

**KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN
BANGUNAN (IMB) DAN E-KTP BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
DI KANTOR KECAMATAN GONDOKUSUMAN YOGYAKARTA**

***SATISFACTION OF THE PUBLIC TO SERVICES BUILDING PERMITS (IMB) AND E-KTP
CARDS BASED ON THE SATISFACTION INDEX OF THE PEOPLE AT GONDOKUSUMAN
DISTRICT OFFICE YOGYAKARTA***

Erin Febby Alfinata, Rosidah

Prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta

E-mail: erinalfinata@gmail.com, rosidah@uny.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kepuasan masyarakat terhadap pelayanan IMB dan E-KTP di Kantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini yaitu masyarakat yang melakukan pelayanan IMB dan E-KTP di Kantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik *accidental sampling* sebanyak 100 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, kuesioner dan dokumentasi. Analisis data menggunakan rumus IKM berdasarkan KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004. Hasil penelitian menunjukkan: 1) kepuasan masyarakat terhadap pelayanan IMB pada indeks 62 dengan nilai interval konversi IKM 43,76-62,50 dalam kategori kurang puas. 2) pelayanan E-KTP pada indeks 65,27 dengan nilai interval konversi IKM 62,51-81,25 dalam kategori puas. 3) IKM tertinggi pada pelayanan IMB terdapat pada indikator prosedur pelayanan dan keadilan mendapatkan pelayanan dengan nilai IKM sebesar 66,66 berada dalam kategori "Puas", sedangkan IKM terendah pada indikator kecepatan pelayanan dengan nilai IKM sebesar 56,66 dan berada dalam kategori "Kurang Puas". 4) IKM tertinggi pada pelayanan E-KTP terdapat pada indikator prosedur pelayanan dengan nilai IKM sebesar 71,07 berada dalam kategori "Puas", sedangkan IKM terendah pada indikator kepastian jadwal pelayanan dengan nilai IKM sebesar 61,96 dan berada dalam kategori "Kurang Puas".

Kata Kunci: Pelayanan, IKM, Kepuasan Masyarakat

Abstract

This study aims to find out how much satisfaction to the public to services in the office district Gondokusuman of Yogyakarta. The research is a kind of research descriptive approach the applicability. The population of this research is people who commit the IMB and E-ID cards in the district Gondokusuman of Yogyakarta. The sampling used are technique accidental sampling as many as 100 people. The data analysis using formula IKM based on KEPMENPAN Number 25 in 2004. The results showed: 1)satisfaction on the service of the IMB in the index 62 with a value interval of conversion IKM 43.76-62.50 in the category of less satisfied. 2)services E-ID card in the index 65.27 with a value interval of conversion IKM 62.51-81.25 in the category satisfied. 3)The highest IKM in IMB service is on service procedure indicators and justice in getting services with IKM value is 66.66 in the category satisfied, while the lowest IKM in the service speed indicator with IKM value is 56.66 in the category of less satisfied. 4)The highest IKM on E-KTP service is on service procedure indicators with IKM value is 71.07 in the category satisfied, while the lowest IKM in the service schedule certainty with IKM value is 61.96 in the category of less satisfied.

Keyword : Service, IKM, Customer Satisfaction

Pendahuluan

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat, sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya sebagai pengemban amanat. Nina Rahmayanty (2013: 85) mengemukakan pendapat bahwa pelayanan publik adalah “segala kegiatan pelaksanaan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undang”. Pelayanan yang diberikan pemerintah dimaksudkan untuk memunculkan keadilan dan kesejahteraan di tengah-tengah warga negara melalui penyediaan berbagai pelayanan kehidupan masyarakat di bidang sosial, ekonomi, dan kebudayaan yang didukung dan disediakan oleh negara.

Di Indonesia kualitas pelayanan publik khususnya dalam bidang jasa semakin mendapat perhatian lebih dari masyarakat, karena banyaknya keluhan dan pengaduan tentang belum efektif dan efisien serta sumber daya manusia yang kurang memadai. Hal ini terlihat dari segi prosedur layanan yang berbelit-belit, petugas yang kurang tanggap dan biaya yang harus dikeluarkan mahal, sehingga menimbulkan pandangan masyarakat bahwa kualitas pelayanan dari tahun ke tahun semakin menurun. Kecamatan sebagai instansi pelayanan publik dituntut untuk memperbaiki dan senantiasa melakukan reformasi serta mengantisipasi perkembangan masyarakat yang terjadi. Dalam mewujudkan pelayanan kepada masyarakat secara professional, transparan, efektif dan efisien sebagai standar terselenggaranya pengelolaan pemerintahan yang baik, maka pemerintah mempunyai tanggung jawab dan berupaya memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat.

Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan instansi serta berpengaruh terhadap pencapaian tujuan instansi secara keseluruhan. Pelayanan dapat dikatakan lancar apabila sistem pelayanan yang baik dapat dilihat dan besarnya sumber daya manusia yang dimiliki oleh Kecamatan secara efektif didayagunakan untuk melayani kepentingan

pelayanan untuk masyarakat. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik. Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana (2003: 4) merumuskan bahwa “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Setelah masyarakat merasa puas dengan jasa atau produk yang diterimanya, masyarakat akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Moenir (2014: 16-17) berpendapat bahwa, “Pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung”. Apabila masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh kecamatan, mereka tidak enggan mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah secara langsung. Fandy Tjiptono (2004: 59) mengemukakan “kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan”. Oleh karena itu, pihak kecamatan sebagai penyedia jasa pelayanan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang menyenangkan dan nyaman bagi masyarakat, karena kepuasan masyarakat merupakan tolok ukur untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Dengan adanya peningkatan kualitas layanan yang baik maka dapat menimbulkan suatu kepuasan pada pelanggan. Menurut Nasution M. N (2005:45) “Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi”. Pelayanan yang berkualitas dapat memberikan dampak positif baik bagi masyarakat maupun bagi instansi, dimana masyarakat mendapatkan tingkat kepuasan yang maksimal atas pelayanan yang dilakukannya dan instansi mengalami peningkatan dalam kualitas pelayanan. Untuk memberikan kepuasan tersebut instansi harus dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Harbani Pasolong (2010: 221-222) menjelaskan bahwa “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.

Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta merupakan salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Bentuk layanan yang diberikan berhubungan dengan administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan di tingkat Kecamatan. Layanan yang diberikan contohnya adalah Pelayanan Izin Gangguan, Pelayanan Izin Penggunaan Lokasi PKL dan Identitas PKL, Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan, Pelayanan Izin Penyelenggaraan Pondokan, Pelayanan Pengaduan, pelayanan Pengantar SKCK, Pelayanan Legalisir/Duplikat, dan Pelayanan Legalisasi Surat-Surat Kependudukan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada tanggal 12 Desember 2017 di Kantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta terdapat masalah pegawai Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat belum sesuai dengan yang dijanjikan, banyak masyarakat yang mengeluhkan lambatnya pelayanan yang diterima seperti pembuatan pengantar kartu keluarga dan surat keterangan tidak mampu, Kantor kecamatan Gondokusuman Yogyakarta belum melakukan analisa IKM kepada pelanggan secara berkala, kualitas pelayanan IKM di Kantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta selama 3 tahun tidak dilakukan secara berkala, pegawai yang tidak disiplin serta keterkambatan dalam pelayanan, sehingga secara langsung menghambat ketepatan waktu pelayanan, masih ada pegawai yang bersikap kurang ramah dalam hal melayani masyarakat, hal tersebut menyebabkan penurunan hasil kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan kurangnya jumlah petugas pelayanan dalam menangani pada bagian pelayanan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka perlu dilakukan penelitian untuk menganalisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan izin mendirikan bangunan (IMB) dan E-KTP berdasarkan indeks kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta.

Metode Penelitian

Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini disebut dengan penelitian deskriptif karena peneliti menghasilkan data berupa gambaran dengan kalimat-kalimat mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta. Penelitian ini disebut penelitian kuantitatif karena menggunakan analisis IKM menurut KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta yang beralamat di Jalan Munggur 32, Yogyakarta pada bulan Maret sampai bulan April 2018.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penerima pelayanan IMB dan E-KTP di Kantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non-probability sampling* dengan jenis *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas, artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik atau ciri-cirinya, maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel (responden) sebagai dasar pengumpulan data.

Sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang yang dipilih secara tidak sengaja dari pelayanan IMB sebanyak 20 orang dan pelayanan E-KTP sebanyak 80 orang.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan cara: observasi, penyebaran kuesioner dan dokumentasi.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian ini adalah kuesioner yang disusun berdasarkan indikator-indikator dari variabel penelitian. Secara lebih rinci indikator tersebut dituangkan dalam butir-butir pertanyaan yang berupa angket atau kuesioner yang dibagikan kepada responden guna memperoleh jawaban berkaitan dengan hal yang diteliti.

Uji Coba Instrumen

Uji coba instrumen dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen yang disusun benar-benar merupakan hasil yang baik. Baik buruknya instrumen penelitian ditunjukkan oleh tingkat kesahihan (*validity*) dan kehandalan (*reliability*). Uji coba instrumen dimaksudkan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas instrumennya, sehingga dapat diketahui layak tidaknya digunakan untuk pengumpulan data pada masyarakat Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta. Uji coba instrumen ini dilakukan pada 30 responden di luar responden yang akan dijadikan sampel dalam penelitian yang sesungguhnya.

1. Uji Validitas Instrumen

Hasil uji validitas, menunjukkan bahwa dari 14 indikator yang telah dikembangkan menjadi 28 butir pertanyaan, dinyatakan bahwa 6 pertanyaan yang tidak valid yaitu pada indikator prosedur pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan. sedangkan untuk 22 lainnya dinyatakan valid dan digunakan untuk mrngetahui IKM terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Gondokusuman.

2. Uji Reliabilitas Instrumen

Instrumen dikatakan reliabel jika r_{hitung} lebih besar atau sama dengan r_{tabel} . Sebaliknya jika r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} instrumen dikatakan tidak reliabel atau nilai r_{hitung} dikonsultasikan dengan tabel intepretasi r dengan ketentuan dikatakan reliabel jika $r_{hitung} \geq 0,600$ menunjukkan bahwa kuesioner yang digunakan dapat dikatakan cukup reliabel.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data IKM berdasarkan KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Berdasarkan data yang diperoleh akan dapat diuraikan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Deskripsi Tempat Penelitian

Kecamatan Gondokusuman merupakan kecamatan yang terletak di jalan munggur 32, Daerah Istimewa Yogyakarta. Kecamatan Gondokusuman memiliki visi, dan misi sebagai berikut:

a. Visi

“Terwujudnya layanan prima administrasi kependudukan dan perizinan menuju Kecamatan Gondokusuman yang bermasyarakat budaya dan sejahtera didukung lingkungan yang nyaman huni”.

b. Misi

- Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih
- Meningkatkan kualitas sumber daya manusia
- Meningkatkan pemberdayaan masyarakat

2. Deskripsi Data Penelitian

a. Karakteristik responden

Responden penelitian ini adalah masyarakat yang menerima pelayanan di Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta sebanyak 100 orang yang terdiri dari 57 orang laki-laki dan 43 orang perempuan dengan rincian sesuai dengan karakteristik responden di bawah ini:

- 1) Karakteristik responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Distribusi masyarakat pengguna layanan menurut umur

Interval Umur	Jumlah
20-29 tahun	31
30-39 tahun	24
40-49 tahun	32
>50 tahun	13
Jumlah	100

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan umur terendah terdapat pada interval umur lebih dari 50 tahun sebanyak 13 orang dengan persentase 13%. Sedangkan frekuensi tertinggi terdapat pada interval umur lebih dari 40

tahun sebanyak 32 orang dengan persentase 32%.

- 2) Karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Distribusi masyarakat pengguna layanan berdasarkan pendidikan terakhir

Pendidikan Terakhir	Jumlah
SD	9
SMP	15
SMA/SMK	36
S 1	30
S 2	10
S 3	0
Jumlah	100

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir terendah terdapat pada jenis pendidikan SD sebanyak 9 orang dengan persentase 9%, sedangkan frekuensi tertingginya terdapat pada jenis pendidikan SMA sebanyak 36 orang dengan persentase sebesar 36%.

- 3) Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada tabel 3 dibawah ini:

Tabel 3. Distribusi masyarakat pengguna layanan berdasarkan jenis pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Jumlah
PNS/ TNI/Polri	17
Pegawai Swasta	19
Wirausaha	30
Petani/Buruh	3
Pelajar/Mahasiswa	11
Lainnya	20
Jumlah	100

Sumber: Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan

terendah terdapat pada jenis pekerjaan petani/buruh sebanyak 3 orang dengan persentase 3%, sedangkan frekuensi tertingginya terdapat pada jenis pekerjaan wirausaha sebanyak 30 orang dengan persentase 30%.

b. Analisis IKM

Berdasarkan tabel *Descriptive Statistics* tersebut, dari masing-masing jumlah

Tabel 4. *Descriptive Statistics*

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Jumlah	100	46	66	56.96	4.771
Valid N (listwise)	100				

nilai jawaban responden, bahwa dengan N = 100, diketahui nilai dari jumlah seluruh responden minimum 46 dan nilai maximum 66 serta nilai rata-rata sebesar 56,96 dan standar deviasinya 4,771.

Selanjutnya, hasil nilai konversi IKM pelayanan IMB Kantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta disesuaikan dengan kategori mutu pelayanan berdasarkan indeks yang ditunjukkan pada tabel 5 berikut:

Tabel 5 Kategorisasi mutu pelayanan

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

Sumber: KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004

Pelayanan IMB di Kantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta memperoleh hasil konversi IKM sebesar 62. Kantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta berada dalam mutu pelayanan "C" dengan kinerja unit pelayanan "kurang puas".

Hasil nilai konversi IKM pelayanan E-KTP Kantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta disesuaikan dengan kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks yang ditunjukkan pada tabel 6 berikut:

Tabel 6. Kategorisasi mutu pelayanan

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

Sumber: KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta memperoleh hasil konversi IKM sebesar 65,275. Kantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta berada dalam mutu pelayanan “B” dengan kinerja unit pelayanan “puas”.

Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan masyarakat berdasarkan pelayanan di Kantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta yang diukur menggunakan IKM menurut KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan IMB berada pada tingkat yang kurang memuaskan dan pelayanan E-KTP berada pada tingkat yang memuaskan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM pelayanan IMB dari 14 unsur IKM sebesar 2,48 dengan nilai konversi IKM sebesar 62 dan pelayanan E-KTP dari 14 unsur IKM sebesar 2,611 dengan nilai konversi IKM sebesar 65,275.

Indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi pada pelayanan IMB adalah prosedur pelayanan dan keadilan mendapatkan pelayanan dengan nilai IKM sebesar 2,66 dengan nilai konversi IKM sebesar 66,66 dan indikator yang memiliki nilai IKM terendah adalah indikator kecepatan petugas mendapatkan nilai IKM sebesar 2,26 dengan nilai konversi IKM sebesar 56,66. Sedangkan

indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi pada pelayanan E-KTP adalah prosedur pelayanan dengan nilai IKM 2,84 dengan nilai konversi IKM sebesar 71,07 dan indikator yang memiliki nilai IKM terendah adalah indikator kepastian jadwal pelayanan mendapatkan nilai IKM sebesar 2,47 dengan nilai konversi IKM sebesar 61,96.

Berdasarkan data penelitian yang telah dianalisis, maka pada bagian ini akan dibahas hasil penelitian yang meliputi masing-masing indikator IKM yaitu: (a) prosedur pelayanan (b) persyaratan pelayanan (c) kejelasan petugas pelayanan (d) kedisiplinan petugas pelayanan (e) tanggung jawab petugas pelayanan (f) kemampuan petugas pelayanan (g) kecepatan pelayanan (h) keadilan mendapatkan pelayanan (i) kesopanan dan keramahan petugas pelayanan (j) kewajaran biaya pelayanan (k) kepastian biaya pelayanan (l) kepastian jadwal pelayanan (m) kenyamanan lingkungan dan (n) keamanan pelayanan.

1. Pembahasan pelayanan IMB lebih rinci dari masing-masing indikator adalah sebagai berikut:

- 1) Prosedur Pelayanan Kantor Kecamatan Gondokusuman dijabarkan dalam satu pernyataan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pelayanan mudah untuk didapatkan. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM untuk prosedur pelayanan sebesar 2,66 dengan nilai konversi IKM sebesar 66,66. Berdasarkan uraian tersebut, maka perlu dipertahankan untuk terus meningkatkan kemudahan prosedur pelayanan di Kantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta.
- 2) Persyaratan Pelayanan Kantor Kecamatan Gondokusuman dijabarkan dengan 2 pernyataan. Dari hasil penelitian, secara keseluruhan dalam unsur persyaratan pelayanan mempunyai nilai IKM sebesar 2,45 dengan nilai konversi IKM sebesar 61,25. Hasil tersebut berada dalam nilai mutu pelayanan “C” dengan kinerja unit pelayanan yang dinyatakan “kurang puas”.
- 3) Kejelasan petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Gondokusuman dijabarkan dengan 2 pernyataan yaitu pada butir pernyataan nomor 4 dan 5. Dari hasil penelitian tersebut secara keseluruhan dalam unsur kejelasan petugas

- elayanan mempunyai nilai IKM sebesar 2,53 dan dikonversi menjadi nilai IKM sebesar 62,91. Hasil tersebut dinyatakan dalam mutu pelayanan “B” dengan kinerja unit pelayanan yang menyangkut kejelasan petugas pelayanan “puas”.
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta dijabarkan dengan 1 pernyataan. Dari hasil penelitian tersebut mempunyai nilai IKM sebesar 2,41 dan dikonversi menjadi nilai IKM sebesar 63,33. Mutu pelayanan pada indikator kedisiplinan petugas pelayanan yaitu “B” dengan kinerja unit pelayanan yang dinyatakan “puas”.
 - 5) Tanggungjawab petugas pelayanan dijabarkan dengan 2 pernyataan yaitu pada butir nomor 7 dan 8. Dari hasil penelitian tersebut secara keseluruhan dalam unsur tanggungjawab petugas pelayanan mempunyai nilai IKM sebesar 2,41 dan dikonversi menjadi nilai IKM sebesar 60,41. Mutu pelayanan pada indikator tanggungjawab petugas saat memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu “C” dengan kinerja unit pelayanan yang menyangkut tanggungjawab petugas pelayanan dinyatakan “kurang puas”.
 - 6) Kemampuan petugas saat memberikan pelayanan di Kantor Kecamatan Gondokusuman dijabarkan dengan 1 pernyataan yaitu nomor 9. Dari hasil penelitian, secara keseluruhan rata-rata dalam unsur tanggungjawab petugas pelayanan mempunyai nilai IKM sebesar 2,4 dan dikonversi menjadi nilai IKM sebesar 60. Mutu pelayanan saat memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu “C” dengan kinerja unit pelayanan yang menyangkut dari kemampuan petugas pelayanan dinyatakan “kurang puas”.
 - 7) Kecepatan pelayanan di Kantor Kecamatan Gondokusuman dijabarkan dengan 1 pernyataan yaitu pada butir nomor 10. Dari hasil penelitian, secara keseluruhan dalam unsur kecepatan pelayanan mempunyai nilai IKM sebesar 2,26 dan dikonversi menjadi nilai IKM sebesar 56,66. Mutu pelayanan instansi khususnya pada indikator kecepatan pelayanan yaitu “C” dengan kinerja unit pelayanan dinyatakan “kurang puas”.
 - 8) Keadilan mendapatkan pelayanan di Kantor Kecamatan Gondokusuman dijabarkan dengan 2 pernyataan yaitu pada butir pernyataan nomor 11 dan 12. Dari hasil penelitian, secara keseluruhan dalam unsur keadilan mendapatkan pelayanan mempunyai nilai IKM sebesar 2,66 dan dikonversi menjadi nilai IKM sebesar 66,66. Mutu pelayanan instansi pada indikator keadilan mendapatkan pelayanan kepada masyarakat yaitu “B” dengan kinerja unit pelayanan yang dinyatakan “puas”.
 - 9) Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan di Kantor Kecamatan Gondokusuman dijabarkan dengan 2 pernyataan yaitu pada butir nomor 13 dan 14. Dari hasil penelitian tersebut secara keseluruhan dalam unsur kesopanan dan keramahan petugas pelayanan mempunyai nilai IKM sebesar 2,51 dan dikonversi menjadi nilai IKM sebesar 62,91. Mutu pelayanan instansi pada indikator kesopanan dan keramahan petugas pelayanan kepada masyarakat yaitu “B” dengan kinerja unit pelayanan yang dinyatakan “puas”.
 - 10) Kewajaran biaya pelayanan di Kantor Kecamatan Gondokusuman dijabarkan dengan 2 pernyataan yaitu pada butir nomor 15 dan 16. Dari hasil penelitian dalam unsur kewajaran biaya pelayanan mempunyai nilai IKM sebesar 2,55 dan dikonversi menjadi nilai IKM sebesar 63,75. Mutu pelayanan instansi pada indikator kewajaran biaya pelayanan yaitu “B” dengan kinerja unit pelayanan yang dinyatakan “puas”.
 - 11) Kepastian biaya pelayanan di Kantor Kecamatan Gondokusuman dijabarkan dengan 2 pernyataan yaitu pada butir nomor 17 dan 18. Dari hasil penelitian, secara keseluruhan dalam unsur kepastian biaya pelayanan mempunyai nilai IKM sebesar 2,51 dan dikonversi menjadi nilai IKM sebesar 62,91. Mutu pelayanan instansi pada indikator kepastian biaya pelayanan kepada masyarakat yaitu “B” dengan kinerja unit pelayanan yang dinyatakan “puas”.

- 12) Kepastian jadwal pelayanan di Kantor Kecamatan Gondokusuman dijabarkan dengan 2 pernyataan yaitu pada butir nomor 19 dan 20. Dari hasil penelitian tersebut secara keseluruhan dalam unsur kepastian jadwal pelayanan mempunyai nilai IKM sebesar 2,46 dan dikonversi menjadi nilai IKM sebesar 61,66. Mutu pelayanan kepada masyarakat yaitu "C" dengan kinerja unit pelayanan yang dinyatakan "kurang puas".
 - 13) Kenyamanan lingkungan di Kantor Kecamatan Gondokusuman dijabarkan dengan 1 pernyataan yaitu pada butir nomor 21. Dari hasil penelitian, secara keseluruhan dalam unsur kenyamanan lingkungan mempunyai nilai IKM sebesar 2,53 dan dikonversi menjadi nilai IKM sebesar 63,33. Mutu pelayanan instansi khususnya dalam indikator kenyamanan lingkungan yaitu "B" dengan kinerja unit pelayanan yang dinyatakan "puas".
 - 14) Keamanan pelayanan di Kantor Kecamatan Gondokusuman dijabarkan dengan 1 pernyataan yaitu pada butir nomor 22. Dari hasil penelitian tersebut secara keseluruhan dalam unsur keamanan pelayanan mempunyai nilai IKM sebesar 2,56 dan dikonversi menjadi nilai IKM sebesar 64,16. Mutu pelayanan instansi khususnya pada indikator keamanan pelayanan kepada masyarakat yaitu "B" dengan kinerja unit pelayanan yang dinyatakan "puas".
2. Pembahasan pelayanan E-KTP lebih rinci dari masing-masing indikator adalah sebagai berikut:
- 1) Prosedur Pelayanan Kantor Kecamatan Gondokusuman dijabarkan dalam satu pernyataan, yaitu dari segi kemudahan mendapatkan informasi mengenai prosedur pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pelayanan mudah untuk didapatkan. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM untuk prosedur pelayanan sebesar 2,84 dengan nilai konversi IKM sebesar 71,07.
 - 2) Persyaratan Pelayanan Kantor Kecamatan Gondokusuman dijabarkan dengan 2 pernyataan. Dari hasil penelitian dalam unsur persyaratan pelayanan mempunyai nilai IKM sebesar 2,67 dengan nilai konversi IKM sebesar 66,96. Mutu pelayanan instansi khususnya dalam unsur persyaratan pelayanan yaitu "B" dengan kinerja unit pelayanan yang dinyatakan "puas".
 - 3) Kejelasan petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Gondokusuman dijabarkan dengan 2 pernyataan yaitu pada butir nomor 4 dan 5. Dari hasil penelitian secara keseluruhan dalam unsur kejelasan petugas pelayanan mempunyai nilai IKM sebesar 2,61 dan dikonversi menjadi nilai IKM sebesar 65,35. Mutu pelayanan instansi khususnya pada indikator kejelasan petugas pelayanan yaitu "B" dengan kinerja unit pelayanan yang dinyatakan "puas".
 - 4) Kedisiplinan petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Gondokusuman dijabarkan dengan 1 pernyataan. Hasil penelitian tersebut secara keseluruhan dalam unsur kedisiplinan petugas pelayanan mempunyai nilai IKM sebesar 2,68 dan dikonversi menjadi nilai IKM sebesar 67,14. Mutu pelayanan instansi khususnya pada indikator kedisiplinan petugas pelayanan yaitu "B" dengan kinerja unit pelayanan yang dinyatakan "puas".
 - 5) Tanggungjawab petugas pelayanan dijabarkan dengan 2 pernyataan yaitu pada butir nomor 7 dan 8. Dari hasil penelitian tersebut secara keseluruhan dalam unsur tanggungjawab petugas pelayanan mempunyai nilai IKM sebesar 2,59 dan dikonversi menjadi nilai IKM sebesar 64,82. Mutu pelayanan instansi khususnya pada indikator tanggungjawab petugas saat memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu "B" dengan kinerja unit pelayanan yang dinyatakan "puas".
 - 6) Kemampuan petugas saat memberikan pelayanan di Kantor Kecamatan Gondokusuman dijabarkan dengan 1 pernyataan yaitu nomor 9. Dari hasil penelitian dalam unsur tanggungjawab petugas pelayanan mempunyai nilai IKM sebesar 2,6 dan dikonversi menjadi nilai IKM sebesar 65. Mutu pelayanan saat memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu "B" dengan kinerja unit pelayanan yang dinyatakan "puas".
 - 7) Kecepatan pelayanan di Kantor Kecamatan Gondokusuman dijabarkan

- dengan 1 pernyataan yaitu pada butir nomor 10. Dari hasil penelitian dalam unsur kecepatan pelayanan mempunyai nilai IKM sebesar 2,5 dan dikonversi menjadi nilai IKM sebesar 62,5. Mutu pelayanan instansi khususnya pada indikator kecepatan pelayanan kepada masyarakat yaitu "C" dengan kinerja unit pelayanan yang dinyatakan "kurang puas".
- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan di Kantor Kecamatan Gondokusuman dijabarkan dengan 2 pernyataan yaitu pada butir nomor 11 dan 12. Dari hasil penelitian dalam unsur keadilan mendapatkan pelayanan mempunyai nilai IKM sebesar 2,51 dan dikonversi menjadi nilai IKM sebesar 62,85. Mutu pelayanan instansi khususnya pada indikator keadilan mendapatkan pelayanan kepada masyarakat yaitu "B" dengan kinerja unit pelayanan yang dinyatakan "puas".
 - 9) Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan di Kantor Kecamatan Gondokusuman dijabarkan dengan 2 pernyataan yaitu pada butir nomor 13 dan 14. Dari hasil penelitian dalam unsur kesopanan dan keramahan petugas pelayanan mempunyai nilai IKM sebesar 2,59 dan dikonversi menjadi nilai IKM sebesar 64,82. Mutu pelayanan instansi khususnya pada indikator kesopanan dan keramahan petugas pelayanan kepada masyarakat yaitu "B" dengan kinerja unit pelayanan yang dinyatakan "puas".
 - 10) Kewajaran biaya pelayanan di Kantor Kecamatan Gondokusuman dijabarkan dengan 2 pernyataan yaitu pada butir nomor 15 dan 16. Dari hasil penelitian dalam unsur kewajaran biaya pelayanan mempunyai nilai IKM sebesar 2,62 dan dikonversi menjadi nilai IKM sebesar 65,53. Mutu pelayanan instansi khususnya pada indikator kewajaran biaya pelayanan yaitu "B" dengan kinerja unit pelayanan yang dinyatakan "puas".
 - 11) Kepastian biaya pelayanan di Kantor Kecamatan Gondokusuman dijabarkan dengan 2 pernyataan yaitu pada butir nomor 17 dan 18. Dari hasil penelitian dalam unsur kepastian biaya pelayanan mempunyai nilai IKM sebesar 2,75 dan dikonversi menjadi nilai IKM sebesar 68,92. Mutu pelayanan instansi khususnya pada indikator kepastian biaya pelayanan kepada masyarakat yaitu "B" dengan kinerja unit pelayanan yang dinyatakan "puas".
 - 12) Kepastian jadwal pelayanan di Kantor Kecamatan Gondokusuman dijabarkan dengan 2 pernyataan yaitu pada butir nomor 19 dan 20. Dari hasil penelitian dalam unsur kepastian jadwal pelayanan mempunyai nilai IKM sebesar 2,47 dan dikonversi menjadi nilai IKM sebesar 61,96. Mutu pelayanan kepada masyarakat yaitu "C" dengan kinerja unit pelayanan yang dinyatakan "kurang puas".
 - 13) Kenyamanan lingkungan di Kantor Kecamatan Gondokusuman dijabarkan dengan 1 pernyataan yaitu pada butir nomor 21. Dari hasil penelitian dalam unsur kenyamanan lingkungan mempunyai nilai IKM sebesar 2,75 dan dikonversi menjadi nilai IKM sebesar 68,92. Mutu pelayanan instansi khususnya dalam indikator kenyamanan lingkungan yaitu "B" dengan kinerja unit pelayanan yang dinyatakan "puas".
 - 14) Keamanan pelayanan di Kantor Kecamatan Gondokusuman dijabarkan dengan 1 pernyataan yaitu pada butir nomor 22. Dari hasil penelitian rata dalam unsur keamanan pelayanan mempunyai nilai IKM sebesar 2,64 dan dikonversi menjadi nilai IKM sebesar 66,07. Mutu pelayanan instansi khususnya pada indikator keamanan pelayanan kepada masyarakat yaitu "B" dengan kinerja unit pelayanan yang dinyatakan "puas".

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

1. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan IMB diperoleh angka indeks 62 yang berada pada interval 43,76-62,50 dalam kategori "kurang puas".
2. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan E-KTP diperoleh angka indeks 65,27 yang berada pada interval 62,51-81,25 dalam kategori "puas".
3. IKM tertinggi pada pelayanan IMB terdapat pada indikator prosedur

pelayanan dan keadilan mendapatkan pelayanan dengan nilai IKM sebesar 66,66 berada dalam kategori “puas”, sedangkan IKM terendah pada indikator kecepatan pelayanan dengan perhitungan nilai IKM sebesar 56,66 dan berada dalam kategori “kurang puas”.

4. IKM tertinggi pada pelayanan E-KTP terdapat pada indikator prosedur pelayanan dengan nilai IKM sebesar 71,07 berada dalam kategori “puas”, sedangkan IKM terendah pada indikator kepastian jadwal pelayanan dengan perhitungan nilai IKM sebesar 61,96 dan berada dalam kategori “kurang puas”.

Saran

1. Pelayanan Kantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta tergolong memuaskan. Untuk kedepannya, pelayanan yang diberikan minimal dipertahankan dan terus ditingkatkan menjadi lebih baik lagi.
2. Unsur prosedur pelayanan pada pelayanan IMB dan E-KTP dengan nilai IKM yang memuaskan harus tetap dipertahankan. Kantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta perlu untuk selalu memberikan informasi terbaru yang terkait dengan prosedur pelayanan yang ada.
3. Kecepatan pelayanan merupakan unsur dengan nilai IKM yang kurang memuaskan dibandingkan dengan unsur lainnya, akan tetapi harus terus diupayakan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan akurat kepada masyarakat. Oleh karena itu, penting bagi instansi agar lebih mengupayakan agar jangka waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat lebih cepat dibandingkan dengan standar waktu pelayanan yang ditentukan dan mengupayakan pengembangan sumber daya manusia atau petugas pelayanan melalui pelatihan kerja, agar kedepannya pelayanan menjadi lebih cepat dan menghasilkan hasil yang memuaskan.
4. Pengukuran kepuasan masyarakat sudah 3 tahun tidak dilakukan secara berkala, sebaiknya pengukuran tersebut dilakukan secara berkala, atau minimal setiap setahun sekali. Pengukuran ini dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan instansi secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan

kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan selanjutnya.

Daftar Pustaka

- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Fandy Tjiptono. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Harbani Pasolong. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Moenir. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasution. M. N (2005). *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Nina Rahmayanty (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Profil Singkat

Erin Febby Alfinata, lahir pada tanggal 29 April 1995 di Ponorogo, Jawa Timur, merupakan mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran 2013

Dra. Rosidah, M.Si., lahir pada tanggal 22 April 1962. Menempuh pendidikan S1 di Universitas Negeri Yogyakarta lulus pada tahun 1987 dan S2 di Universitas Gadjah Mada lulus pada tahun 2000.