014)
- Thoha, Miftah, 2001, *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*, PT. Grafindo Persada, Jakarta.
- Tjiptono, F. 1996. *Service Management. Mewujudkan Layanan Prima*: Yogyakarta.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 Tentang *Program Pembangunan Nasional (PROPENAS)*.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang *Pelayanan Publik*.