

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT AMEN
KABUPATEN LEBONG**



SKRIPSI

OLEH

HENDRIEK MAHENDRY
NPM. 19040015

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS DEHASEN BENGKULU
2023**

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT AMEN
KABUPATEN LEBONG**



SKRIPSI

**Diajukan Guna Melengkapi Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Pada Program Studi Manajemen Fakultas
Ekonomi Universitas Dehasen Bengkulu**

OLEH

**HENDRIEK MAHENDRY
NPM. 19040015**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS DEHASEN BENGKULU
2023**

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT AMEN
KABUPATEN LEBONG**

SKRIPSI

OLEH

HENDRIEK MAHENDRY
NPM. 19040015

*Telah Disetujui dan Disahkan
Oleh Dosen Pembimbing*

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Dr. E. AHMAD SOLEH, S.E., M.Si
NIDN. 0201128101

YUDI IRAWAN ABI, S.E., M.M
NIDN. 0208018903

Bengkulu, 14 Juni 2023

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen Bengkulu

Dr. E. AHMAD SOLEH, S.E., M.Si
NIDN. 0201128101

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT AMEN KABU
PATEN LEBONG**

SKRIPSI

OLEH

HENDRIEK MAHENDRY
NPM. 19040015

*Telah Dipertahankan didepan Dewan Penguji
Pada tanggal 14 Juni 2023
Dan dinyatakan LULUS*

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Ketua

Sekretaris

Dr. E. AHMAD SOLEH, S.E., M.Si
NIDN. 0201128101

YUDI IRAWAN ABI, S.E., M.M
NIDN. 0208018903

Anggota

Anggota

M. RAHMAN FEBLIANSA, S.E., M.M
NIDN. 0201028901

TITO IRWANTO, S.E., M.M
NIDN. 0203078901

Bengkulu, 14 Juni 2023

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen Bengkulu

Dr. SUWARNI, S.Kom., M.M
NIDN. 0211047001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari satu urusan) maka kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada ALLAH hendaknya kamu berharap”

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan skripsi ku ini kepada :

- *Istri (Meri Siska Weli) dan anakku tercinta (Muhammad Rafi Anugrah Utama, Aqila Putri Anatasya) yang selalu memberikan dukungan dan semangat agar aku berhasil meraih cita-cita*
- *Kedua orang tuaku tercinta (Sofian Jamal dan Sukarti) dan kedua mertua saya (Saparudin dan Fatmawati) pengorbanan dan tetesan keringatmu yang tidak pernah terhapus, serta kasih sayang yang tulus telah mengiringiku di separuh perjalanan hidup, hingga aku telah berhasil menyelesaikan strata satu. Semua itu takkan aku sia-siakan, pengabdian ku tak akan pernah berakhir*
- *Saudaraku yang telah memberiku yang terbaik dalam bentuk do'a, support dan dukungan sehingga aku dapat menyelesaikan tugas pendidikan S1 dan skripsi ini dengan baik*
- *Untuk sahabat-sabhatku seperjuangan yang selalu mendukung dan semangatiku untuk melesaikan skripsi ini*
- *Almamaterku Universitas Dehasen*

ANALYSIS OF COMMUNITY SATISFACTION INDEX ON PUBLIC SERVICES AT AMEN DISTRICT OFFICE

LEBONG DISTRICT

By :

*Hendriek Mahendry¹⁾
Ahamd Soleh and Yudi Irawan Abi²⁾*

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the analysis of the community satisfaction index for public services at the Amen District Office, Lebong Regency.

The sample in this study was 217 people from Amen District, Lebong Regency, who received services from the Amen District Office, Lebong Regency. The data collection uses a questionnaire and the analysis method used is to use the measurement of the Community Satisfaction Index (IKM) value based on the Regulation of the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 14 of 2017 concerning Guidelines for Compiling Public Satisfaction Surveys of Public Service Provider Units which are calculated using the value weighted average of each service element. The Community Satisfaction Index (IKM) score for the quality of public services at the Amen sub-district office, Lebong Regency is 79.20 with service quality B and the service unit performance assessment is "Good" because it is in the value interval of 76.61 - 88.30. This shows that the people who receive services from the Amen Sub-District Office, Lebong Regency, assess the services provided by the Amen Sub-District Office, Lebong Regency as good. The cost/tariff element gets the highest rating with an average score of 3.61 with the Very Good assessment criteria. This illustrates that the community views the Amen District Office of Lebong Regency as providing free services without being charged a fee. The lowest satisfaction score is 2.80 namely system, mechanism and procedure. This illustrates that the service procedures in the Amen sub-district office are not maximized because the processing of documents is still complicated, such as lacking requirements, the official signing the document is not in place.

Keywords: Community Satisfaction Index, Public Service

1) Candidate for Bachelor of Economics (Management)

2) Supervisor

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PUBLIK PADA KANTOR CAMAT AMEN
KABUPATEN LEBONG**

Oleh :

Hendriek Mahendry¹⁾
Ahamd Soleh dan Yudi Irawan Abi²⁾

RINGKASAN

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atau Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) harus selalu dilakukan secara berkala. Artinya pada setiap periode waktu tertentu harus dilakukan penelitian atau perhitungan dan analisis terhadap kepuasan masyarakat akan pelayanan yang telah diberikan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui analisis indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong.

Sampel dalam penelitian ini berjumlah 217 orang masyarakat Kecamatan Amen Kabupaten Lebong yang mendapatkan pelayanan dari Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan metode analisis yang digunakan adalah dengan menggunakan pengukuran nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong adalah 79,20 dengan mutu pelayanan B dan penilain kinerja unit pelayanan adalah “Baik” karena berada pada interval nilai 76,61 – 88,30. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat yang menerima pelayanan dari Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong menilai pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong sudah baik. Unsur biaya/tarif mendapat penilaian tertinggi dengan nilai rata-rata 3,61 dengan kriteria penilaian Sangat Baik. Hal ini menggambarkan bahwa masyarakat menilai Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong memberikan pelayanan dengan gratis tanpa dipungut biaya. Nilai kepuasan terendah adalah 2,80 yaitu sistem, meknismed an prosedur. Hal ini menggambarkan bahwa prosedur pelayanan yang ada di kantor Camat Amen belum maksimal karena pengurusan dokumen yang masih berbelit-belit seperti syarat yang kurang, pejabat yang menandatangani dokumen tidak ditempat.

Kata Kunci : Indeks Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik

- 1) Calon Sarjana Ekonomi (Manajemen)
- 2) Dosen Pembimbing

KATA PENGANTAR

Bismillahirromanirrohim

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas berkat rahmat dan taufik hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong.”

Didalam penyusunan skripsi ini peneliti banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, baik bimbingan, saran-saran dan masukan moral maupun materil. Terhadap bantuan pihak-pihak yang telah memberi bantuan, penyusun mengucapkan banyak terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya terutama kepada:

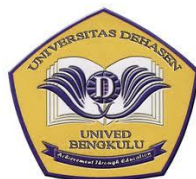
1. Ibu Dr. Suwarni, M.M., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen Bengkulu
2. Bapak Dr. E. Ahmad Soleh., S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen Bengkulu sekaligus selaku Pembimbing Utama yang telah memberikan petunjuk dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Yudi Irawan Abi, S.E.,M.M selaku Pembimbing Pendamping yang telah membimbing penulis dalam menyusun skripsi ini.
4. Bapak atau Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen Bengkulu
5. Seluruh Staf Karyawan/ti pada Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen Bengkulu atas bantuannya.
6. Rekan-rekan seperjuangan di Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen Bengkulu.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan kelemahan, untuk itu penyusun menerima kritik dan saran yang bersifat membangun dengan senang hati.

Akhir kata peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua Amin, amin yarobbal ‘alamin.

Bengkulu, Juni 2023

Peneliti



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS DEHASEN BENGKULU**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PUBLIK PADA KANTOR CAMAT AMEN
KABUPATEN LEBONG**

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : HENDRIEK MAHENDRY

NPM : 19040015
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Selama melakukan penelitian dan pembuatan skripsi saya tidak melakukan tindak pelanggaran etika akademik dalam bentuk apapun seperti penjiplakan, pembuatan skripsi oleh orang lain, atau pelanggaran lain yang bertentangan dengan etika akademik yang dijunjung tinggi Universitas Dehasen Bengkulu. Atau dengan kata lain, skripsi yang saya buat merupakan karya ilmiah saya sebagai penulis, bukan karya jiplakan atau karya orang lain.
2. Apabila skripsi saya terbukti ketidaksiannya, maka saya siap menerima sanksi sebagaimana aturan yang berlaku di Universitas Dehasen Bengkulu.
3. Apabila kelak di kemudian hari, setelah saya lulus dari Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen Bengkulu ditemukan bukti meyakinkan bahwa skripsi ini adalah karya jiplakan atau karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang ditetapkan Universitas Dehasen Bengkulu.

Bengkulu, Juni 2023
Yang Menyatakan

HENDRIEK MAHENDRY

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN JUDUL LENGKAP	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT.....	vi
RINGKASAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian... ..	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Batasan Masalah.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	8
2.1.3 Kepuasan Masyarakat.....	13
2.1.4 Pelayanan Publik.....	17
2.1.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan.....	22
2.2 Penelitian Terdahulu.....	23
2.3 Kerangka Analisis.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	27
3.2 Definisi Operasional.....	27

3.3 Metode Pengambilan Sampel	29
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	31
3.5 Metode Analisis	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	35
4.1.1 Sejarah Singkat Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong.....	35
4.1.2 Struktur Organisasi	36
4.1.3 Karakteristik Responden.....	41
4.1.4 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat	44
4.2 Pembahasan.....	45
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	51
5.2 Saran	52

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Analisis	25
Gambar 2. Struktur Organisasi	36

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Sampel Krejcie and Morgan	30
Tabel 2. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu . Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	35
Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	41
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	42
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama	43
Tabel 7. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur.....	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Hasil Kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Organisasi publik dalam memberikan pelayanan yang baik dituntut untuk dapat bertindak cepat dan akurat. Hal tersebut merupakan sebuah kewajiban yang harus dilakukan. Bagi organisasi publik, pelayanan yang baik terciptanya dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan dengan lancar. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik. (Riyanto, 2018)

Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Damayanti et al., 2019). Pelayanan publik yang sering dibutuhkan dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Contoh dari pelayanan dalam bentuk barang publik meliputi jalan raya, air bersih, listrik dan sebagainya, sedangkan contoh pelayanan dalam bentuk jasa publik meliputi pelayanan administrasi, kesehatan, pendidikan dan penyelenggaraan transportasi. Pelayanan publik diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal I menyebutkan bahwa "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan

perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik".

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggungjawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat (Rukayat, 2017). Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang diberikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi. Akibatnya banyak pengguna layanan atau masyarakat mengambil jalan pintas menggunakan jasa calo untuk mengurus keperluannya yang berhubungan dengan birokrasi pemerintahan. (Saputra, 2016)

Pelayanan yang diberikan secara umum belum memuaskan masyarakat. Pelayanan yang diberikan terlalu berbelit-belit dengan berbagai alasan yang kurang dapat diterima oleh masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan efisien. Keadaan yang demikian membuat masyarakat sebagai pengguna layanan publik tidak terpuaskan. Semua itu berakibat masyarakat enggan mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah secara langsung.

Salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Kantor Kecamatan Amen Kabupaten Lebong. Bentuk layanan yang diberikan berhubungan dengan administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan di tingkat Kecamatan. Layanan yang diberikan contohnya adalah pembuatan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Pengurusan Izin

Mendirikan Bangunan (IMB), dan fasilitas pelayanan pemerintahan lain bagi masyarakat ataupun bagi pemerintah di tingkat desa.

Fasilitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, pemenuhan fasilitas pelayanan bagi pelanggan atau masyarakat merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan. Fasilitas pelayanan di Kantor Kecamatan Amen dianggap masih kurang memadai, seperti tidak adanya kotak saran, tempat duduk pada ruang tunggu yang masih kurang, dan belum tersedia tempat parkir yang aman dan nyaman. Hal ini dapat mengganggu dan menghambat kelancaran kegiatan pelayanan. Faktor lain yang dapat menghambat kelancaran kegiatan pelayanan adalah keamanan di Kantor Kecamatan Amen dianggap masih kurang. Hal ini dapat dilihat dari belum adanya petugas parkir, sehingga keamanan kendaraan masyarakat tidak terjamin. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut. Permasalahan yang masih sering dikeluhkan oleh sebagian masyarakat adalah waktu pelayanan. Waktu pemrosesan layanan kepada masyarakat sekitar dua minggu dianggap masih terlalu lama bagi masyarakat, walaupun lamanya layanan tersebut telah sesuai dengan ketentuan tentang standar waktu pelayanan publik yang ditetapkan dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Kegiatan pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Amen akan dinilai dari tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan ukuran kinerja pelayanan publik. Kegiatan yang dapat dilakukan untuk mengetahui pelayanan

publik adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi publik adalah dengan menggunakan indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Ketentuan mengenai indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertuang dalam Kep.MENPAN Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atau Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) harus selalu dilakukan secara berkala. Artinya pada setiap periode waktu tertentu harus dilakukan penelitian atau perhitungan dan analisis terhadap kepuasan masyarakat akan pelayanan yang telah diberikan. Akan tetapi, sampai saat ini pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di Kantor Kecamatan Amen Kabupaten Lebong belum dilakukan secara berkala.

Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya masyarakat di Kecamatan Amen. Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong selalu memberikan pelayanan maksimal terhadap masyarakat yang mereka perlukan. Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong memberikan berbagai macam jenis pelayanan seperti pelayanan surat keterangan pindah, surat ahli waris, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan kematian dan lain-lain.

Fenomena yang ada pada Kantor Kecamatan Amen Kabupaten Lebong adalah adanya keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai sehingga masyarakat menjadi kurang puas. Hal tersebut dapat dilihat dari belum adanya papan pengumuman yang menyediakan informasi mengenai persyaratan yang harus

dipenuhi masyarakat dalam pengurusan surat menyurat, sehingga pada saat masyarakat mengurus surat menyurat sering kali bolak balik karena persyaratan yang kurang lengkap. Tidak lengkapnya persyaratan akibat ketidaktahuan masyarakat sehingga berakibat waktu dalam pengurusan surat menyurat menjadi lama. Sistem antrian yang masih manual karena tidak memiliki nomor antiran, sehingga pada saat antrian membuat masyarakat saling mendahului mendapatkan pelayanan, hal ini disebabkan karena masih kurangnya sarana dan prasana yang disediakan oleh Kantor Camat Amen dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan latar belakang masalah seperti yang telah diuraikan di atas, maka dalam penelitian ini penulis mengambil Judul “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah analisis indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui analisis indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan sebuah kesempatan bagi penulis untuk menelusuri sebuah fenomena pemasaran yang nyata dan bersifat universal melalui penerapan teori-teori yang selama ini telah penulis pelajari.

2. Bagi Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong

Sebagai bahan masukan dan bahan pertimbangan bagi Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong dalam melakukan kebijakan manajemen Sumber Daya Manusia dimasa yang akan datang.

3. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat menjadikan bahan acuan bagi pihak lain yang ingin mempelajari lebih dalam tentang analisis hubungan kompensasi dan stres kerja dengan kinerja pegawai pada suatu organisasi dan sebagai bahan informasi yang digunakan untuk referensi dalam penelitian lebih lanjut.

1.5 Batasan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, perlu dibatasi cakupan permasalahan yang lebih sempit, Permasalahan dalam penelitian ini difokuskan pada analisis indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong menurut Kep. MENPAN RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan 9 unsur pelayanan yaitu Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Waktu pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana apakah tidak baik, kurang baik, baik atau sangat baik.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Indeks Kepuasan Masyarakat

a. Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah perlu untuk terus diukur dan dibandingkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dan aparatur penyelenggara pelayanan public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Harapan pelanggan ini selanjutnya akan dibandingkan dengan kinerja aktualnya, sehingga dari sini akan diperoleh indeks kepuasan pelanggan yang mencerminkan kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan.

Tjiptono (2016:31), 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.

Barata (2014:51) 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. Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang relevan, valid, dan *reliable*, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompeten Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Berdasarkan penjabaran tersebut, dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data informasi mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh sebuah instansi pemerintahan.

b. Maksud dan Tujuan Indeks Kepuasan Masyarakat

Keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh organisasi atau instansi pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang diberikan oleh pelanggan mengenai kepuasan yang diberikan. Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai indikator kepuasan masyarakat disusun guna mengetahui seberapa besar kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh instansi. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks

Kepuasan Masyarakat menyebutkan bahwa, Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi Unit Pelayanan Pemerintah dalam menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat. Sehingga Indeks Kepuasan Masyarakat yang disusun dapat menunjukkan nilai kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

Menurut KEPMENPAN Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, tujuan dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Sedangkan bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja

pelayanan unit yang bersangkutan Maksud dan tujuan dari Indeks Kepuasan Masyarakat dapat disimpulkan sebagai tolok ukur keberhasilan pelayanan dan dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan Instansi.

c. Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat yang disusun dari Unit Pelayanan Pemerintahan yang satu dengan yang lainnya disusun agar memberikan manfaat baik bagi masyarakat maupun bagi instansi pemerintah itu sendiri. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, dengan tersedianya data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

- 1) Diketahui kelemahan atau kekurangan dan masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- 2) Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
- 3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
- 4) Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintah pusat dan daerah.
- 5) Memacu persamangan positif, antarunit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- 6) Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

2.1.2 Kepuasan Masyarakat

a. Pengertian Kepuasan Masyarakat

Kepuasan konsumen dapat ditunjukkan melalui Sikap konsumen setelah mengonsumsi produk yang didapatkan. Kepuasan pelanggan akan terlihat dari seberapa baik produk yang didapatkan dan dirasakan. Semakin baik kualitas produk yang didapatkan, maka kepuasan pelanggan akan semakin baik. Kata kepuasan (satisfaction). menurut Tjiptono dan Chandra (2015: 195) berasal dari bahasa Latin "satis" yang berarti cukup baik, memadai, dan "factio" yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan bias diartikan sebagai "upaya pemenuhan sesuatu" atau "membuat sesuatu memadai".

Menurut Nasution M. N. (2013:45), kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi". Menurut Pasolong (2014:221) menyebutkan bahwa : Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, di antaranya: hubungan antara pelanggan dengan instansi menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembeli (pembelian) ulang, terciptanya loyalitas dari pelanggan serta terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut yang kesemuanya menguntungkan perusahaan.

Berdasarkan pada pengertian kepuasan pelanggan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah mengonsumsi produk atau jasa terhadap kebutuhan, keinginan, dan harapan yang diinginkannya.

b. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Menurut Harbani Pasolong (2014:221-222), 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 2013 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.

Kepuasan pelanggan dapat diukur menggunakan berbagai metode pengukuram Kotler (Tjiptono, 2014:148), secara sederhana mengemukakan empat metode yang dapat mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

1) Sistem Keluhan dan Saran

Setiap perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan (*customer-oriented*) perlu memberikan kesempatan seluasluasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan. Media

yang bisa digunakan adalah kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus (customer hot lines), dan lain-lain.

2) Survei Kepuasan Pelanggan

Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggannya.

3) *Ghost Shopping*

Metode ini dilakukan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu *ghost shopper* tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka.

4) *Lost Customer Analysis*

Perusahaan yang menggunakan metode ini untuk menganalisis kepuasan pelanggan dengan cara menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau telah beralih pemasok. Hasil dari metode ini akan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat berguna bagi perusahaan untuk mengambil langkah kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Berdasarkan penjabaran tersebut, terdapat empat metode yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat, yaitu dengan metode sistem

keluhan atau saran, survei kepuasan pelanggan, metode *ghost shopping*, dan *lost customer analysis*. Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan merupakan salah satu cara mengetahui tingkat kepuasan pelanggan menggunakan metode Survei Kepuasan Masyarakat.

2.1.3 Pelayanan Publik

Menurut Dwiyanto (2016:45) merupakan 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. 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. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional.

Sementara itu kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi *empowering* yang dialami Oleh masyarakat (Thoha, 2017:47). Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga Negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bermegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan Oleh pemerintahnya.

Menurut Widodo (2015:12), pelayanan publik adalah: "pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan"

Winamo (2014:51) mendefinisikan pelayanan publik adalah pemberian jasa baik Oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah atau pun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pelayanan guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

Hidayat (2016:77) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Berdasarkan penjabaran mengenai pengertian pelayanan publik tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan setiap kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat baik pelayanan barang publik maupun jasa publik

a. Jenis-jenis Pelayanan Publik

Peningkatan kualitas pelayanan publik mengandung makna adanya perubahan mutu, kondisi, dari keadaan sekarang ke mutu yang lebih baik Jadi kualitas dalam hal ini bersifat dinamis menyesuaikan dengan perkembangan situasi dan kondisi masyarakat. KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2014 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD Pengelompokan jenis

pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

- 1) Pelayanan Administratif, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, dan lain sebagainya.
- 2) Pelayanan Barang, adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih dan pelayanan telepon.
- 3) Pelayanan Jasa, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penemunya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

b. Karakteristik Pelayanan

Pada dasarnya cukup banyak karakteristik suatu pelayanan dimana karakteristik pelayanan mempunyai kekuatan untuk mempengaruhi tingkat kepuasan dan penampilan kerja karyawan. Hal ini dapat dilihat pada berbagai

perumusan karakteristik yang dibuat oleh para ahli. Tjiptono dan Diana, 2013:27 mengidentifikasi lima karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu:

- 1) Bukti langsung (*tangible*), *tangible* adalah faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan segi Visual (berhubungan dengan lingkungan fisik). *Tangible* yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Pada saat yang bersamaan aspek tangible ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan. Aspek tangible meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- (2) Keandalan (*reliability*), *reliability* yaitu kemampuan membenarkan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Reliability berarti perusahaan menepati apa yang dijanjikan, baik mengenai pengantaran, pemecahan masalah, dan Reliabilitas meliputi dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal, memenuhi janjinya secara akurat dan andal, menyampaikan data secara tepat dan mengirimkan tagihan yang akurat.
- (3) Daya tanggap (*responsiveness*), daya tanggap yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, Beberapa contohnya adalah ketepatan waktu pelayanan, kecepatan memanggil kembali pelanggan, dan penyampaian layanan secara cepat. Dimensi ini menegaskan perhatian dan kecepatan waktu dalam hubungannya

dengan permintaan pelanggan, pelayanan, komplain dari masalah yang terjadi.

- (4) Jaminan (*assurance*), jaminan yang dimaksud adalah perilaku karyawan atau petugas pelayanan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan dapat menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menanggapi setiap pertanyaan atau masalah pelanggan. Jaminan ini mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dan bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- (5) Empati, empati berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Empati dalam pelayanan meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

2.1.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula.

Menurut Kasmir (2015:3), faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka. Menurut Barata (2013:37), kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal.

Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi Oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut .

- 1) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.
- 2) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Menurut Gaspersz (2014:41), terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan, yaitu:

- 1) Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan.
- 2) Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa dari perusahaan .
- 3) Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang akan diterimanya.

- 4) Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi dari pelanggan terhadap jasa yang akan diterimanya.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian oleh Darham (2021) dengan judul Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dari Pelayanan Puskesmas Lubuk Landai Kabupaten Bungo. Hasil penelitian ini, Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik di Puskesmas Lubuk Landai Kecamatan Tanah Sepenggal Kabupaten Bungo dengan menggunakan 9 indikator sesuai dengan PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 diperoleh Nilai Kumulatif Indeks Kepuasan masyarakat sebesar 74 atau dapat dikatakan kurang baik dengan Mutu Pelayanan C , dengan faktor dominan adalah indikator sarana dan prasarana agar lebih ditingkatkan,

Penelitian di lakukan oleh Cahyaningsih (2021) dengan judul Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pembinaan Dan Layanan Pengelolaan Data Dan Penyajian Informasi Kepegawaian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat terhadap pembinaan dan layanan data adalah baik untuk seluruh variabel dan indikator. Adapun indikator terbaik sebagai nilai kompetitif Instansi adalah perilaku pelaksana, sedangkan rekomendasi dan saran tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas layanan publik yang prima adalah review standar dan prosedur, peningkatan sarana prasarana dan TI, waktu respon layanan, serta kompetensi SD

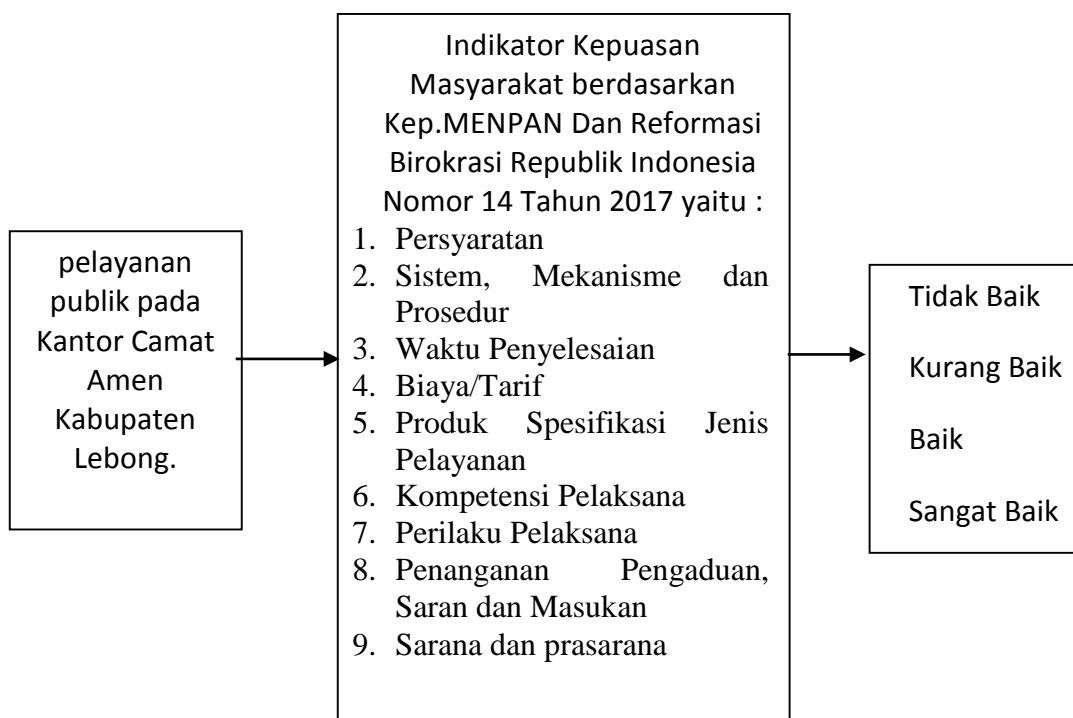
Penelitian dilakukan oleh Jumagar Lumban Sianta dkk (2020) yang berjudul Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Sidomulyo Kota Bengkulu. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sidomulyo Kota Bengkulu. pengukuran

nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 370 orang masyarakat Kelurahan Sidomulyo yang mendapatkan pelayanan dan Kantor Lurah Sidomulyo kota Bengkulu. Unsur biaya]tariff mendapat penilaian tertinggi dengan nilai rata- rata 3,40 dengan kriteria penilaian sangat baik. Nilai kepuasan terendah adalah 2,44 yaitu waktu penyelesaian dengan kriteria penilaian kurang baik.

2.3 Kerangka Analisis

Agar memudahkan dalam melakukan pemecahan masalah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini, maka perlu dibuat kerangka analisis yang menunjukkan langkah dalam pemecahan masalah sebagaimana yang telah dirumuskan Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah dan studi kepustakaan, dapat digambarkan kerangka analisis penelitian seperti gambar 1 berikut :

Gambar 1. Kerangka Analisis



Dari gambar di atas dijelaskan bahwa kualitas pelayanan pada Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong dilihat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan 9 unsur pelayanan yaitu Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Waktu pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana apakah tidak baik, kurang baik, baik atau sangat baik.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian kuantitatif deskriptif yaitu penjabaran hasil penelitian lebih banyak dituangkan dalam angka-angka dan tidak menutup kemungkinan terdapat kalimat naratif berupa penjelasan secara kualitatif, sehingga penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel ataupun lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain (Sugiyono, 2013:41) yang ada di Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong.

3.2 Definisi Operasional

Sesuai dengan judul dalam penelitian yang akan diteliti yaitu Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong, maka peneliti menjabarkan beberapa indikator yang akan digunakan untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman *Survey* Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Yaitu:

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi oleh masyarakat dalam pengurusan suatu jenis pelayanan pada Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang oleh Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong
3. Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan pada Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan dari Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong .
6. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut pada Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong.
9. Sarana dan prasarana segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan yang digunakan dalam pemberian pelayanan pada Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong

3.3 Metode Pengambilan Sampel

Menurut Sugiyono (2013:61), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik

kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kecamatan Amen Kabupaten Lebong yang berjumlah 503 KK (Kartu Keluarga).

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2015:81). Dalam banyak kasus tidak mungkin meneliti seluruh anggota populasi. Oleh karena itu perlu dibentuk sebuah perwakilan populasi yang disebut sampel. Teknik pengambilan sampel adalah teknik *accidental sampling* yaitu memilih siapa saja anggota populasi yang secara kebetulan bertemu dianggap dapat memberikan informasi yang diperlukan (Sugiyono, 2015: 85)

Sampel dalam penelitian ini dihitung menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan* Permenpan no. 14 tahun 2017, dengan penjelasan seperti pada lampiran.

Populasi = 503

Sampel = sesuai tabel *Krejcie and Morgan* jumlah populasi mendekati $n=500$ maka jumlah sampel 217

Sehingga sampel dalam penelitian ini berjumlah 217 orang masyarakat Kecamatan Amen Kabupaten Lebong yang mendapatkan pelayanan dari Kantor Camat Amen Kabupaten Lebong. Penelitian akan dilakukan selama 15 hari kerja.

Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *accidental sampling* yaitu peneliti memilih siapa saja anggota populasi yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dianggap dapat memberikan informasi yang diperlukan (Sugiyono, 2013:85).

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dimaksudkan untuk memperoleh informasi yang relevan, akurat dan reliabel. Metode yang digunakan adalah :

1. Kuesioner

Metode kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2013:142). Data yang diperoleh dalam penelitian ini didapatkan langsung dari pengisian kuesioner (angket) yang ditujukan kepada responden. Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- a. Tidak baik, diberi nilai persepsi 1
 - b. Kurang baik, diberi nilai persepsi 2
 - c. Baik, diberi nilai 3
 - d. Sangat baik, diberi nilai persepsi 4
2. Observasi

Menurut Sugiyono (2013:139) metode observasi adalah metode pengumpulan data di mana penyelidik mengadakan pengamatan secara langsung terhadap situasi yang kompleks dan merupakan suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis yang mengutamakan pengamatan dan ingatan

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2013:140) yaitu metode pengumpulan data yang penyediannya ditujukan pada penguraian dan penjelasan, melalui sumber-sumber dokumen yang ada. Dengan membuat salinan atau mengandakan arsip-arsip dan catatan-catatan perusahaan yang ada mengenai gambaran umum perusahaan dan struktur organisasi perusahaan. Pengumpulan dokumentasi yang akan diambil seperti struktur organisasi.

3.5 Metode Analisis

Untuk menjawab permasalahan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat, teknik analisis data yang digunakan adalah dengan menggunakan pengukuran nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terdapat 9 unsur atau indikator yang dikaji. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi perunsur}}{\text{total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Untuk mempermudah interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

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

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

Tabel 3 : Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber : Kep.MENPAN Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017

Adapun langkah – langkah pengolahan data untuk indek kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

- 1) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9)
- 2) Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata- rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:
 - a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur

pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

b) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur

c) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Sandra. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta • Graha ilmu.
- Dwiyanto, Agus, 2016, Manajemen Pelayanan Publik : Perduli, Inklusif, dan Kolaboratif, Yogyakarta Gadjah Mada University Press.
- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1), 21–32.
- Engel, F.J., 2014, Perilaku Konsumen Jilid 2 (terjemahan), Binapura Aksara, Jakarta
- Gaspersz, Vincent, 2016, Manajemen Bisnis Total - Total Quality Management, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Gomes, Faustino Cardoso. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta :Graha ilmu.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2012 .2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Hidayat, Alimul A,A, 2016, Metode Penelitian Kesehatan Paradigma Kuantitatif; Jakarta. Heath Books Kotler.
- Kumiawan, Agung. 2013. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta :PEMBARUAN.
- Liver, Sandra. 2013. Strategi Public Relations, Jakarta : Esensi. Lupiyoadi,
- Mira. 2015 Analisis Kualitas Pelayanan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kaur. Skripsi Universitas Dehasen Bengkulu
- Parasuraman, A, Valerie, 2015, (Diterjemahkan oleh Sutanto) Delivering Quality Service, New York : The Free Press, .
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Philip & Kevin Lane Keller, 2015, Manajemen pemasaran, Edisi 13, Jilid I, Jakarta: Salemba Empat.
- Rambat, 2014, Manajemen Pemasaran Jasa, Jakarta : Salemba Empat
- Riyanto, A. (2018). Implikasi kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada

PDAM Cibadak Sukabumi. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 117–124.

Rukayat, Y. (2017). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi*, 11(2).

Saputra, T. (2016). Kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik (studi kasus kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar). *Jurnal Perspektif Pembiayaan Dan Pembangunan Daerah*, 4(2), 89–100.

Sedarmayanti. 2013. Efisiensi, Sistem dan Prosedur Kerja. Jakarta. Bumi Aksara.

Siagian. P. Sondang. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta • PT Bumi Aksara.

Simamora, Henry. 2013. Manajemen Kinerja. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.

Sinambela, Lijan Poltak. 2013. Manajemen Kinerja : Pengelolaan, Pengukuran dan Implikasi Kinerja. Jakarta. Bumi Aksara

Stemvelt, Robert C, 2014, Perception of Service Quality, diterjemahkan oleh Purwoko : Massachusetts Allyn and Bacon

Sugiyono, 2013, Metode Kuantitatif Kualitatif Dan R & D, Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif; Kualitatif, dan R&D). Bandung Alfabeta.

Sunyoto, Danang, 2017, Konsep Dasar Riset Pemasaran Dan Prilaku Konsumen, Cetakan Ke empat Yogyakarta Andi Susanti.

Thoha, Miftah, 2017, Good Governance dalam Admmistrasi Publik : Jakarta, Gunung Agung

Tjiptono, Fandy, 2016, Kepuasan dalam Pelayanan, Jakarta • Salemba Empat Undan-gundang No, 25 tahun 2015 tentang Pelayanan Publik.

Winarno, Budi, 2014, Teori dan Proses Kebijakan Publik, Yogyakarta: Media Pressindo.

Lampiran 1.

KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR CAMAT AMEN

KABUPATEN LEBONG

I. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

Nama	HENDRIEK MAHENDRY
NPM	19040015

II. DATA (RESPONDEN)

<i>(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)</i>	
Nomor Responden
Umur Tahun
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 4. D1-D3-D4 2. SLTP 5. S-1 3. SLTA 6. S-2 ke Atas
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 4. Pelajar/Mahasiswa 2. Pegawai Swasta 5. Petani 3. Wiraswasta/Usahawan

III. KETENTUAN PENGISIAN KUESIONER

Beri jawaban atas pernyataan berikut ini sesuai dengan pendapat anda, dengan cara melingkari nomor yang telah disediakan :

Keterangan:

- 1 = Tidak Sesuai
- 2 = Kurang Sesuai
- 3 = Sesuai
- 4 = Sangat

IV. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah . d. Sangat mudah.	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat b. Kurang cepat. c. Cepat . d. Sangat cepat.	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif pelayanan. a. Sangat mahal. b. Cukup mahal c. Murah. d. Gratis	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antar yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten. b. Kurang kompeten. c. Kompeten. d. Sangat kompeten.	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah. b. Kurang sopan dan ramah. c. Sopan dan ramah. d. Sangat sopan dan ramah.	1 2 3 4

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. c. Baik. d. Sangat baik.	1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal. d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4

Lampiran 2. Sampel *Krejcie and Morgan*

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370

150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Sumber : Kep.MENPAN Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017

