



## **Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen**

Indah Nur'aini Sulistyono<sup>1\*</sup>, Sotya Partiwidiwijoyo<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Komputerisasi Akuntansi, Politeknik Piksi Ganesha Bandung, Indonesia, 40274

<sup>2</sup>Akuntansi, Politeknik Dharma Patria Kebumen, Indonesia, 54311

\*Email: [nurainiindah758@gmail.com](mailto:nurainiindah758@gmail.com), [wien.sotya@gmail.com](mailto:wien.sotya@gmail.com)

Doi : [https://doi.org/10.37339/jurnal\\_e-bis.v4i2.386](https://doi.org/10.37339/jurnal_e-bis.v4i2.386)

---

Diterbitkan oleh Politeknik Dharma Patria Kebumen

---

### **Info Artikel**

Diterima :

26-11-2020

Diperbaiki :

27-11-2020

Disetujui :

28-11-2020

### **ABSTRAK**

Fasilitas pelayanan yang kurang memadai dan lamanya penyelesaian pelayanan serta tidak adanya kepastian waktu pada pelayanan pembuatan e-KTP di Kantor Kecamatan Ayah adalah permasalahan yang sering dikeluhkan oleh sebagian masyarakat. Karena itu penulis ingin mengetahui seberapa besar masyarakat yang puas terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen. Metode penelitian menggunakan deskriptif pendekatan kualitatif dengan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017. Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat, dari 9 (sembilan) indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah biaya dan tarif pelayanan dengan nilai IKM sebesar 3,50 dengan nilai konversi IKM sebesar 87,50. Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM terendah adalah indikator penyelesaian waktu pelayanan mendapatkan nilai IKM sebesar 2,66 dan nilai konversi IKM sebesar 66,50. Secara keseluruhan IKM pada Kantor Kecamatan Ayah pada tahun 2018 sebesar 82,25 yang berarti kualitas pelayanan publik berada pada tingkat "B" atau "Baik".

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat

### **ABSTRACT**

*Inadequate service facilities and length of service completion and the absence of certainty in time for e-KTP making services at the Ayah Sub-district Office are problems that are often complained by some people. Therefore, the author wants to know how much people are satisfied with public services at the Ayah District Office, Kebumen Regency. The research method uses a descriptive qualitative approach with the calculation of the Community Satisfaction Index (IKM) in PERMENPAN RB Number 14 of 2017. Based on the calculation of the Community Satisfaction Index, of the 9 (nine) indicators that have the highest IKM value are costs and service rates with an IKM value of 3, 50 with a conversion value of 87.50 for the SME conversion value, while the indicator with the lowest IKM value was the indicator for completion of service time, which resulted in an IKM value of 2.66 and a conversion value of 66.50. Overall the IKM at the Ayah Subdistrict Office in 2018 was 82.25, which means that the quality of public services is at the "B" or "Good" level.*

**Keywords:** Public Service, Public Satisfaction, Public Satisfaction Index

## PENDAHULUAN

Salah satu kegiatan sebuah organisasi adalah memberikan pelayanan baik kepada unit-unit kegiatan organisasi kepada pihak di luar organisasi. Aktivitas pelayanan berpengaruh terhadap kelancaran kegiatan dan pencapaian mutu organisasi serta berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi keseluruhan. Pelayanan terhadap kebutuhan pelanggan yang diberikan tidak hanya sekedar memberikan bantuan, tetapi kepada pelanggan juga memberikan pelayanan yang baik.

Salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Kantor Kecamatan Ayah, Kabupaten Kebumen. Bentuk layanan 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 bagi pemerintah di tingkat desa.

Berdasarkan pengamatan awal di Kantor Kecamatan Ayah yang telah dilakukan, terdapat bagian pelayanan pada beberapa permasalahan yang dijumpai. Fasilitas pelayanan merupakan salah satu aspek pelayanan yang memengaruhi kualitas. Oleh karena itu, pemenuhan fasilitas pelayanan bagi pelanggan atau masyarakat merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan. Fasilitas pelayanan di Kantor Kecamatan Ayah dianggap masih kurang memadai, seperti tempat duduk pada ruang tunggu yang masih kurang dan kurang luasnya ruangan pada ruang tunggu serta 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 Ayah terdapat kekurangan pada belum adanya petugas parkir, sehingga jaminan keamanan kendaraan masyarakat terabaikan.

Tujuan pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan terwujud apabila pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut sesuai dengan standar. Permasalahan yang masih sering dikeluhkan oleh sebagian masyarakat adalah waktu pelayanan. Waktu dua minggu untuk pemrosesan layanan kepada masyarakat terlalu lama, walaupun dalam undang-undang nomor 14 tahun 2017 tentang pelayanan publik lamanya layanan tersebut telah sesuai dengan ketentuan tentang standar waktu pelayanan publik yang ditetapkan.

Kegiatan pelayanan di Kantor Kecamatan Ayah 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. Pelayanan suatu organisasi publik yang digunakan untuk mengetahui kualitas adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Ketentuan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara terdapat keputusannya yaitu Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 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 atau analisis Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di Kantor Kecamatan Ayah belum dilakukan secara berkala.

### a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan untuk menyediakan kepuasan pelanggan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang atau mesin.

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat dirubah) yang bertujuan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan apabila terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh pemberi layanan yang. Berdasarkan beberapa pendapat yang diberikan oleh beberapa ahli di atas dapat di simpulkan bahwa pelayanan yaitu suatu perbuatan melayani dalam memenuhi suatu kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

### b. Pengertian Publik

Menurut kamus bahasa Indonesia mendefinisikan Publik sebagai orang banyak (umum). Sedangkan dalam bahasa Inggris diserap dari kata *Public* artinya milik bangsa, negara atau komunitas yang dipertahankan atau digunakan oleh masyarakat/komunitas secara keseluruhan dalam jumlah yang besar. Publik juga berasal dari bahasa Latin *Publicus* artinya kedewasaan dalam pengertian tentang pelajaran ini membawa ide kepada masyarakat.

### c. Prinsip Pelayanan Publik

1. Kesederhanaan  
Prosedur pelayanan mudah dipahami, mudah dilaksanakan dan tidak berbelit..
2. Kejelasan  
Antara lain dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/sengketa, rincian biaya dan tata cara pembayaran persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab.
3. Kepastian waktu  
Pelaksanaan pelayanan yang telah ditentukan dapat diselesaikan dalam kurun waktu.
4. Akurasi  
Produk layanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan  
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab  
Pimpinan penyelenggara pelayanan public atas pelayanan dan penyelesaian keluhan/sengketa atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab.
7. kelengkapan sarana dan prasarana.  
Sarana dan prasarana pendukung lainnya yang memadai termasuk sistem teknologi informasi dan telekomunikasi.
8. Kemudahan akses  
Tempat dan lokasi dalam memanfaatkan sistem teknologi informasi dan telekomunikasi pelayanan mudah dijangkau dan mudah.
9. Kedisiplinan

Pemberi pelayanan harus disiplin, sopan, dan ramah.

#### 10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan tertib yang nyaman dilengkapi sarana pendukung pelayanan seperti parkir, kamar mandi, teratur, disediakan ruang tunggu dan lain-lain.

#### **d. Tujuan Pelayanan Publik**

Tujuan Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

1. Menentukan pelayanan yang disediakan, apa saja macamnya
2. Memperlakukan pengguna layanan, sebagai customer
3. Berusaha memuaskan sesuai dengan yang diinginkan mereka pengguna layanan,
4. Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas
5. Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan

#### **e. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)**

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik pada kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan. Indeks kepuasan Pelanggan dalam membeli suatu produk atau jasa dan apa yang sesungguhnya ditawarkan perusahaan adalah mengukur perbedaan antara apa yang ingin diwujudkan oleh pelanggan. Memberikan alasan penggunaan Indeks Kepuasan Pelanggan apapun bentuk organisasinya keberhasilan dari program mutu tersebut diukur dari kepuasan pelanggan sebagai ukuran untuk mengetahui kualitas pelayanan adalah berdasarkan kebanyakan pendapat yang mengatakan bahwa untuk mengetahui program mutu.

### **METODE**

#### **a. Jenis Penelitian**

Untuk melakukan survei secara periodik menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik dalam kuesioner (angket), yang umum digunakan dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. 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 dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia mereka terhadap suatu pernyataan/pertanyaan.

#### **b. Metode Pengumpulan Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang diambil melalui angket kuisisioner yang di bagikan ke sebagian masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen.

#### **c. Metode Analisis**

Analisis merupakan dengan analisis awal sebuah proses berkelanjutan dalam penelitian

menginformasikan data kemudian dikumpulkan. Metode analisis data yang kemudian di kumpulkan. Metode analisis data menggunakan Analisis Skala Likert untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok yang merupakan skala yang dapat dipergunakan orang terhadap suatu jenis layanan publik. Dalam hal ini maka skala likertdigunakan untuk mengukur adanya pengaruh atau hubungan antara indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### a. Hasil Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat per unsur pelayanan di Kecamatan Ayah didasarkan pada unsur/indikator yang ada dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 yang terdiri dari 9 unsur/indikator pelayanan. Nilai IKM dari unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Berikut ini hasil penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari masing-masing unsur:

#### 1. Persyaratan

Indikator prosedur pelayanan Kantor Kecamatan Ayah disediakan 3 butir pertanyaan yaitu nomor 1 sampai dengan nomor 3. Hasil perhitungan IKM untuk unsur persyaratan pelayanan Kantor Kecamatan Ayah sesuai dengan ketentuan dalam PERMENPAN nomor 14 tahun 2017 adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Jumlah nilai unsur prosedur pelayanan (U1)} &= 335 \\ \text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= \frac{335}{97} \\ &= 3,45 \\ \text{Nilai IKM unsur prosedur pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,45 \times 25 \\ &= 86,25 \end{aligned}$$

#### 2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Indikator sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan Kantor Kecamatan Ayah disediakan 2 butir pernyataan yaitu nomor 4 sampai dengan nomor 6. Hasil perhitungan IKM untuk unsur prosedur pelayanan Kantor Kecamatan Ayah sesuai dengan ketentuan dalam PERMENPAN nomor 14 tahun 2017 adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Jumlah nilai unsur prosedur pelayanan (U2)} &= 334 \\ \text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{Jumlahresponden}} \\ &= \frac{334}{97} \\ &= 3,44 \\ \text{Nilai IKM unsur prosedur pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,44 \times 25 \\ &= 86,00 \end{aligned}$$

### 3. Waktu Penyelesaian

Indikator waktupenyelesaian pelayanan Kantor Kecamatan Ayah disediakan 3 butir pertanyaan yaitu nomor 7 sampai dengan nomor 8. Hasil perhitungan IKM untuk unsur waktu penyelesaian pelayanan Kantor Kecamatan Ayah sesuai dengan ketentuan dalam PERMENPAN nomor 14 tahun 2017 adalah sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur prosedur pelayanan (U3) = 258

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{Jumlah responden}} \\ &= \frac{258}{97} \\ &= 2,66\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai IKM unsur prosedur pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 2,66 \times 25 \\ &= 66,50\end{aligned}$$

### 4. Biaya/tarif

Indikator biaya/tarif pelayanan Kantor Kecamatan Ayah disediakan 2 butir pertanyaan yaitu nomor 9 sampai dengan nomor 10. Hasil perhitungan IKM untuk unsur biaya/tarif pelayanan Kantor Kecamatan Ayah sesuai dengan ketentuan dalam PERMENPAN nomor 14 tahun 2017 adalah sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur prosedur pelayanan (U4) = 340

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{Jumlah nilai perunsur}}{\text{Jumlah responden}} \\ &= \frac{340}{97} \\ &= 3,50\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai IKM unsur prosedur pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,50 \times 25 \\ &= 87,50\end{aligned}$$

### 5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Indikator Produk Spesifikasi Jenis Layanan Kantor Kecamatan Ayah disediakan 2 butir pertanyaan yaitu nomor 11 sampai dengan nomor 12. Hasil perhitungan IKM untuk unsur produk spesifikasi jenis layanan pelayanan Kantor Kecamatan Ayah sesuai dengan ketentuan dalam PERMENPAN nomor 14 tahun 2017 adalah sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur prosedur pelayanan (U5) = 333

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= \frac{333}{97} \\ &= 3,43\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai IKM unsur prosedur pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,43 \times 25 \\ &= 85,75\end{aligned}$$

### 6. Kompetensi Pelaksana

Indikator Kompetensi Pelaksana Kantor Kecamatan Ayah disediakan 2 butir pertanyaan yaitu nomor 13 sampai dengan nomor 14. Hasil perhitungan IKM untuk unsur kompetensi

pelaksana pelayanan Kantor Kecamatan Ayah sesuai dengan ketentuan dalam PERMENPAN nomor 14 tahun 2017 adalah sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur prosedur pelayanan (U6) = 335

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{Jumlah responden}} \\ &= \frac{335}{97} \\ &= 3,45 \\ \text{Nilai IKM unsur prosedur pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,45 \times 25 \\ &= 86,25 \end{aligned}$$

### 7. Perilaku Pelaksana

Indikator Perilaku Pelaksana Kantor Kecamatan Ayah disediakan 5 butir pertanyaan yaitu nomor 15 sampai dengan nomor 19. Hasil perhitungan IKM untuk unsur perilaku pelaksana pelayanan Kantor Kecamatan Ayah sesuai dengan ketentuan dalam PERMENPAN nomor 14 tahun 2017 adalah sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur prosedur pelayanan (U7) = 334

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= \frac{334}{97} \\ &= 3,44 \\ \text{Nilai IKM unsur prosedur pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,44 \times 25 \\ &= 86,00 \end{aligned}$$

### 8. Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan

Indikator Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan Kantor Kecamatan Ayah disediakan 2 butir pertanyaan yaitu nomor 20 sampai dengan nomor 23. Hasil perhitungan IKM untuk unsur penanganan pengaduan saran dan masukan Kantor Kecamatan Ayah sesuai dengan ketentuan dalam PERMENPAN nomor 14 tahun 2017 adalah sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur prosedur pelayanan (U8) = 333

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{Jumlah responden}} \\ &= \frac{333}{97} \\ &= 3,43 \\ \text{Nilai IKM unsur prosedur pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,43 \times 25 \\ &= 85,75 \end{aligned}$$

### 9. Sarana dan Prasarana

Indikator Sarana dan Prasarana Kantor Kecamatan Ayah disediakan 4 butir pertanyaan yaitu nomor 24 sampai dengan nomor 25. Hasil perhitungan IKM untuk unsur sarana dan prasarana pelayanan Kantor Kecamatan Ayah sesuai dengan ketentuan dalam PERMENPAN nomor 14 tahun 2017 adalah sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur prosedur pelayanan (U9) = 293

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{Jumlah responden}} \\ &= \frac{293}{97} \\ &= 3,02 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM unsur prosedur pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,02 \times 25 \\ &= 75,50 \end{aligned}$$

Selanjutnya apabila dilihat dari masing-masing unsur Indeks Kepuasan Masyarakat, nilai IKM dari setiap unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel 1 dibawah ini :

Tabel 1. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Perunsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3.45	86.25	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.44	86.00	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	2.66	66.50	C	Kurang baik
4	Biaya/tariff	3.50	87.50	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3.43	85.75	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.45	86.25	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.44	86.00	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3.43	85.75	B	Baik
9	Sarana dan Prasarana	3.02	75.50	C	Kurang baik

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa dari 9 (sembilan) unsur indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah biaya dan tarif pelayanan dengan nilai IKM sebesar 3,50 dengan nilai konversi IKM sebesar 87,50. Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM terendah adalah indikator waktu penyelesaian pelayanan mendapatkan nilai IKM sebesar 2,66 dan nilai konversi IKM sebesar 66,50.

## b. Pembahasan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

### 1. Persyaratan

Persyaratan pelayanan Kantor Kecamatan Ayah dijabarkan dalam 3 butir pertanyaan yaitu dari segi keterbukaan kemudahan teknis dan administratif sesuai atau tidaknya syarat yang dibutuhkan dengan pelayanan yang masyarakat inginkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan Kantor Kecamatan Ayah telah sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan masyarakat. Hal tersebut dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk persyaratan pelayanan sebesar 3,45 dengan nilai konversi IKM sebesar 86,25 .

### 2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan Kantor Kecamatan Ayah dijabarkan dalam 3 pertanyaan, yaitu dari segi keterbukaan mendapatkan informasi mengenai prosedur pelayanan dan kejelasan prosedur/tahapan alur dan kesederhanaan prosedur pelayanan atau tata cara



pelayanan-pelayanan di kantor Kecamatan Ayah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan Kantor Kecamatan Ayah mudah untuk didapatkan. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sebesar 3,44 dengan nilai konversi IKM sebesar 86,00.

### **3. Waktu Penyelesaian**

Waktu penyelesaian pelayanan di Kantor Kecamatan Ayah dijabarkan dalam 2 pertanyaan. Indikator waktu pelayanan dalam penelitian ini terdiri dari dua sub indikator yaitu ketepatan waktu petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan dan ketepatan jadwal/waktu pelayanan petugas kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan Kantor Kecamatan Ayah adalah kurang baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) waktu penyelesaian pelayanan sebesar 2,66 dengan nilai konversi IKM sebesar 66,50.

### **4. Biaya/tarif**

Biaya/tarif pelayanan Kantor Kecamatan Ayah dijabarkan dalam 2 pertanyaan mengenai keterjangkauan dan kesesuaian biaya pelayanan bagi masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa biaya/tarif pelayanan Kantor Kecamatan Ayah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) Biaya/tarif pelayanan sebesar 3,50 dengan nilai konversi IKM sebesar 87,50.

### **5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan**

Produk spesifikasi jenis layanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima. Indikator produk spesifikasi layanan dalam penelitian ini terdiri dari dua pertanyaan yaitu kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan ketentuan yang berlaku dan kesesuaian antara pelayanan yang diterima/dirasakan dengan pelayanan yang diharapkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa produk spesifikasi jenis layanan Kantor Kecamatan Ayah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) Produk Spesifikasi Jenis Layanan mendapatkan pelayanan sebesar 3,43 dengan nilai konversi IKM sebesar 85,75.

### **6. Kompetensi Pelaksana**

Kompetensi petugas pelayanan Kantor Kecamatan Ayah dijabarkan dalam 2 pertanyaan mengenai keahlian dan kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian pada kemampuan petugas Kantor pelayanan Kecamatan Ayah sudah baik. Hal tersebut dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kompetensi pelaksana pelayanan sebesar 3,45 dengan nilai konversi IKM sebesar 86,25.

### **7. Perilaku Pelaksana**

Perilaku pelaksana dalam melayani masyarakat yang akan mendapatkan pelayanan di Kantor Kecamatan Ayah dijabarkan dalam 5 pertanyaan mengenai kesopanan, keramahan, kemudahan, tanggung jawab dan pelayanan yang tidak membedakan golongan atau status masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku pelaksana Kantor Kecamatan Ayah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) perilaku pelaksana pelayanan sebesar 3,44 dengan nilai konversi IKM sebesar 86,00.

### **8. Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan**

Penanganan pengaduan adalah tata cara pelaksanaan penanganan dan tindak lanjut, saran dan masukan. Indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan dibagi menjadi empat

pertanyaan di dalamnya, yaitu ketersediaan fasilitas dalam pengajuan keluhan (kotak saran, komplain melalui telepon), kesungguhan petugas dalam merespon/menanggapi komplain, kecepatan petugas dalam merespon komplain dan tindakan petugas dalam menyikapi komplain. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan pengaduan saran dan masukan mendapatkan pelayanan Kantor Kecamatan Ayah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) penanganan pengaduan saran dan masukan mendapatkan pelayanan sebesar 3,43 dengan nilai konversi IKM sebesar 85,75.

### **9. Sarana dan Prasarana**

Sarana adalah alat dalam mencapai maksud dan tujuan segala sesuatu yang dapat dipakai. Prasarana adalah utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek) dengan segala sesuatu yang merupakan penunjang. Sarana dan prasarana di bagi menjadi 2 pertanyaan, yaitu ketersediaan kapasitas pelayanan, kenyamanan dan keamanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana dan prasarana mendapatkan pelayanan Kantor Kecamatan Ayah kurang baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) sarana dan prasarana mendapatkan pelayanan sebesar 3,02 dengan nilai konversi IKM sebesar 75,50 .

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis data yang terkumpul dari kuisioner mengenai Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik adalah sebagai berikut :

- a. Penelitian yang berdasarkan indeks kepuasan masyarakat pada judul analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik bertujuan untuk mengetahui pelayanan di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen di ukur berdasarkan kepuasan masyarakat menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat.
- b. Indeks Kepuasan Masyarakat yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen menggunakan 9 maka diperoleh angka indeks kepuasan masyarakat sebesar 3,29 dengan nilai konversi IKM sebesar 82,25 yang berada pada interval 76,61 – 88,30 sehingga kualitas pelayanan publik masuk dalam kategori “B”. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja unit pelayanan di Kantor Kecamatan Ayah pada tahun 2018 secara keseluruhan termasuk dalam kategori “Baik”.
- c. Berdasarkan 9 unsur indikator kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, biaya/tarif pelayanan merupakan unsur dengan nilai IKM tertinggi sebesar 3.50 dengan nilai konversi nilai IKM sebesar 87.50 dan berada pada tingkat Baik. Sedangkan unsur dengan nilai IKM terendah sebesar 2.66 yaitu unsur waktu penyelesaian pelayanan dengan nilai konversi IKM sebesar 66.50 dan berada pada tingkat Kurang Baik.

### **REFERENSI**

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

Dr.H. Bahrul Kirom. (2009). *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*. Bandung : Pustaka Reka Cipta

- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Nasution, M.N. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Riyadi, S., Hermawan, A., & Sumarwan, U. (2015). Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Indramayu. *Jurnal Ilmu Keluarga & Konsumen*, 8 (1), 49-58 <https://doi.org/10.24156/jikk.2015.8.49>
- Suandi, S. (2019) Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 1(2), 13-22 <https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif dan R & D*. Bandung Alfabeta
- 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 <https://doi.org/10.22437/ppd.v4i2.3584>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 Tentang Program Pembangunan Nasional (Propenas)