

## **SKRIPSI**

# **INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN JEMPONG KOTA MATARAM**

## ***INDEX OF COMMUNITY SATISFICATION IN PUBLIC SERVICES IN THE VILLAGE OF JEMPONG MATARAM CITY***

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial  
dan Ilmu Politik Program Studi Administrasi Publik



Oleh:

**ABDUL HALIM  
NIM. 21311A0064**

**JURUSAN URUSAN PUBLIK  
KONSENTRASI KEBIJAKAN PUBLIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
2019**

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Skripsi ini telah disetujui untuk diajukan ke Sidang Panitia Ujian Skripsi pada:

Hari : Rabu  
Tanggal : 20 Pebruari 2019

**Menyetujui:**

**Dosen Pembimbing I**

**Dosen Pembimbing II**



v (Rahmad Hidayat, S.AP, M.AP)

( M. Awaluddin, S.AP., M.SI )

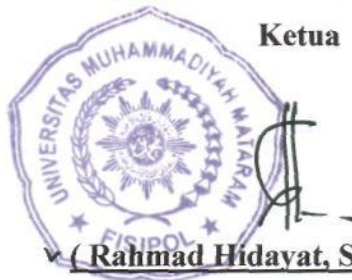
NIDN. 0822048901

NIDN.

**Mengetahui,**

**Program Studi Administrasi Publik**

**Ketua**



v (Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP)

NIDN. 0822048901

**PENGESAHAN SKRIPSI**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN  
JEMPONG KOTA MATARAM**




Oleh

**ABDUL HALIM**

**Nim. 21311A0064**

Pada Tanggal , 20 Pebruari 2019

Telah dipersetujukan dengan baik di depan tim penguji :

1. **Rahmad Hidayat, S.AP, M.AP** (  )  
**NIDN. 0822048901**
2. **M.Awaluddin, SAP, M.Si** (  )  
**NIDN.**
3. **Iwin Ardyawin, S.Sos, MA** (  )  
**NIDN. 0813078902**

Skripsi Ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Kebulatan Studi  
Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah

Mengetahui  
Fakultas ilmu sosial dan ilmu politik  
Dekan

  
**Drs. H. M. Junaidi, MM**  
**NIDN. 0807066201**

## PERNYATAAN


Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis saya, SKRIPSI ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, megister, dan/atau Doktor, baik di UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH maupun diperguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tampak bantuan dari pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan daam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sangsi akademik merupakan pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sangsi lainnya sesuai norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Mataram, 20 Februari 2019



Yang membuat pernyataan

  
Abdul Halim

Nim. 21311A0064

## ABSTRAK

Abdul Halim. 21311A0064. Program Studi Administrasi Publik. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Muhammadiyah Mataram. 2019. Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik di Kelurahan Jempong Kota Mataram.

Pembimbing I Rahmad Hidayat, S.AP, M.AP.

Pembimbing II M. Awaluddin, S.AP., M.Si.

Penelitian ini berjudul "Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik" dilakukan di Kelurahan Jempong Kota Mataram. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Publik di Kelurahan Jempong Kota Mataram yang meliputi 14 Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat: Prosedur Pelayanan, Persyaratan Pelayanan, Kejelasan Petugas Pelayanan, Disiplin Petugas, Tanggung jawab Petugas Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Keadilan Mendapatkan Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas, Kepastian Jadwal Pelayanan, Kenyamanan Lingkungan, Keamanan Pelayanan, Kewajaran Biaya Pelayanan, dan Kepastian Biaya Pelayanan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode analisis deskriptif kuantitatif dengan alat pengumpulan data berupa kuisioner dan observasi. Responden berjumlah 150 masyarakat di Lingkungan Kelurahan Jempong, menggunakan teknik sampel berdasarkan sampel yang berdasarkan kebetulan (*Accidental Sampling*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ditinjau dari dimensi Indeks kepuasan Masyarakat (IKM) pelayanan yang diberikan berjalan sudah baik dengan Nilai Interval 2,87 dan setelah di konversikan menjadi 71,65 dengan mutu pelayanan B (baik). Hal ini menunjukkan bahwa pada dimensi ini masyarakat sudah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah. Saran dalam hasil penelitian ini adalah peningkatan mutu pelayanan melalui sumberdaya manusia yang mapan dan berkualitas, pelayanan umum di Kelurahan Jempong perlu strategi baru untuk meningkatkan waktu pelayanan lebih efektif dan efisien dan sistem penghargaan bagi pegawai yang berprestasi.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Kinerja, Kepuasan, Kelurahan Jempong.



## ABSTRACT

*Abdul Halim. 21311A0064. Public Administration Study Program. Faculty of Social Science and Political Science. Muhammadiyah University of Mataram. 2019. Community Satisfaction Index in Public Services in Kelurahan Jempong, Mataram City.*

*Advisor I Rahmad Hidayat, S.AP, M.AP.*

*Advisor II M. Awaluddin, S.AP., M.Sc.*

*This study entitled "Index of Public Satisfaction in Public Services" was conducted in Jempong Village, Mataram City. The purpose of this study is to find out how much the Community Satisfaction Index in Public Services in Kelurahan Jempong, Mataram City which includes 14 Elements of Community Satisfaction Index: Service Procedure, Service Requirements, Clarity of Service Officers, Discipline of Officers, Responsibilities of Service Officers, Capability of Service Officers, Speed of Service, Justice in Obtaining Services, Courtesy and Hospitality of Officers, Service Schedule Certainty, Environmental Comfort, Service Security, Fairness of Service Costs, and Certainty of Service Costs. The method used in this research is quantitative descriptive analysis method with data collection tools such as questionnaires and observations. Respondents numbered 150 people in the Kelurahan Jempong, using a sample technique based on accidental sampling. The results of this study indicate that in terms of the dimensions of the Community Satisfaction Index (IKM) the services provided are running well with an Interval Value of 2.87 and after being converted to 71.65 with service quality B (good). This shows that in this dimension the community is satisfied with the services provided by government officials. Suggestions in the results of this study are to improve service quality through established and qualified human resources, public services in Jempong Village need a new strategy to increase service time more effectively and efficiently and reward systems for employees who excel.*

*Keywords: Public Service Quality, Performance, Satisfaction, Jempong Village*

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji beserta syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua, penulis dapat menyelesaikan tugas penyusunan penelitian ini, walaupun banyak kekurangan-kekurangan, baik materi maupun dalam bentuk penyajiannya. Shalawat beserta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Adapun dalam penelitian ini penulis buat dan sampaikan dalam rangka memenuhi salah satu syarat ujian strata S-I, dengan judul penelitian **“INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN JEMPONG KOTA MATARAM”**. Akhirnya pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan Skripsi ini, terutama kepada:

1. Drs. H. Arsyad Gani, M.Pd., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Drs. H. M. Junaidi, MM., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Rahmad Hidayat, S.AP.,M.AP., selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
4. Rahmad Hidayat, S.AP.,M.AP., dan M.Awaluddin, S.AP, M.SI selaku pembimbing I dan II Skripsi yang senantiasa dengan ramah, sabar, penuh pengertian dan baik dalam memberikan masukan arahan, kritik perbaikan, serta saran kepada peneliti.

5. Semua Dosen dan Staf Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram yang membekali penulis dengan pengetahuan selama perkuliahan.
6. Bapak-bapak dan Ibu-ibu pegawai Kelurahan Jempong Kota Mataram yang dengan tanggap melayani peneliti dalam perijinan penelitian.
7. Orang Tua yang senantiasa selalu memberikan doa, kasih sayang dan perhatian yang tak terbalaskan. Terimakasih atas segala dukungan moril dan materiilnya yang telah diberikan selama ini. Semoga ALLAH selalu memberikan keberkahan dan kebaikan-kebaikan pada papa dan mama, Amin.
8. Seluruh keluarga besar yang selalu menemani hari-hariku dalam suka dan duka. Memberikan masukan luar biasa untuk kepentingan skripsiku.
9. Sahabat-sahabat dan teman-temanku seperjuangan AP
10. Serta semua pihak yang telah membantu penulis untuk membuat skripsi ini hingga selesai.

Akhirnya peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih sangat jauh dari sempurna, oleh karena itu peneliti mohon maaf jika terdapat kesalahan dalam penelitian ini dan peneliti juga mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi untuk perbaikan penelitian ini dan sebagai referensi untuk penelitian yang selanjutnya. Semoga skripsi ini nantinya dapat bermanfaat untuk pihak-pihak yang membutuhkan, baik sebagai bahan acuan maupun sebagai bahan bacaan. Semoga Allah SWT selalu meridhoi dan membimbing kita dalam segala hal yang kita lakukan. Amin

Mataram, Pebruari 2019

Peneliti

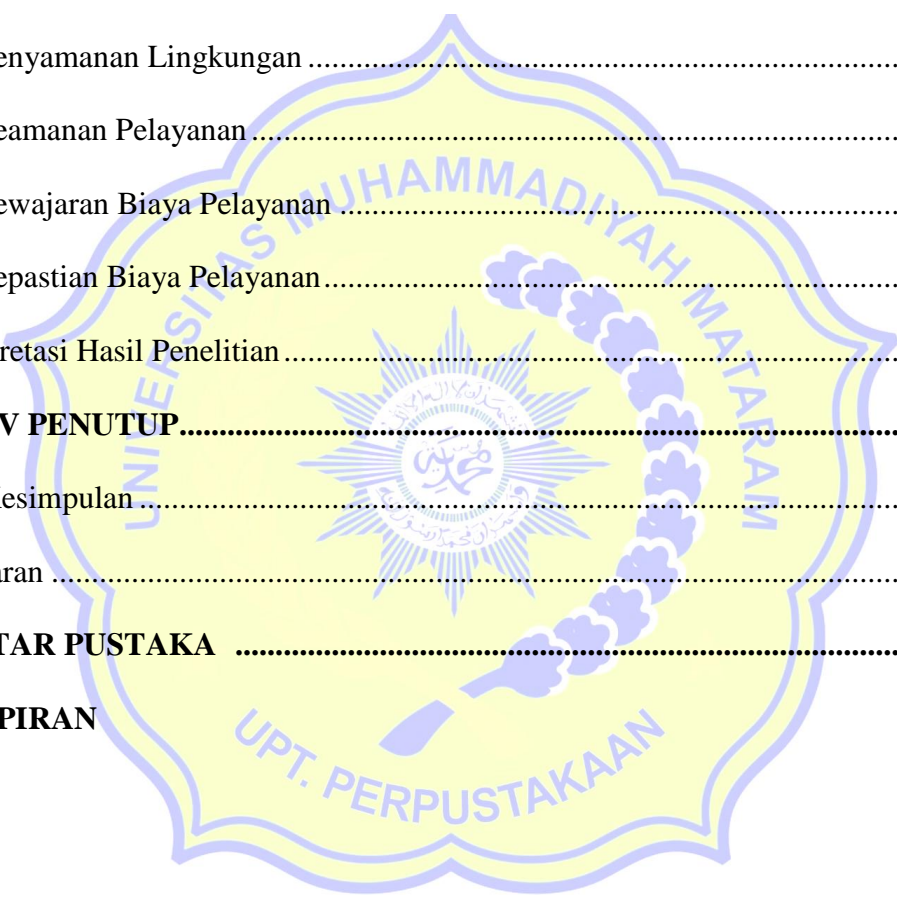


## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	
<b>ABSTRAK</b> .....	
<b>ABSTRACT</b> .....	
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1. 1 Latar Belakang Masalah .....	1
1. 2 Perumusan Masalah .....	6
1. 3 Tujuan Penelitian .....	6
1. 4 Manfaat Penelitian .....	7
1. Manfaat Teoritis.....	7
2. Manfaat Praktis .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
2. 1 Indeks Kepuasan Masyarakat .....	10
Pelayanan Publik.....	15
2. 2 Prinsip Pelayanan Publik .....	19
2. 3 Standar Pelayanan Publik .....	21

Kerangka Berfikir .....	31
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
3. 1 Metode Penelitian .....	33
3. 2 Instrumen Penelitian .....	33
3. 3 Populasi dan Sample Penelitian .....	33
3. 4 Teknik Pengumpulan dan Analisis Data.....	35
1. Teknik Pengumpulan Data.....	35
2. Sumber Data.....	36
3. Teknik Analisis Data.....	37
3. 5 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	38
1. Lokasi.....	38
2. Jadwal Penelitian .....	40
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>41</b>
4. 1 Deskripsi Objek Penelitian .....	41
4. 2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	50
1. Identitas Responden .....	50
4. 3 Pembahasan.....	53
1. Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Pelayanan.....	53
1. Prosedur Pelayanan.....	53
2. Persyaratan Pelayanan .....	54
3. Kejelasan Petugas Pelayanan.....	55
4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan .....	56

5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan .....	57
6. Kemampuan Petugas Pelayanan .....	58
7. Kecepatan Pelayanan .....	59
8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan .....	60
9. Kesopanan dan Keramahan Petugas .....	61
10. Kepastian Jadwal Pelayanan .....	62
11. Kenyamanan Lingkungan .....	63
12. Keamanan Pelayanan .....	64
13. Kewajaran Biaya Pelayanan .....	65
14. Kepastian Biaya Pelayanan .....	66
Interpretasi Hasil Penelitian .....	68
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	69
5. 1 Kesimpulan .....	69
5.2 Saran .....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	72
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM.....	38
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian .....	40
Tabel 4.1 Data Penduduk di Wilayah Kelurahan Jempong September 2018..	44
Tabel 4.2 Data Penduduk Menurut Umur dan Jenis Kelamin di Wilayah Kelurahan Jempong September 2018 .....	45
Tabel 4.3 Data Penduduk Menurut Mata Pencarian di Wilayah Kelurahan Jempong September 2018 .....	46
Tabel 4.4 Data Penduduk Menurut Agama di Wilayah Kelurahan Jempong September 2018.....	46
Tabel 4.5 Data Penduduk Menurut Tingkat Pendidikan di Wilayah Kelurahan Jempong September 2018 .....	47
Tabel 4.6 Sarana Prasarana Perekonomian Kelurahan Jempong.....	47
Tabel 4.7 Jumlah Pegawai Menurut Status Kepegawaian Di Kelurahan Jempong.....	48
Tabel 4.8 Jumlah Pegawai Menurut Tingkat Pendidikan Di Kelurahan Jempong.....	48
Tabel 4.9 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel 4.10 Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	50
Tabel 4.11 Berdasarkan Pekerjaan Utama .....	51
Tabel 4.12 Nilai Rata-rata Unsur Dari masing-masing Unit Pelayanan Umum di Kelurahan Jempong.....	68

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Alur Berpikir .....	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kelurahan Jempong .....	49





## DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Prosedur Pelayanan .....	54
Grafik 4.2 Persyaratan Pelayanan .....	55
Grafik 4.3 Kejelasan Petugas Pelayanan .....	56
Grafik 4.4 Kedisiplinan Petugas Pelayanan .....	57
Grafik 4.5 Tanggung Jawab Petugas Pelayanan .....	58
Grafik 4.6 Kemampuan Petugas Pelayanan .....	59
Grafik 4.7 Kecepatan Pelayanan .....	60
Grafik 4.8 Keadilan Mendapatkan Pelayanan .....	61
Grafik 4.9 Kesopanan dan Keramahan Petugas .....	62
Grafik 4.10 Kepastian Jadwal Pelayanan .....	63
Grafik 4.11 Kenyamanan Lingkungan .....	64
Grafik 4.12 Keamanan Pelayanan .....	65
Grafik 4.13 Kewajaran Biaya Pelayanan .....	66
Grafik 4.14 Kepastian Biaya Pelayanan .....	67

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1. 1. Latar Belakang Masalah**

Indonesia adalah Negara yang sangat luas. Oleh karena itu system pemerintahan dibagi mulai dari pemerintah pusat dan pemerintah daerah bahkan sampai pemerintah desa. Pemerintah daerah tingkat provinsi, tingkat kabupaten kota, tingkat kecamatan dan tingkat kelurahan/desa. Kelurahan merupakan unit pemerintahan terkecil setingkat desa, dalam konteks otonomi daerah di Indonesia, kelurahan merupakan wilayah kerja yang dipimpin seorang Lurah sebagai perangkat kerja daerah Kabupaten atau Kota.

Pemerintah daerah melakukan tugas pelayanan publik atau pelayanan umum. Pelayanan ini tentu dengan berbagai variasi aktivitas. Pelayanan umum di Kelurahan Jempong merupakan unsur pelayanan publik yang memiliki pengguna pelayanan yaitu masyarakat. Namun pada kenyataannya penerapan pelayanan publik di Kelurahan Jempong masih kurang memuaskan, contohnya berdasarkan wawancara lepas penulis dengan beberapa warga yang sedang menggunakan pelayanan umum di Kelurahan Jempong, mereka umumnya berpendapat bahwa birokrasi yang berbelit-belit dan belum ada transparansi biaya pada unit pelayanan misalnya, surat pengantar SKCK. Salah satu contohnya kepastian jadwal pelayanan yang tidak pasti / kadang-kadang tepat yang selalu dikeluhkan masyarakat atau pengguna jasa pelayanan umum di Kelurahan Jempong. Hal ini tentunya

memerlukan perhatian yang khusus dalam hal pelayanan publik khususnya mencakup administrasi kependudukan.

Pemerintah di dalam menyelenggarakan pelayanan publik masih banyak dijumpai kekurangan sehingga jika dilihat dari segi kualitas masih jauh dari yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan masih munculnya berbagai keluhan masyarakat melalui media massa. Jika kondisi ini tidak direspon oleh pemerintah maka akan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah sendiri. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik (Men PAN, 2004 : 5)

Penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan diberbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan dibidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan.

Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan, untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Untuk itu, diperlukan konsepsi sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi dan

acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional.

Di dalam memasuki era pengembangan pelayanan, penyedia jasa pelayanan publik terus mengupayakan perbaikan usahanya. Indonesia sebagai negara dengan jumlah penduduk ketiga terbesar, memiliki tantangan yang luar biasa dalam melayani masyarakatnya, baik dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam rangka meningkatkan perbaikan pelayanan publik, pemerintah perlu melakukan proses evaluasi terhadap instansi-instansi yang banyak mendapat keluhan dari masyarakat tentang kualitas pelayanannya.

Ditinjau dari kebutuhan masyarakat, pelayanan publik sangatlah penting, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Pelayanan dalam bentuk barang publik dapat berupa fasilitas-fasilitas yang menunjang kehidupan masyarakat seperti jalan raya, air bersih dan lain sebagainya. Semakin tinggi kualitas pelayanan dalam bentuk barang publik maka kehidupan masyarakat akan baik, artinya tidak ada masalah yang menghambat dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari. Sementara pelayanan dalam bentuk jasa sangat dibutuhkan masyarakat, seperti pelayanan kesehatan dan pendidikan serta penyelenggaraan transportasi.

Pelayanan publik menurut Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang 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.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, orientasi pada kekuasaan yang amat kuat selama ini telah membuat birokrasi menjadi semakin jauh dari misinya untuk memberikan pelayanan publik. Birokrasi dan para pejabatnya lebih menempatkan dirinya sebagai penguasa daripada sebagai pelayan masyarakat. Akibatnya, sikap dan perilaku birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik cenderung mengabaikan aspirasi dan kepentingan masyarakat. Akses terhadap pelayanan dan kualitas pelayanan publik sering berbeda bergantung pada kedekatannya dengan elit birokrasi dan politik. Hal seperti ini sering mengusik rasa keadilan dalam masyarakat yang merasa diperlakukan secara tak wajar oleh birokrasi publik (Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan, dan Pelayanan Publik : Kajian Tentang Pelaksanaan Otonomi Daerah di Indonesia, Yogyakarta Gramedia 2009).

Dalam kondisi masyarakat yang kritis saat ini, maka birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif, serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri.

Setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Poltak Lijan Sinambela, 2006). Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menuntut kualitas tertentu. Pelayanan yang diselenggarakan pengelola



melalui aparatnya, walaupun tidak bertujuan mencari keuntungan namun tetap harus mengutamakan kualitas layanan yang sesuai dengan tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani.

Kebijakan pendayagunaan aparatur negara dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus-menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan pelayanan, sehingga mencapai kualitas yang diharapkan. Untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat, maka perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan tersebut melalui pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik dan sebagai tolok ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat. Untuk itu ditetapkan Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat unit pelayanan Instansi Pemerintah dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.Pan/2/2004 walaupun sudah ada pedoman yang baru.

Berdasarkan uraian dan persepsi inilah yang kemudian melatarbelakangi penulis untuk mengambil judul **“Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap**

**Pelayanan di Kelurahan Jempong**". Diharapkan hasil dari IKM ini dapat menjadi masukan dan tolak ukur bagi unit pelaksana teknis (Kelurahan Jempong) terhadap keberhasilan pelayanan umum untuk masyarakat.

## **1. 2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latarbelakang diatas, maka penulis merumuskan masalah yang akan diteliti agar lebih terfokus dalam pencarian data, yaitu mengenai "Seberapa besar Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Publik di Kelurahan Jempong Kota Mataram?"

## **1. 3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan:

Untuk mengetahui besaran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan rumusan masalah.

## **1. 4 Manfaat Penelitian**

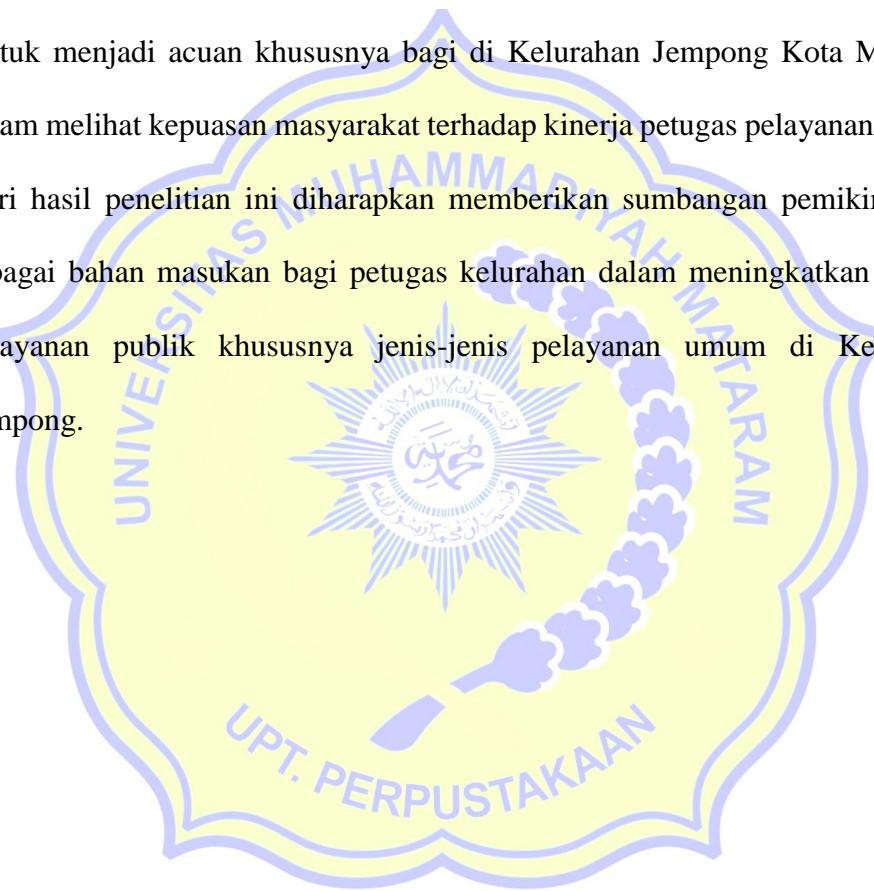
### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai ilmu administrasi publik, khususnya topik pelayanan publik di Indonesia atau diberbagai daerah yang terkait dengan sistem pelayanan umum sampai di tingkat kelurahan. Selain itu untuk memenuhi salah satu prasyarat dalam menyelesaikan masa pendidikan program studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Muhammadiyah Mataram. Khususnya sebagai penerapan dari mata kuliah Pelayanan Publik dan Kebijakan Kependudukan.

## 2. Manfaat Praktis

Menjadi masukan dan evaluasi tentang kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan aparatur negara di Kelurahan Jempong. Selain itu penggunaan praktis dari hasil penelitian ini untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan di Kelurahan Jempong Kota Mataram ini diharapkan dapat berguna untuk:

- a. Untuk menjadi acuan khususnya bagi di Kelurahan Jempong Kota Mataram dalam melihat kepuasan masyarakat terhadap kinerja petugas pelayanan umum.
- b. Dari hasil penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan pemikiran dan sebagai bahan masukan bagi petugas kelurahan dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik khususnya jenis-jenis pelayanan umum di Kelurahan Jempong.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2. 1 Indeks Kepuasan Masyarakat**

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut Kepmenpan No 25 tahun 2004 adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Menurut Tjiptono (1997:31), Indeks Kepuasan Pelanggan adalah mengukur perbedaan antara apa yang ingin diwujudkan oleh pelanggan dalam membeli suatu produk atau jasa dan apa yang sesungguhnya ditawarkan perusahaan. Sedangkan Bragan (1992:51-53) memberikan alasan penggunaan Indeks Kepuasan Pelanggan sebagai ukuran untuk mengetahui kualitas pelayanan adalah berdasarkan kebanyakan pendapat yang mengatakan bahwa untuk mengetahui program mutu, apapun bentuk organisasinya keberhasilan dari program mutu tersebut diukur dari kepuasan pelanggan”.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Instansi, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing. Oleh karena itu, penetapan unsur penilaian telah didahului dengan penelitian yang dilaksanakan atas kerja sama Kementerian PAN dengan BPS. Dari hasil penelitian diperoleh 48 (empat puluh delapan) unsur penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang sangat bervariasi dan dari hasil pengujian akademis/ilmiah diperoleh 14 (empat belas) unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan.

Namun demikian, masing-masing unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan dengan karakteristiknya. Pedoman penyusunan indeks kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan Instansi Pemerintah dalam menyusun indeks kepuasan masyarakat,



dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, indeks kepuasan masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

Indeks kepuasan masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif maupun kualitatif, atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Dimana sasaran pengukuran mencakup: penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan. Dengan demikian pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.

Sesuai tujuan penelitian ini, penulis mengacu pada Kepmen PAN di atas yang meliputi 14 indikator yang *relevan*, *valid* dan *reliable* untuk melakukan pengukuran atas indeks kepuasan masyarakat akan pelayanan publik. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut diantaranya:

1. **Prosedur Pelayanan** yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. **Persyaratan Pelayanan** adalah Persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. **Kejelasan Petugas Pelayanan** yaitu Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);

4. **Kedisiplinan Petugas Pelayanan** yakni Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja;
5. **Tanggung Jawab Petugas Pelayanan** berupa Kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan pelayanan;
6. **Kemampuan Petugas Pelayanan** adalah Tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. **Kecepatan Pelayanan** adalah target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan;
8. **Keadilan Mendapatkan Pelayanan** adalah Pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. **Kesopanan dan Keramahan Petugas** adalah Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. **Kepastian Jadwal Pelayanan** meliputi Pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
11. **Kenyamanan Lingkungan** yaitu Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
12. **Keamanan Pelayanan** adalah Terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan;

**13. Kewajaran Biaya Pelayanan** adalah Keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;

**14. Kepastian Biaya Pelayanan** yakni Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan.

Tujuan dari pengukuran unsur ke-14 Indeks Kepuasan Masyarakat diatas, antara lain;

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik;
3. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik;
4. Bagi masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **2.2 Pelayanan Publik**

Di dalam memasuki era pengembangan pelayanan, penyedia jasa pelayanan publik (*public service provider*) terus mengupayakan perbaikan usahanya. Indonesia sebagai negara dengan jumlah penduduk ketiga terbesar, memiliki tantangan yang luar biasa dalam melayani masyarakatnya, baik dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

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. Standar pelayanan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat mudah terjangkau dan terukur pentingnya standar pelayanan publik. Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan (pasal 20 ayat 1 Undang-undang No. 25 Tahun 2009). Landasan Hukum:

1. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Keputusan Menteri PAN Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
3. Peraturan Menteri PAN RB Nomor 66 tahun 2012 tentang Pedoman Kinerja Pembina atau Penanggung jawab dan Pemingkatan Kementerian atau Lembaga, Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Kabupaten/Kota dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Beberapa pengertian dasar yang dituliskan di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 adalah sebagai berikut:

- a. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- b. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah Instansi Pemerintah.
- c. Instansi Pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja/satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik Pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Hukum Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah.
- d. Unit penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada Instansi Pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.
- e. Pemberi pelayanan publik adalah pejabat/pegawai Instansi Pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- f. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.
- g. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran dan tata cara pembayaran ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- h. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diperoleh dari penyelenggara atau pemberi pelayanan sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat.



- i. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- j. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
- k. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan bahwa Hakikat Pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004):

- a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

- b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

### **2. 3 Prinsip Pelayanan Publik**

Di dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggara pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dalam memberikan pelayanan seperti keluhan, persoalan, sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik. Serta rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

e. Keamanan

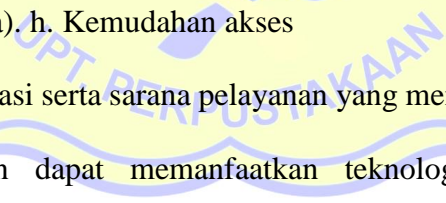
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).



h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

#### **2. 4 Standar Pelayanan Publik**

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Dalam rangka meningkatkan perbaikan pelayanan publik, pemerintah perlu melakukan proses evaluasi terhadap instansi-instansi yang mendapat banyak keluhan dari masyarakat tentang kualitas pelayanannya. Pelayanan publik sebagai contoh pelayanan sebuah puskesmas, rumah sakit umum daerah (RSUD), Badan Pertanahan Negara (BPN), kantor kecamatan, kantor kelurahan dan pelayanan publik lainnya, tidak luput dari sorotan kualitas. Kelurahan misalnya sebagai perangkat daerah Kabupaten/Kota yang paling sering berinteraksi dengan masyarakat walaupun bukan sebuah organisasi komersil, dimana warga masyarakat tidak akan mendapat substitusi tempat pelayanan yang lain, kantor kelurahan harus tetap memberikan pelayanan sebaik-baiknya. Pelayanan yang baik dari perangkat daerah tingkat kelurahan ini menimbulkan kepercayaan positif masyarakat.

Menurut Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, yang memberikan kewenangan pemerintah daerah untuk mengatur rumah tangganya sendiri, dituntut dan diperlakukan aparatur pemerintah daerah yang mampu mengemban tugas-tugas pelayanan maksimal kepada masyarakat. Kantor Kelurahan sebagai pusat pemerintahan di tingkat kelurahan, sudah saatnya menyusun strategi untuk merespon perubahan dan perkembangan yang terjadi di masyarakat untuk ditindaklanjuti dengan solusi-solusi yang membawa kepada kemajuan daerah pada semua aspek kehidupan. Pelayanan masyarakat khususnya di wilayah Jempong Kota Mataram yang merupakan salah satu tugas dari kelurahan



sangat tergantung pada kualitas pelayanan aparat yang profesional dan mampu memenuhi harapan-harapan dari masyarakat berkenaan dengan kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Jempong.

Faktanya di lapangan, terlihat strategi ini tampaknya masih menghadapi persoalan. Salah satunya, oknum aparat kelurahan yang sering mencari-cari jalan untuk mengambil keuntungan dari pelayanan yang diberikannya. Tidak jarang kami melihat oknum aparat ini dengan sengaja meminta biaya pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk (KTP) misalnya, walaupun terpampang dengan jelas pernyataan “pelayanan pembuatan KTP tidak dipungut biaya”. Anehnya Lurah pun jarang menegur oknum aparatnya untuk tidak melakukan hal tersebut, seolah-olah ini adalah kegiatan yang wajar, mendapat pembayaran setelah melakukan pelayanan.

Jika berbicara tentang pelayanan publik, maka kita akan dihadapkan pada posisi dan peran birokrasi. Birokrasi yang tentu memiliki peran dan wewenang yang signifikan dalam pemerintahan, karena sebagai salah satu pengelola keuangan negara. Birokrasi pemerintah tentu berbeda dengan birokrasi swasta, dimana birokrasi swasta lebih berorientasi pada *benefit profit* (perolehan keuntungan) sedangkan birokrasi pemerintahan memiliki fungsi pemberian pelayanan kepada masyarakat. Apalagi di era otonomi daerah seperti ini yang mengharuskan masing-masing daerah untuk mengelola segala urusannya sendiri dan tidak tergantung kepada pemerintah pusat. UU No. 32 tahun 2004 mengisyaratkan hal tersebut sehingga segala urusan di daerah dapat dikelola dengan baik tak terkecuali masalah pelayanan publik. Pemerintah daerah sebagai penyelenggara

pemerintahan harus jeli terhadap kualitas pelayanan publik yang dilakukannya terhadap masyarakat di daerahnya. Pelayanan publik sampai saat ini masih banyak kekurangan, terutama pada posisi dan peran birokrasi yang belum profesional dan independen, karena netralitas birokrasi kurang terjaga.

Peran birokrasi sebagai pelayan publik belum dipahami secara benar, akibatnya politisasi birokrasi sangat banyak pada era reformasi saat ini. Birokrasi masih belum efisien, yang antara lain ditandai dengan adanya tumpang tindih kegiatan antar instansi dan masih banyak fungsi-fungsi yang sudah seharusnya dapat diserahkan kepada masyarakat masih ditangani pemerintah. Dengan makin besarnya peran yang dijalankan oleh masyarakat, maka seharusnya peran birokrasi lebih cenderung sebagai agen pembaharuan, pelayanan dan pemberdayaan masyarakat. Oleh karena itu, fungsi pengaturan dan pengendalian yang dilakukan oleh Negara adalah perumusan dan pelaksanaan kebijaksanaan yang berfungsi sebagai motivator dan fasilitator guna tercapainya swakarsa dan swadaya masyarakat termasuk dunia usaha.

Menurut Dwiyanto (2001) menyatakan mengenai kinerja birokrasi pelayanan publik : “Rendahnya kinerja birokrasi publik sangat dipengaruhi oleh budaya paternalisme yang masih sangat kuat, yang cenderung mendorong pejabat birokrasi untuk lebih berorientasi pada kekuasaan daripada pelayanan, menempatkan dirinya sebagai penguasa dan memperlakukan para pengguna jasa sebagai obyek pelayanan yang membutuhkan bantuannya. Disamping itu, rendahnya kinerja juga disebabkan oleh sistem pembagian kekuasaan yang cenderung memusat pada pimpinan.

Struktur birokrasi yang hierarkis mendorong adanya pemusatan kekuasaan dan wewenang pada atasan sehingga pejabat birokrasi yang langsung berhubungan dengan para pengguna jasa sering tidak memiliki wewenang yang memadai untuk merespons dinamika yang berkembang dalam penyelenggaraan pelayanan”.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi Negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi public dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu Negara kesejahteraan (*welfare state*).

Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya

kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Dengan ciri sebagai berikut :

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;
2. Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
3. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
  - a. Prosedur/tata cara pelayanan;
  - b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif;
  - c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
  - d. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
  - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;
5. Efisiensi, mengandung arti :
  - a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;
  - b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
6. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
7. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani;



8. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*).

Hal yang terpenting kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip *equity* dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi. Artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Meskipun pemerintah mempunyai fungsi-fungsi sebagaimana di atas, namun tidak berarti bahwa pemerintah harus berperan sebagai *monopolist* dalam pelaksanaan seluruh fungsi-fungsi tadi. Beberapa bagian dari fungsi tadi bisa menjadi bidang tugas yang pelaksanaannya dapat dilimpahkan kepada pihak swasta ataupun dengan menggunakan pola kemitraan (*partnership*), antara pemerintah dengan swasta untuk mengadakannya. Pola kerjasama antara pemerintah dengan swasta dalam memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat tersebut sejalan

dengan gagasan *reinventing government* yang dikembangkan Osborne dan Gaebler (1992).

Pemberian pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat Negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparat pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana Negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Dalam buku *Delivering Quality Services* karangan Zeithaml, Valarie A. (et.al), 1990, yang membahas tentang bagaimana tanggapan dan harapan masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima, baik berupa barang maupun jasa. Dalam hal ini memang yang menjadi tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. Kemudian, untuk tujuan tersebut diperinci sebagai berikut :

1. Menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya;
2. Memperlakukan pengguna pelayanan, sebagai customers;
3. Berusaha memuaskan pengguna pelayanan, sesuai dengan yang diinginkannya;
4. Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas;
5. Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan lain.

Berangkat dari persoalan mempertanyakan kepuasan masyarakat terhadap apa yang diberikan oleh pelayan dalam hal ini yaitu administrasi publik adalah pemerintah itu sendiri dengan apa yang mereka inginkan, maksudnya yaitu sejauhmana publik berharap apa yang akhirnya diterima mereka. Dengan demikian dilakukan penilaian tentang sama tidaknya antara harapan dengan kenyataan, apabila tidak sama maka pemerintah diharapkan dapat mengoreksi keadaan agar lebih teliti untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

Selanjutnya dipertanyakan apakah terhadap kehendak masyarakat, seperti ketentuan biaya yang tepat, waktu yang diperhitungkan dan mutu yang dituntut masyarakat telah dapat terpenuhi. Andaikata tidak terpenuhi, pemerintah diharapkan mengoreksi keadaan, sedangkan apabila terpenuhi dilanjutkan pada pertanyaan berikutnya, tentang berbagai informasi yang diterima masyarakat berkenaan dengan situasi dan kondisi, serta aturan yang melengkapinya.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan tidak dapat lepas dari kemampuan pegawai dalam pemberian pelayanan serta penyediaan fasilitas fisik. Hal ini sesuai dengan teori "*The triangle of balance in service quality*: dari Morgan dan Murgatroyd, bahwa perlu dipertahankan keseimbangan dari ketiga komponen (*interpersonal component, procedures environment/process component, and technical/professional component*) guna menghasilkan pelayanan yang berkualitas. Memang pada dasarnya ada 3 (tiga) ketentuan pokok dalam melihat tinggi rendahnya suatu kualitas pelayanan publik, perlu diperhatikan adanya keseimbangan antara :

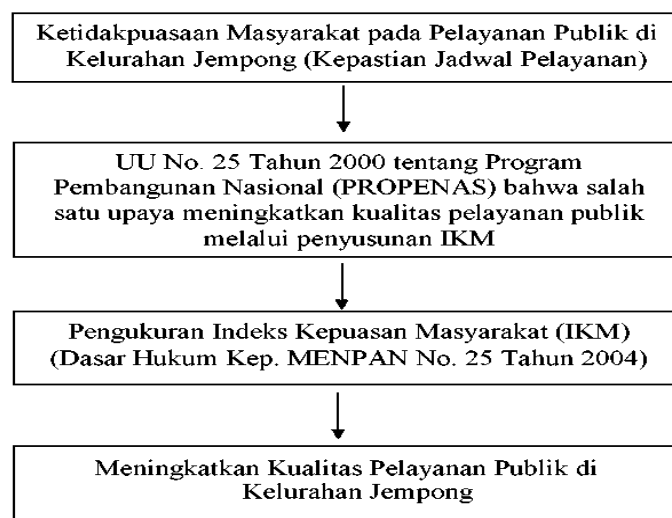
1. Bagian antar pribadi yang melaksanakan (*Inter Personal Component*);

2. Bagian proses dan lingkungan yang mempengaruhi (*Process and Environment*);
3. Bagian profesional dan teknik yang dipergunakan (*Professional and Technical*).

## 2.5 Kerangka Berfikir

Penelitian ini dilatarbelakangi untuk melihat tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat terutama dari kategori pelayanan umum secara administratif. Hal ini mengindikasikan adanya gambaran kualitas pelayanan dalam bidang administratif dan kependudukan. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan umum yang telah diberikan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan tersebut di wilayah Kelurahan Jempong Kota Jakarta Pusat yang ditunjukkan dalam tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan pengukuran indikator atau unsur IKM sesuai Keputusan MENPAN No.25 Tahun 2004. Adapun kerangka alur berfikir yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

**Gambar 2.1 Kerangka Alur Berfikir**



## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3. 1 Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif kuantitatif. Metode penelitian analisis deskriptif kuantitatif digunakan untuk mendapatkan gambaran lebih luas tentang berbagai hal yang diteliti melalui angka-angka perhitungan (Sugiyono, 2005).

#### **3. 2 Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian yang akan digunakan adalah kuesioner. Kuesioner penelitian kemudian dibagi kepada 150 orang responden dibuat dalam bentuk *rating scale* sesuai dengan skala pengukuran yang dipakai. Jumlah responden ini adalah sesuai dengan jumlah responden yang dipersyaratkan dalam Kep. MENPAN No. 25 Tahun 2004.

#### **3. 3 Populasi dan Sampel Penelitian**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2004:72).

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian sedangkan sample adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki dan oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2004:73). Sample merupakan bagian dari pada populasi, sample diambil dari bagian populasi yang dipilih. Sample adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti.



Metode pengambilan sample yang digunakan penelitian ini adalah masyarakat/warga pengguna layanan di Kelurahan Jempong Kota Mataram. Sedangkan teknik penarikan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik *Accidental Sampling*, yaitu prosedur sampling yang memilih sample dari orang atau unit yang paling mudah dijumpai atau diakses (Santoso dan Tjiptono, 2001:89-90). Sedangkan menurut Sugiyono (2004:77) *Accidental sampling* adalah mengambil responden sebagai sample berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan penulis dapat digunakan sebagai sample bila orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data dengan kriteria utamanya adalah pengguna jasa layanan di Kelurahan Jempong. Berdasarkan Kepmen PAN No. 25 tahun 2004, maka banyaknya sampel yang dijadikan responden dalam penelitian ini sebesar 150 responden.

### **3. 4. Teknik Pengumpulan dan Analisis Data**

#### Teknik Pengumpulan Data

##### a. Kuesioner

Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan secara tertulis terhadap responden

##### b. Observasi

Teknik ini dilakukan dengan mengamati dan mencatat secara langsung di lokasi penelitian atas gejala-gejala yang ada kaitannya dengan objek yang diteliti, sehingga melalui proses ini penulis berusaha mendapatkan data yang dibutuhkan. Observasi dilakukan untuk menjajaki masalah yang dipilih dalam penelitian. Jadi

berfungsi sebagai eksplorasi. Dari hasil ini kita dapat memperoleh gambaran yang jelas tentang masalah dan petunjuk yang dibutuhkan.

c. Kisi-kisi Kuisisioner

1. Prosedur Pelayanan
2. Persyaratan Pelayanan
3. Kejelasan Petugas Pelayanan
4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan
5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan
6. Kemampuan Petugas Pelayanan
7. Kecepatan Pelayanan
8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan Kesopanan dan Keramahan Petugas
9. Kepastian Jadwal Pelayanan
10. Kenyamanan Lingkungan
11. Keamanan Pelayanan
12. Kewajaran Biaya Pelayanan
13. Kepastian Biaya Pelayanan

**3.5 Sumber Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder, yang berbentuk kuantitatif dan kualitatif.

Data kuantitatif berupa angka-angka, skala-skala, tabel-tabel, formula dan sebagainya yang menggunakan perhitungan matematis. Sumber data yang mendukung jawaban permasalahan dalam penelitian dengan cara sebagai berikut :

a. Sumber Data Primer (Kuisisioner)

Yaitu sumber data yang diperoleh dari sumber primer, diperoleh melalui responden yaitu Pengguna jasa layanan di Kelurahan Jempong yang memberikan data berupa kata- kata atau kalimat pernyataan atau memberikan jawaban dalam kuesioner yang dijadikan sampel.

b. Sumber Data Sekunder (Observasi)

Yaitu data yang diperoleh dari catatan-catatan, buku, laporan, dan lain-lain terutama yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Data yang lain juga didapat dari arsip, sebagai sumber data dalam bentuk dokumen, data statistik dan naskah-naskah yang telah tersedia dalam lembaga atau instansi yang berhubungan dengan penelitian ini.

**3. 6. Teknik Analisis Data**

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM dipergunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Persepsi Nilai per unsure}}{\text{PenimbangTotal Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai}$$

Guna mempermudah interpretasi nilai IKM yang berkisar 25 – 100, maka hasil penilaian masing-masing dikalikan 150.

<p>Nilai IKM Unit Pelayanan X 25</p>
--------------------------------------

Hasil perhitungan tersebut di atas dikategorikan sebagai berikut:

**Tabel 3.1 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM**

No	Nilai Interval	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
1	1,00-1,75	25-43.75	D	Sangat tidak baik
2	1,75-2.50	43.76- 62.50	C	Tidak baik
3	2,50-3.25	62.51 – 81.25	B	Baik
4	3,25-4,00	81.26 -100.00	A	Sangat baik

Sumber : Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Kepmen Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25/M.PAN/2/2004.

### 3. 7. Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi penelitian ini tepatnya di Kelurahan Jempong Kota Mataram. Sebagai Instansi pelayanan publik di Provinsi NTB yang terkait dengan sistem pelayanan publik di tingkat Kelurahan. Obyek penelitian ini adalah masyarakat/warga pengguna layanan di Kelurahan Jempong Kota Mataram.

Kelurahan Jempong merupakan wilayah yang berada dalam wilayah Kecamatan Sekarbela Kota Mataram Provinsi NTB, wilayah Kelurahan Jempong merupakan wilayah dengan kondisi masyarakat *urban* yang didominasi oleh pendatang sebagai pelaku industri percetakan, sehingga mobilitas penduduk yang cukup tinggi. Hal ini tentunya memerlukan perhatian yang khusus dalam hal pelayanan publik mencakup kependudukan. Diharapkan hasil dari IKM ini dapat

menjadi masukan dan tolak ukur bagi unit pelaksana teknis (Kelurahan Jempong) terhadap keberhasilan pelayanan umum untuk masyarakat.

