

**KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU
DI KANTOR KECAMATAN UMBULHARJO YOGYAKARTA**

***THE SATISFACTION OF THE PUBLIC TOWARD THE INTEGRATED
ADMINISTRATIVE SERVICES IN UMBULHARJO SUB-DISTRICT OFFICE
YOGYAKARTA***

Septiana Dwi Jayanti, Muhyadi

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta

Email: septianjayanti@gmail.com, muhyadi@uny.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelayanan Kantor Kecamatan Umbulharjo Yogyakarta diukur berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan berdasarkan analisis IKM dengan bentuk angka. Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Umbulharjo Yogyakarta pada bulan Juni- Juli 2018. Teknik sampling yang digunakan adalah *non-probability sampling* dengan jenis *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, dokumentasi, dan angket. Uji validitas butir instrumen menggunakan rumus Product Moment Pearson dan uji reliabilitas menggunakan rumus *Cronbach's Alpha* dengan koefisien reliabilitas sebesar 0,896. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai IKM untuk kinerja pelayanan sebesar 3,11 dengan angka konversi sebesar 77,75 dari rentang score 25-100 yang artinya masyarakat merasa puas terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Umbulharjo. Hasil dari 14 indikator indeks kepuasan masyarakat, unsur kesopanan dan keramahan petugas pelayanan merupakan unsur dengan nilai tertinggi dengan nilai IKM sebesar 83,75 dan berada pada tingkat sangat puas. Unsur dengan nilai terendah terdapat pada unsur kecepatan pelayanan dengan nilai IKM sebesar 75,50 dan berada pada tingkat puas.

Kata Kunci: Pelayanan, Indeks Kepuasan Masyarakat

Abstract

This research aims to determine the service level at Umbulharjo sub-district office in Yogyakarta measured based on Public Satisfaction use Public Satisfaction Index (IKM). This research is a kind of quantitative descriptive research using the analysis of Public Satisfaction Index with the form of numbers. This research was conducted at the Umbulharjo sub-district office in June-July 2018. The sampling technique used was non-probability sampling with the type of accidental sampling. Data collection techniques are carried out by observation, documentation and questionnaire techniques. Substantion instrument validation test using the Pearson Product Moment formula and reliability test using the Cronbach's Alpha formula with reliability koefisien of 0.896. The results showed that the value of IKM for service performance was 3.11 with a conversion rate of 77.75 with range of 25-100, which means that the community was satisfied with the service at the Umbulharjo District Office. The results of the 14 indicators of community satisfaction index, elements of politeness and friendliness of service officers are elements with the highest value with the IKM value of 83.75 and at a very satisfied level. The element with the lowest value is the element of service speed with the IKM value of 75.50 and is at the level of satisfaction

Keyword : Service, Public Satisfaction Index

PENDAHULUAN

Pelayanan sangat erat kaitannya dengan pemberian kepuasan terhadap masyarakat. Menurut Moenir (2014: 27) “pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses, sebagai proses pelayanan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat”. Pelayanan dengan mutu yang baik akan memberikan kepuasan yang baik pula bagi masyarakat, sehingga masyarakat dapat merasa diperhatikan. Pemerintah daerah mempunyai kebebasan yang luas untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas. Tantangan yang dihadapi oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan publik tidak hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, tetapi juga agar pelayanan dilakukan dengan tidak membedakan status masyarakat dan menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis.

Pelayanan publik diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 yang menyebutkan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Pelayanan publik menurut Pasolong (2010:199) “setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Perbaikan kinerja pelayanan publik akan mempunyai dampak yang luas terhadap tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah sedangkan kurang baiknya kinerja menjadi salah satu faktor penting munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Dwiyanto (2003) menilai rendahnya kinerja pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh budaya

paternalisme yang masih sangat kuat dan cenderung mendorong pejabat birokrasi untuk lebih berorientasi pada kekuasaan dari pada pada pelayanan. Pelayanan masyarakat yang diberikan oleh aparatur pemerintah seringkali berbelit-belit, akibatnya banyak masyarakat yang menggunakan jalan pintas berupa jasa calo untuk mengurus keperluannya yang berhubungan dengan sistem pelayanan publik.

Kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Kantor Kecamatan Umbulharjo Yogyakarta merupakan salah satu kantor pemerintahan yang kegiatannya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Bentuk layanan yang diberikan meliputi pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Penduduk Sementara, Kartu Keluarga (KK), Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS) dan fasilitas pelayanan pemerintah yang lain.

Berdasarkan observasi pada bulan Januari 2018 di kantor Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta, terdapat beberapa permasalahan yang dijumpai pada bagian pelayanan yaitu kurangnya petugas pelayanan yang ada, jumlah petugas di bagian pelayanan terdiri 4 orang, 1 petugas survei lapangan yang akan meninjau lokasi didirikannya bangunan, 1 petugas untuk memasukan data dan 2 orang petugas yang berjaga di meja pelayanan. Permasalahan yang kedua yaitu pelayanan administrasi yang diberikan masih lamban dan melebihi waktu yang ditetapkan, misalnya dalam pembuatan KTP yang harusnya dapat terselesaikan dalam waktu 3 hari namun kenyataannya melebihi waktu yang ditetapkan. Masih kurang respon dan perhatian petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang belum mengerti tentang prosedur menjadi hambatan yang sering terjadi. Akibatnya masyarakat yang akan memerlukan pelayanan tidak merasa nyaman. Penjelasan tentang prosedur pelayanan dan syarat-syarat apa saja yang harus dipenuhi, belum sepenuhnya disosialisasikan kepada masyarakat.

Hal ini disebabkan karena terdapat 7 kelurahan dalam kecamatan Umbulharjo jumlah tersebut lebih banyak jika dibandingkan dengan kecamatan dalam kota, seperti kecamatan Pakualaman, Gondokusuman dan Danurejan, sedangkan menurut Data Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta pada bulan Mei-Desember 2017, terdapat sebanyak 8524 anggota masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor kecamatan Umbulharjo serta memiliki jumlah penduduk sebanyak 21.904 jiwa.

Kegiatan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Umbulharjo 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 dari suatu organisasi publik adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Ketentuan mengenai IKM tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Analisis IKM harus selalu dilakukan secara berkala. Artinya pada setiap periode waktu tertentu harus dilakukan penelitian atau perhitungan dan analisis terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Akan tetapi, sampai tahun 2018 pengukuran atau analisis Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di Kantor Kecamatan Umbulharjo masih belum dilakukan secara berkala. Kepuasan masyarakat yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Umbulharjo menjadi hal yang menarik untuk di kaji dan dibahas karena untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Umbulharjo Yogyakarta.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut, Respon dan perhatian yang kurang dari petugas terhadap masyarakat yang akan melakukan pelayanan. Pelayanan di kecamatan masih

membutuhkan waktu yang cukup lama. Jumlah petugas dalam menangani pada bagian pelayanan administrasi masih kurang. Kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat belum diketahui.

Berdasarkan pembatasan masalah yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini difokuskan pada kualitas pelayanan Kantor Kecamatan Umbulharjo yang belum diketahui.

Berdasarkan masalah yang telah dipaparkan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi di kantor kecamatan Umbulharjo Yogyakarta dengan analisis IKM?

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu di kantor kecamatan Umbulharjo Yogyakarta berdasarkan analisis IKM.

Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik secara teoritis maupun secara praktis, yaitu: 1) Manfaat Teoritis: Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi dan wawasan yang lebih lengkap dan mendalam mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi terpadu di kantor kecamatan sehingga dapat memberikan kontribusi pengetahuan terutama dalam dunia pendidikan. 2) Manfaat Praktis: a) Bagi Peneliti: Melalui Penelitian ini, peneliti berharap dapat menambah wawasan dan pengetahuan serta meningkatkan kemampuan yang dimiliki untuk mendalami dan mendekati teori yang diterima. b) Bagi Kecamatan: Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi serta masukan kepada kepada pihak Kecamatan agar dapat mengevaluasi serta meningkatkan pelayanan yang semakin baik kepada masyarakat. c) Bagi Universitas Negeri Yogyakarta: Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian yang relevan khususnya mahasiswa jurusan Pendidikan Administrasi Perkantoran.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian

deskriptif kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Umbulharjo Yogyakarta pada bulan Juli 2018. Penelitian ini menggunakan Teknik *non-probability sampling* dengan jenis *accidental sampling*, dengan cara penyebaran angket dan analisis IKM terhadap 100 anggota masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan Umbulharjo.

Uji coba instrumen penelitian dilaksanakan di kantor kecamatan Gondokusuman Yogyakarta, Kantor Kecamatan ini dipilih karena memiliki karakteristik yang sama sebagai salah satu kantor Kecamatan di Kota Yogyakarta dengan 35 responden, Uji coba dilakukan dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Hasil uji validitas menunjukkan 1 dari 21 butir pernyataan tidak valid. Sedangkan 20 pernyataan lainnya dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di kantor kecamatan Umbulharjo. Berdasarkan analisis reliabilitas menggunakan SPSS 20, mendapatkan hasil Cronbach's Alpha sebesar 0,896 dengan kategori sangat tinggi yang berarti bahwa 20 butir pernyataan yang telah valid dinyatakan reliabel atau dapat dipercaya.

Penelitian ini menggunakan analisis data IKM sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan nilai IKM yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Pengelolaan data ditempuh dengan cara sebagai berikut: 1) editing, 2) tabulasi, 3) analisis IKM dan interpretasi.

Berdasarkan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, terdapat 14 unsur atau indikator yang dikaji dalam penghitungan IKM. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Guna memperoleh nilai IKM digunakan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Guna mempermudah interpretasi nilai IKM yang berkisar 25– 100, sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut: Nilai IKM = Nilai IKM unit pelayanan X 25.

Tabel 1. Konversi IKM.

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

Sumber KEPMEN PAN Nomor 25 tahun 2004

Guna mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,071 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,071. Hasil dari nilai gabungan tersebut merupakan nilai IKM Kantor Kecamatan Umbulharjo Yogyakarta.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berikut ini hasil analisis kepuasan masyarakat berdasarkan analisis IKM di Kantor Kecamatan Umbulharjo Yogyakarta.

Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Berdasarkan analisis karakteristik responden menunjukkan bahwa umur responden bervariasi mulai usia 17-70 tahun.

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Umur.

Interval (Tahun)	Frekuensi	
	Absolut	Persentase (%)
17-22	36	36

23-28	13	13
29-34	8	8
35-40	14	14
41-46	10	10
47-52	7	7
53-58	9	9
59-64	1	1
65-70	2	2
JUMLAH	100	100

Karakteristik responden berdasarkan umur terendah terdapat pada interval 59-64 tahun sebanyak 1 orang dengan persentase 1%, Sedangkan frekuensi tertinggi terdapat pada pada interval 17-22 tahun sebanyak 36 orang dengan persentase 36 %.

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan analisis karakteristik responden menunjukkan bahwa latar belakang Pendidikan responden bervariasi dari tingkat SD-S2 keatas.

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan.

Jenis Pendidikan	Frekuensi	
	Absolut	Persentase (%)
SD	2	2
SMP	23	23
SMA/SMK	44	44
DIPLOMA	7	7
SI	19	19
S2 keatas	5	5
Jumlah	100	100

Sumber: Data primer yang diolah

Karakteristik responden berdasarkan jenis Pendidikan terendah terdapat pada jenis pendidikan SD sebanyak 2 orang dengan persentase 2%, Sedangkan frekuensi tertinggi terdapat pada jenis Pendidikan SMA sebanyak 44 orang dengan persentase 44%.

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan analisis karakteristik responden menunjukkan bahwa latar belakang pekerjaan bervariasi.

Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan.

Jenis Pekerjaan	Frekuensi	
	Absolut	Persentase (%)
PNS/TNI/POLRI	4	4
Peg Swasta	25	25
Wirausaha	12	12
Petani/Buruh	5	5

Mahasiswa/Pelajar	32	32
Lainnya	22	22
Jumlah	100	100

Sumber: Data primer yang diolah

Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan terendah terdapat pada jenis pekerjaan PNS/TNI/POLRI sebanyak 4 orang dengan persentase 4 %, Sedangkan frekuensi tertinggi terdapat pada jenis pekerjaan mahasiswa/pelajar sebanyak 32 orang dengan persentase 32 %.

Sarana dan Prasarana Kecamatan Umbulharjo.

Berdasarkan data hasil pengamatan, menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang dimiliki Kantor Kecamatan Umbulharjo memiliki ruang tunggu yang luas namun tidak disertai dengan tempat duduk yang cukup, yang mengakibatkan ada beberapa warga masyarakat yang harus berdiri karena kurangnya kursi tunggu yang tersedia, selain itu tidak ada fasilitas tambahan seperti TV di ruang tunggu pelayanan dan tempat bermain anak untuk menghindari rasa jenuh saat menunggu antrian pelayanan. Kelengkapan alat kerja dan komputer juga masih kurang memadai, karena hanya ada satu alat perekam dan pencetak KTP, dan masih kurang lengkapnya komputer dalam setiap meja pegawai yang ada.

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

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

- 1) Prosedur Pelayanan Kecamatan Umbulharjo.

$$\text{Nilai unsur prosedur pelayanan (U1)} = 80,25$$

Prosedur pelayanan Kantor Kecamatan Umbulharjo Yogyakarta memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat "B".

- 2) Persyaratan Pelayanan Kantor Kecamatan Umbulharjo.

$$\text{Nilai persyaratan pelayanan (U2)} = 78,75$$

Persyaratan pelayanan Kantor Kecamatan Umbulharjo Yogyakarta memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat "B".

- 3) Kejelasan Petugas Pelayanan Kantor Kecamatan Umbulharjo.

$$\text{Nilai kejelasan petugas (U3)} = 81,25$$

Kejelasan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Umbulharjo Yogyakarta memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat "B".

4) Kedisiplinan Petugas Pelayanan Kantor Kecamatan Umbulharjo.

Nilai kedisiplinan petugas (U4) = 79,50
Kedisiplinan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Umbulharjo Yogyakarta memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat "B".

5) Tanggungjawab Petugas Pelayanan Kantor Kecamatan Umbulharjo.

Nilai tanggungjawab petugas (U5) = 79,50

Tanggungjawab petugas pelayanan Kantor Kecamatan Umbulharjo Yogyakarta memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat "B".

6) Kemampuan Petugas Pelayanan Kantor Kecamatan Umbulharjo.

Nilai kemampuan petugas (U6) = 80,75
Kemampuan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Umbulharjo Yogyakarta memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat "B".

7) Kecepatan Pelayanan Kantor Kecamatan Umbulharjo.

Nilai kecepatan pelayanan (U7) = 75,50
Kecepatan pelayanan Kantor Kecamatan Umbulharjo Yogyakarta memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat "B".

8) Keadilan Mendapatkan Pelayanan Kantor Kecamatan Umbulharjo.

Nilai keadilan pelayanan (U8) = 82,25
Keadilan mendapatkan pelayanan kantor Kecamatan Umbulharjo Yogyakarta memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat "A".

9) Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan Kantor Kecamatan Umbulharjo.

Nilai kesopanan dan keramahan (U9) = 83,75

Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Umbulharjo Yogyakarta memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat "A".

10) Kewajaran Biaya Pelayanan Kantor Kecamatan Umbulharjo.

Nilai kewajaran biaya (U10) = 78,75
Kewajaran biaya pelayanan Kantor Kecamatan Umbulharjo Yogyakarta memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat "B".

11) Kepastian Biaya Pelayanan Kantor Kecamatan Umbulharjo.

Nilai kepastian biaya (U11) = 83

Kepastian biaya pelayanan Kantor Kecamatan Umbulharjo Yogyakarta memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat "A".

12) Kepastian Jadwal Pelayanan Kantor Kecamatan Umbulharjo.

Nilai kepastian jadwal (U12) = 78,50

Kepastian jadwal pelayanan Kantor Kecamatan Umbulharjo Yogyakarta memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat "B".

13) Kenyamanan Lingkungan Pelayanan Kantor Kecamatan Umbulharjo.

Nilai kenyamanan lingkungan (U13) = 80,50

Kenyamanan lingkungan Kantor Kecamatan Umbulharjo Yogyakarta memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat "B".

14) Keamanan Lingkungan Pelayanan Kantor Kecamatan Umbulharjo.

Nilai keamanan lingkungan (U14) = 78,75

Keamanan lingkungan Kantor Kecamatan Umbulharjo Yogyakarta memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat "B".

Menghitung Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM, maka hasil penilaian nilai rata-rata tertimbang (\sum NRR tertimbang) dari 14 unsur seperti di tabel.

Tabel 5. Nilai Rata-rata Tertimbang

No.	NRR Tertimbang	Rumus	Rerata Tertimbang
1.	Prosedur Pelayanan	$3,21 \times 0,071$	0,22
2.	Persyaratan Pelayanan	$3,15 \times 0,071$	0,22
3.	Kejelasan Petugas	$3,25 \times 0,071$	0,23
4.	Kedisiplinan Petugas	$3,18 \times 0,071$	0,22
5.	Tanggungjawab Petugas	$3,20 \times 0,071$	0,22
6.	Kemampuan Petugas	$3,23 \times 0,071$	0,22
7.	Kecepatan Pelayanan	$3,02 \times 0,071$	0,21
8.	Keadilan Pelayanan	$3,29 \times 0,071$	0,23
9.	Kesopanan Petugas	$3,35 \times 0,071$	0,23
10.	Kewajaran Biaya	$3,15 \times 0,071$	0,22
11.	Kepastian Biaya	$3,32 \times 0,071$	0,23
12.	Kepastian jadwal	$3,14 \times 0,071$	0,22

13.	Kenyamanan Lingkungan	3,22 x 0,071	0,22
14.	Keamanan Lingkungan	3,25 x 0,071	0,22

$$\begin{aligned} \Sigma \text{ NRR tertimbang} &= 0,22 + 0,22 + 0,23 + \\ &0,22 + 0,22 + 0,22 + \\ &0,21 + 0,23 + 0,23 + \\ &0,22 + 0,23 + 0,22 + \\ &0,22 + 0,22 \\ &= 3,11 \end{aligned}$$

$$\text{Nilai Konversi IKM} = 3,11 \times 25 = 77,75$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan, maka Kantor Kecamatan Umbulharjo Yogyakarta memperoleh hasil konversi IKM sebesar 77,75. Kinerja unit pelayanan di Kantor Kecamatan Umbulharjo berada dalam mutu pelayanan “B”

Indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah kesopanan dan keramahan petugas Kantor Kecamatan Umbulharjo dengan nilai IKM 3,35 dan nilai konversi 83,75, sedangkan nilai indikator yang memiliki nilai IKM terendah adalah unsur kecepatan pelayanan dengan nilai IKM 3,02 dan nilai konversi 73,5. Berdasarkan data penelitian, maka akan dibahas hasil penelitian yang meliputi 14 indikator Indeks Kepuasan Masyarakat.

Pembahasan lebih rinci masing-masing indikator adalah sebagai berikut:

1. Prosedur Pelayanan Kantor Kecamatan Umbulharjo.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pelayanan Kantor kecamatan Umbulharjo mudah untuk di dapatkan. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk unsur prosedur pelayanan sebesar 3,21 dengan nilai konversi IKM sebesar 80,25, yang artinya Masyarakat mudah mendapatkan informasi mengenai prosedur pelayanan dan mudah memahami alur pelayanan di Kantor Kecamatan Umbulharjo, Akan tetapi beberapa masyarakat menganggap bahwa informasi prosedur pelayanan masih kurang baik.

2. Persyaratan Pelayanan Kecamatan Umbulharjo.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan Kantor Kecamatan Umbulharjo telah sesuai dengan jenis pelayanan yang di inginkan masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) untuk unsur persyaratan

pelayanan sebesar 3,15 dengan nilai konversi sebesar 78,75, yang artinya bahwa persyaratan pelayanan Kantor Kecamatan Umbulharjo baik, akan tetapi tetap perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kemudahan persyaratan pelayanan di Kantor Kecamatan Umbulharjo.

3. Kejelasan Petugas Pelayanan Kecamatan Umbulharjo.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kejelasan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Umbulharjo baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) untuk unsur kejelasan petugas pelayanan sebesar 3,25 dengan nilai konversi sebesar 81,25, yang artinya kejelasan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Umbulharjo baik, akan tetapi masih ada masyarakat yang menganggap kejelasan petugas kurang baik. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya secara terus menerus untuk meningkatkan keberadaan dan kejelasan petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Umbulharjo.

4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan Kecamatan Umbulharjo

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedisiplinan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Umbulharjo sudah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) untuk unsur kedisiplinan petugas pelayanan sebesar 3,18 dengan nilai konversi sebesar 79,50, yang artinya kedisiplinan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Umbulharjo sudah baik, akan tetapi masih ada masyarakat yang menganggap kedisiplinan petugas dalam proses pelayanan masih kurang baik. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kedisiplinan petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Umbulharjo dengan cara tidak meninggalkan meja pelayanan saat jam kantor.

5. Tanggungjawab Petugas Pelayanan Kecamatan Umbulharjo.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab petugas pelayanan Kantor Kecamatan Umbulharjo sudah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai

indeks kepuasan masyarakat (IKM) untuk unsur tanggungjawab petugas pelayanan sebesar 3,20 dengan nilai konversi sebesar 80, yang artinya tanggung jawab petugas pelayanan Kantor Kecamatan Umbulharjo sudah baik, akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap petugas kurang bertanggung jawab dalam proses pelayanan. Berdasarkan uraian tersebut perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan tanggung jawab petugas pelayanan Kantor Kecamatan Umbulharjo selama memberikan pelayanan kepada masyarakat.

6. Kemampuan Petugas Pelayanan Kecamatan Umbulharjo

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Umbulharjo sudah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) unsur kemampuan petugas pelayanan sebesar 3,23 dengan nilai konversi sebesar 80,75, yang artinya kemampuan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Umbulharjo sudah baik, akan tetapi perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kemampuan petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Umbulharjo.

7. Kecepatan Pelayanan Kecamatan Umbulharjo

Hasil penelitian menunjukkan kecepatan pelayanan Kantor Kecamatan Umbulharjo sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) unsur kecepatan pelayanan sebesar 3,02 dengan nilai konversi sebesar 75,5, yang artinya kecepatan pelayanan Kantor Kecamatan Umbulharjo baik, namun indikator kecepatan pelayanan merupakan indikator IKM yang paling rendah dibandingkan dengan indikator lainnya. Berdasarkan uraian tersebut, kecepatan pelayanan Kantor Kecamatan Umbulharjo harus ditingkatkan lagi.

8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan Kecamatan Umbulharjo

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keadilan mendapatkan pelayanan Kantor Kecamatan Umbulharjo sangat baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) unsur keadilan pelayanan sebesar 3,29

dengan nilai konversi sebesar 82,25 yang artinya keadilan mendapatkan pelayanan di Kantor Kecamatan Umbulharjo sudah sangat baik. Berdasarkan uraian tersebut Kantor Kecamatan Umbulharjo harus tetap mempertahankan agar tidak menurun.

9. Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan Kecamatan Umbulharjo

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesopanan dan keramahan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Umbulharjo sangat baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) unsur kesopanan dan keramahan petugas pelayanan sebesar 3,35 dengan nilai konversi sebesar 83,75, Hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM tertinggi dibandingkan dengan nilai IKM dari indikator pelayanan lainnya. Berdasarkan uraian tersebut Kantor Kecamatan Umbulharjo harus tetap menjaga dan mempertahankan agar tidak terjadi penurunan.

10. Kewajaran Biaya Pelayanan Kecamatan Umbulharjo

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kewajaran biaya pelayanan Kantor Kecamatan Umbulharjo sudah baik. Hal tersebut dilihat dari nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) unsur kewajaran biaya pelayanan sebesar 3,15 dengan nilai konversi sebesar 78,75, yang artinya kewajaran biaya pelayanan Kantor Kecamatan Umbulharjo baik.

11. Kepastian Biaya Pelayanan Kecamatan Umbulharjo

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepastian biaya pelayanan Kantor Kecamatan Umbulharjo sangat baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) unsur kepastian biaya pelayanan sebesar 3,32 dengan nilai konversi sebesar 83, yang artinya kepastian biaya pelayanan Kantor Kecamatan Umbulharjo sangat baik. Berdasarkan uraian tersebut Kantor Kecamatan Umbulharjo harus tetap menjaga dan mempertahankan agar tidak terjadi penurunan.

12. Kepastian Jadwal Pelayanan Kecamatan Umbulharjo

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepastian jadwal pelayanan Kantor Kecamatan Umbulharjo sudah baik. Hal

ini dapat di lihat dari nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) unsur kepastian jadwal pelayanan sebesar 3,14 dengan nilai konversi sebesar 78,50, yang artinya kepastian jadwal pelayanan Kantor Kecamatan Umbulharjo baik, akan tetapi masih ada masyarakat yang menganggap kurang baik. Oleh karena itu perlu ditingkatkan lagi mengenai kepastian jadwal pelayanan dan menjaga ketepatan jadwal pelayanan kepada masyarakat.

13. Kenyamanan Lingkungan Pelayanan Kecamatan Umbulharjo

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kenyamanan lingkungan pelayanan Kantor Kecamatan Umbulharjo sudah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) unsur kenyamanan lingkungan sebesar 3,22 dengan nilai konversi sebesar 80,50, yang artinya kondisi lingkungan pelayanan Kantor Kecamatan Umbulharjo baik, akan tetapi harus tetap meningkatkan penataan, kerapian dan kebersihan agar mendukung proses pelayanan dan membuat nyaman masyarakat yang melakukan pelayanan.

14. Keamanan Lingkungan Pelayanan Kecamatan Umbulharjo

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keamanan pelayanan Kantor Kecamatan Umbulharjo sudah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) unsur keamanan pelayanan sebesar 3,15 dengan nilai konversi 78,75, yang artinya kondisi keamanan Kantor Kecamatan Umbulharjo baik, akan tetapi harus tetap meningkatkan keamanan pelayanan di Kantor Kecamatan Umbulharjo.

Berdasarkan teori dan kriteria dari KEPMENPAN tahun 2004 dapat dibandingkan hasil analisis IKM Kantor Kecamatan Umbulharjo Yogyakarta dalam kategori baik, oleh karena itu kantor kecamatan Umbulharjo lebih meningkatkan kembali agar kepuasan masyarakat menjadi kategori sangat baik, dan sesuai dengan pendapat Zeithaml (1996:177) mendefinisikan bahwa "*service is delivery of excellent or superior than the expectations of consumers* ", bahwa masyarakat akan

merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan apa yang di harapkan. Tidak dapat dipungkiri bahwa kepuasan masyarakat sangat berpengaruh terhadap jalannya suatu instansi atau organisasi, hal ini diperkuat oleh pendapat Westbrook & Reilly (Tjiptono, 2005:35) mengemukakan bahwa "kepuasan konsumen merupakan respon emosional terhadap pengalaman yang berkaitan dengan produk atau jasa dari sebuah perusahaan/instansi". Karena dengan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat maka suatu instansi akan lebih meningkatkan kinerja pelayanannya.

Kesimpulan Dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan perhitungan IKM yang mengacu pada KEPMEMPAN Nomor KEP 25/M.PAN/2/2004, maka diperoleh nilai IKM 3,11 dengan angka konversi sebesar 77,75 dengan rentang score IKM 25-100, kualitas pelayanan berada pada tingkat B yang menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Kantor Kecamatan Umbulharjo pada tahun 2018 termasuk dalam kategorisasi baik dan di koversikan kedalam rumus IKM masuk dalam kategori puas.
2. Berdasarkan 14 unsur pelayanan yang diteliti, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan merupakan unsur yang memperoleh hasil tertinggi dengan IKM sebesar 83,75 dari rentang score IKM 25-100 dan berada pada tingkat sangat baik dan di konversikan ke dalam rumus IKM masuk dalam kategori sangat puas.
3. Berdasarkan 14 unsur pelayanan yang diteliti, unsur dengan nilai terendah terdapat pada unsur kecepatan pelayanan dengan nilai IKM sebesar 75,5 dengan rentang score 25-100 dan berada pada tingkat baik dan di konversikan ke dalam rumus IKM masuk kategori puas.

Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian diatas, maka dikemukakan saran terhadap petugas pelayanan, sebagai berikut:

1. Pelayanan Kantor Kecamatan Umbulharjo tergolong baik berdasarkan analisis IKM. Untuk kedepannya, pelayanan yang diberikan lebih baik dipertahankan dan ditingkatkan dengan cara peningkatan kualitas perilaku dan profesionalisme petugas serta peningkatan fasilitas penunjang pelayanan publik yang memadai, dengan cara diadakannya pelatihan untuk petugas tentang bagaimana cara melayani yang baik, serta penempatan posisi petugas yang sesuai dengan bidangnya dan adanya penambahan website untuk memudahkan masyarakat mengakses pelayanan secara online, hal itu akan memberikan dampak positif terhadap peningkatan pelayanan publik yang berkualitas.
2. Kecepatan pelayanan merupakan unsur yang terendah dibandingkan dengan unsur yang lainnya, karena itu Kecamatan Umbulharjo sebaiknya memperbaiki dan meningkatkan kecepatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dengan cara menambah mesin pencetak KTP, penambahan kuota blangko KTP dan pelatihan kepada petugas mengenai pelaksanaan pelayanan yang cepat dan efisien terhadap masyarakat.

Daftar Pustaka

- Bambang Prasetyo dan Luna Miftahul Jannah. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Dwiyanto, Agus, dkk (2003). *Reformasi Tata Pemerintah dan Otonomi Daerah*. Pusat studi Kependudukan dan Kebijakan. Universitas Gajah Mada. Yogyakarta
- Harbani Pasolong. (2010). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan IndeksKepuasan Masyarakat.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003

tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81/KEP/M.PAN/7/1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan.

Lembaga Administrasi Negara. (2004). *System Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI): Dalam Landasan dan Pedoman Pokok Penyelenggaraan dan Pengembangan System Administrasi Negara*.

Moenir.H.A.S. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.

Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Westbrook dan Reilly 1983 dalam Tjiptono,Fandy. (2005). *Brand Management and Strategy* : Penerbit Andi.

Zeithaml, Valerie A, A Parasuman, Leonard L Berry. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Costumer Perceptions and Expectations*. New York : The Free Press.

Profil Singkat

Septiana Dwi Jayanti, lahir pada tanggal 4 September 1996 di Cilacap, Jawa Tengah, dan merupakan mahasiswa program studi Pendidikan Administrasi Perkantoran angkatan 2014.

Prof. Dr. Muhyadi merupakan dosen program studi Pendidikan Administrasi Perkantoran. Lahir pada tanggal 30 Januari 1953. Menempuh pendidikan S1 di IKIP Yogyakarta lulus pada tahun 1978 dan S3 di IKIP Jakarta tahun 1987.