

## **STUDI TENTANG INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN KLANDASAN ILIR KOTA BALIKPAPAN**

**Icha Yulandani<sup>1</sup>**

### **ABSTRAK**

*Icha Yulandani, NIM 1102015011, Studi tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Klandasan Ilir Kota Balikpapan, di bawah bimbingan Prof. Dr. Hj. Aji Ratna Kusuma, M.Si selaku Pembimbing I dan Dr. H. Syahrani, M.Si selaku Pembimbing II.*

*Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan mendeskripsikan atau menggambarkan tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik yang diberikan kepada masyarakat pengguna layanan di Kelurahan Klandasan Ilir Kota Balikpapan.*

*Merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif, Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menggunakan angket yang akan dibagikan kepada 99 responden. Penentuan responden ini menggunakan teknik Accidental Sampling dengan syarat merupakan perwakilan dari penduduk setempat dan telah menerima pelayanan demi mendapatkan jawaban yang representatif.*

*Berdasarkan hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diambil kesimpulan bahwa pelayanan publik yang diberikan masuk dalam kategori mutu pelayanan “Baik” artinya kinerja unit pelayanan di Kelurahan Klandasan Ilir sudah baik sehingga dapat dijelaskan bahwa masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Namun, ada beberapa aspek yang masih kurang memuaskan bagi masyarakat pengguna layanan di Kelurahan Klandasan Ilir sehingga masih harus ditingkatkan lagi agar dapat mencapai kepuasan pelayanan publik yang maksimal.*

**Kata kunci :** *Pelayanan Publik, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)*

### **PENDAHULUAN**

#### **Latar Belakang**

Berdasarkan observasi sementara yang peneliti temukan di lokasi penelitian, pada pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan belum memuaskan.

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email : [icha.yulandani07@gmail.com](mailto:icha.yulandani07@gmail.com)

Beberapa hal-hal yang dikeluhkan masyarakat diantaranya :

1. Pelayanan yang masih lambat dan rumit;
2. Masih banyak warga yang belum mengerti prosedur dan persyaratan pelayanan administrasi;
3. Tingkat kedisiplinan dan kesopanan para pegawai pemberi pelayanan yang masih kurang;
4. Kelurahan tersebut telah memiliki 2 kotak saran yang telah lama ditempatkan di meja pelayanan untuk mengukur bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak kelurahan namun kondisi nyatanya kotak saran itu pun tidak berisi kertas berupa kritik atau saran pun dari masyarakat, hanya berisi beberapa sampah kertas yang apakah dalam hal ini merupakan bentuk penyampaian kritik yang kasar terhadap kualitas pelayanan aparatur di Kelurahan Klandasan Ilir Kota Balikpapan.

Maka berdasarkan observasi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan di Kantor Kelurahan Klandasan Ilir masih belum mampu memberikan kepuasan terhadap masyarakat sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat masalah dalam pelayanan yang diberikan oleh aparat Kelurahan Klandasan Ilir Kota Balikpapan.

Dari permasalahan inilah yang melatarbelakangi penulis untuk mengangkat judul “**Studi tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Klandasan Ilir Kota Balikpapan**”.

#### **Rumusan Masalah**

1. Seberapa besar tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Klandasan Ilir Kota Balikpapan ?
2. Bagaimana tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Klandasan Ilir Kota Balikpapan ?

#### **Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengukur Tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Klandasan Ilir Kota Balikpapan.
2. Untuk mendeskripsikan tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Klandasan Ilir Kota Balikpapan.

#### **KERANGKA DASAR TEORI**

##### **Pelayanan Publik**

Menurut Subarsono (2009:1691) Pelayanan Publik dapat didefinisikan sebagai rangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna pelayanan. Pengguna atau pelanggan yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat ijin Mengemudi (SIM), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) dan lain-lain.

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Fitzsimmons dan Fitzsimmons (dalam Sinambela dkk, 2008:7) berpendapat terdapat lima indikator pelayanan publik, yaitu :

1. *Realibility* yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar;
2. *Tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang menandai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya;
3. *Responsiveness* yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat;
4. *Assurance* yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan, dan;
5. *Empaty* yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat.

### **Kepuasan Masyarakat**

Menurut Kotler (dalam Pasolong, 2010:145) menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan dengan kinerja (hasil) yang ia rasakan, dibandingkan dengan harapannya.

### **Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik**

Kepuasan Pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan aparatur Negara (Kepmenpan) Nomor 25 Tahun 2004 ialah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

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

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.

### **Definisi Konsepsional**

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Klandasan Ilir adalah informasi/data tentang tingkat kepuasan seseorang dan/atau masyarakat dalam pelayanan publik di Kelurahan Klandasan Ilir sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

### **Definisi Operasional**

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam pelayanan publik diukur atau ditinjau dari unsur-unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004 adalah sebagai berikut :

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
9. Kesopanan Dan Keramahan Petugas
10. Kewajaran Biaya Pelayanan
11. Kepastian Biaya Pelayanan
12. Kepastian Jadwal Pelayanan
13. Kenyamanan Lingkungan
14. Keamanan Pelayanan

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Menurut Azwar (2009:6) dalam penelitian deskriptif, melakukan analisis hanya sampai pada taraf deskripsi, yaitu menganalisis dan menyajikan fakta secara sistematis sehingga dapat lebih mudah untuk difahami dan disimpulkan. Kemudian pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Sehingga dalam penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan secara rinci dan mendalam mengenai tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Kelurahan Klandasan Ilir Kota Balikpapan.

### **Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna layanan di Kelurahan Klandasan Ilir Kota Balikpapan yang terdiri dari 9.686 KK berdasarkan data Profil Desa/kelurahan Klandasan Ilir 2014. Dalam penelitian ini responden ditentukan dengan menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Untuk menghasilkan jawaban yang representatif dari jumlah responden sebanyak 99 sampel, maka berdasarkan pertimbangan tertentu peneliti menentukan responden dengan syarat responden tersebut merupakan perwakilan dari penduduk setempat yang telah menerima pelayanan publik di Kelurahan Klandasan Ilir Kota Balikpapan.

### **Teknik Pengumpulan Data**

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*), yang dilakukan dengan menggali, mempelajari sumber atau bahan yang diperlukan sebagai landasan penelitian berupa teori dan konsep yang keabsahannya sudah terjamin.
2. Penelitian Lapangan (*Field Work Research*)

- a. Observasi yaitu pengamatan yang dilakukan secara sistematis dan disengaja melalui pemilihan dan pencatatan terhadap serangkaian perilaku, gejala-gejala, dan fenomena yang diteliti.
- b. Angket yaitu rangkaian pertanyaan yang disusun secara sistematis dalam sebuah daftar pertanyaan kemudian diberikan kepada responden untuk diisi kemudian setelah diisi angket dikembalikan kepada peneliti.
- c. Dokumentasi yaitu dengan cara mempelajari dan meneliti berbagai dokumen atau arsip yang diperlukan seperti : Profil Desa/Kelurahan (Prodeskel) Klandasan Ilir Kota Balikpapan Tahun 2015, Struktur Organisasi Kelurahan (Prodeskel) Klandasan Ilir Kota Balikpapan dan Tupoksi Kelurahan Klandasan Ilir Kota Balikpapan.

### Alat Pengukur Data

Menurut Sugiyono (2008:92), skala pengukuran data yaitu *skala likert*. digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Berdasarkan Kepmenpan. Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Jawaban setiap item instrument mempunyai gradasi dari sangat negatif sampai sangat positif yaitu yang terdiri atas empat jenjang yang dapat berupa :

1. Tidak mudah/sangat negatif diberi skor 1.
2. Kurang mudah/negatif diberi skor 2.
3. Mudah/positif diberi skor 3.
4. Sangat mudah/sangat positif diberi skor 4.

### Teknik Analisis Data

Untuk mendapatkan hasil penelitian yang obyektif, maka data yang didapatkan di lapangan akan dianalisa secara kuantitatif. Menurut Kepmenpan. Nomor 25 Tahun 2004, nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terdapat 14 unsur pelayanan yang telah dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{4} = 0,25$$

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai Penimbang}$$

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

IKM Unit Pelayanan x 25
-------------------------

Sumber : Kepmenpan. No. 25 Tahun 2004

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

1. Menambah unsur yang dianggap relevan.
2. Memberi bobot yang berbeda terhadap 14 (empat belas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

**Tabel 3.1**  
**Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.**

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

Sumber : Kepmenpan. Nomor 25 Tahun 2004

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Gambaran Umum Kelurahan Klandasan Ilir**

Kelurahan Klandasan Ilir berada di wilayah Kecamatan Balikpapan Kota, terletak di Jalan Gajah Mada No. 35 RT. 27 Kecamatan Balikpapan Kota pada Koordinat bujur 116,842556 dan koordinator lintang -1,259755. Wilayah Kelurahan Klandasan Ilir secara keseluruhan dari Dinas Pertanahan mempunyai luas wilayah sebesar ± 143,54 HA/m<sup>2</sup> dengan batas-batas wilayah sebagai berikut :

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Kelurahan Gunung Sari
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Selat Makassar
3. Sebelah Barat berbatasan dengan Kelurahan Klandasan Ulu
4. Sebelah Timur berbatasan dengan Kelurahan Damai

Kelurahan Klandasan Ilir pada tahun 2014 memiliki jumlah penduduk sebesar 27.669 Jiwa, dengan kondisi jumlah penduduk laki-laki sebanyak 14.349 Jiwa dan jumlah penduduk perempuan sebanyak 13.320 jiwa.

### **Visi dan Misi Kelurahan Klandasan Ilir**

Visi aparat Pemerintah Kelurahan Klandasan Ilir Kota Balikpapan adalah sebagai berikut :

*“Kelurahan Klandasan Ilir sebagai Pusat Pelayanan Masyarakat, Jasa, Perdagangan dan Pemukiman Layak dihuni”.*

Misi aparat Kelurahan Klandasan Ilir Kota Balikpapan adalah sebagai berikut :

1. Peningkatan kualitas administrasi kependudukan dan pertanahan;
2. Peningkatan kualitas ketentraman, ketertiban, dan kebersihan serta lingkungan hidup;
3. Peningkatan sinkronisasi dan koordinasi perencanaan serta penyelenggaraan pembangunan;
4. Peningkatan kualitas sumber daya manusia, administrasi perkantoran dan keuangan serta akuntabilitas pelayanan.

### **Hasil Pengolahan Data Nilai Rata-rata Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Klandasan Ilir Kota Balikpapan**

Nilai rata-rata unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam masing-masing unit pelayanan publik di Kelurahan Klandasan Ilir Kota Balikpapan adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.20**  
**Nilai Rata-rata dari Masing-masing Unit Pelayanan di Kelurahan Klandasan Ilir Kota Balikpapan**

No.	Indeks Pelayanan	Jumlah Nilai Per Unsur	NRR (Nilai Rata-rata) Unsur Per Layanan	Ket.
1.	Prosedur Pelayanan	287	2,899	Baik
2.	Persyaratan Pelayanan	296	2,99	Baik
3.	Kejelasan Petugas Pelayanan	293	2,96	Baik
4.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	288	2,909	Baik
5.	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	293	2,96	Baik
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	303	3,061	Baik
7.	Kecepatan Pelayanan	265	2,677	Baik
8.	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	305	3,081	Baik
9.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	298	3,010	Baik
10.	Kewajaran Biaya Pelayanan	319	3,222	Baik
11.	Kepastian Biaya Pelayanan	318	3,212	Baik
12.	Kepastian Jadwal Pelayanan	301	3,040	Baik

13.	Kenyamanan Lingkungan	304	3,071	Baik
14.	Keamanan Lingkungan	316	3,192	Baik

Sumber : Hasil Olahan Data Primer Tahun 2015

Berdasarkan tabel di atas merupakan gambaran hasil penilaian seluruh indikator yang diteliti dalam penelitian ini memiliki kategori yang baik karena jika dilihat dari tabel kriteria nilai interval maka keempat belas indikator penelitian di Kelurahan Klandasan Ilir masuk dalam kategori “baik” atau kualitas pelayanan yang diberikan adalah “B”. Sehingga dalam hal ini apa yang diinginkan masyarakat pengguna layanan dalam pelayanan publik telah sesuai sehingga masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan publik di Kelurahan Klandasan Ilir Kota Balikpapan.

**Menghitung bobot nilai rata-rata tertimbang**

$$\text{Bobot nilai rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Sumber : Kepmenpan. Nomor 25 Tahun 2004

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

**Berikut cara untuk memperoleh nilai IKM :**

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai Penimbang}$$

$$\text{NRR (Nilai Rata-rata) Per Unsur Pelayanan} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

NRR Per Unsur Pelayanan = U1 (287:99 = 2,899) ; U2 (296:99 = 2,99) ; U3 (293:99 = 2,96) ; U4 (288:99 = 2,909) ; U5 (293:99 = 2,96) ; U6 (303:99 = 3,061) ; U7 (265:99 = 2,677) ; U8 (305:99 = 3,081) ; U9 (298:99 = 3,010) ; U10 (319:99 = 3,222) ; U11 (318:99 = 3,212) ; U12 (301:99 = 3,040) ; U13 (304:99 = 3,071) ; U14 (316:99 = 3,192).

Apabila telah diketahui NRR (Nilai rata-rata) dari masing-masing unsur pelayanan maka selanjutnya akan dikalikan dengan nilai penimbang yang sama yaitu yaitu 0,071.

$$\text{Nilai IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai Penimbang}$$

**Nilai IKM** =  $U1 (2,899 \times 0,071 = 0,206) + U2 (2,99 \times 0,071 = 0,212) + U3 (2,96 \times 0,071 = 0,21) + U4 (2,909 \times 0,071 = 0,207) + U5 (2,96 \times 0,071 = 0,21) + U6 (3,061 \times 0,071 = 0,217) + U7 (2,677 \times 0,071 = 0,190) + U8 (3,081 \times 0,071 = 0,219) + U9 (3,010 \times 0,071 = 0,214) + U10 (3,222 \times 0,071 = 0,229) + U11 (3,212 \times 0,071 = 0,228) + U12 (3,040 \times 0,071 = 0,216) + U13 (3,071 \times 0,071 = 0,218) + U14 (3,192 \times 0,071 = 0,227) = \mathbf{3,00208}$

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

$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$
---------------------------------------

Sumber : Kepmenpan. No. 25 Tahun 2004

Dengan demikian nilai Indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM setelah dikonversi} &= \text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Dasar} \\ &= 3,00208 \times 25 \\ &= 75,0520 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan di atas maka Nilai IKM yang telah dikonversi mendapatkan hasil **75,0520** yang menggambarkan mutu pelayanan **B** artinya kinerja unit pelayanan di Kelurahan Klandasan Ilir **Baik**. Hal ini menggambarkan pengukuran nilai IKM dari keempat belas unsur indikator penelitian secara keseluruhan menunjukkan hal yang positif dan dikategorikan dalam kondisi yang bagus atau baik yang dapat dibuktikan dari Nilai rata-rata (NRR) unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam masing-masing unit pelayanan publik di Kelurahan Klandasan Ilir Kota Balikpapan pada tabel 4.20 yang berada pada skala nilai interval IKM 2,51 – 3,25 setelah dikonversi berada pada nilai diantara 62,51 – 81,25. Sehingga dalam hal ini apa yang diinginkan masyarakat pengguna layanan dalam pelayanan publik telah sesuai sehingga dapat dijelaskan bahwa masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan publik di Kelurahan Klandasan Ilir Kota Balikpapan.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan pada bab IV sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengukuran keempat belas unsur Indeks Kepuasan masyarakat (IKM) secara keseluruhan hasil penelitian dan perhitungan nilai unsur-unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam pelayanan publik di Kelurahan Klandasan Ilir Kota Balikpapan mendapatkan nilai **“B”** atau masuk dalam kategori mutu pelayanan **“Baik”**, sehingga peneliti dapat mengambil

kesimpulan bahwa pelayanan publik yang telah diberikan oleh aparat pemerintah Kelurahan Klandasan Ilir Kota Balikpapan sudah baik.

2. Berdasarkan jawaban dari para responden, apa yang diinginkan masyarakat pengguna layanan dalam pelayanan publik telah sesuai. Persyaratan dan prosedur pelayanan yang mudah, pelayanan dari petugas yang sudah cukup baik, fasilitas yang memadai serta keamanan dan kenyamanan yang didapat selama menerima pelayanan di kelurahan Klandasan Ilir. Sehingga dapat dijelaskan bahwa masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan publik di Kelurahan Klandasan Ilir Kota Balikpapan.

### **Saran**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan mengenai penilaian IKM di Kelurahan Klandasan Ilir Kota Balikpapan, maka Penulis memberikan beberapa masukan sebagai berikut :

1. Demi menjaga kepercayaan masyarakat akan pelayanan di Kelurahan Klandasan Ilir Kota Balikpapan yang berkualitas diharapkan akan terus memperhatikan penilaian masyarakat pengguna layanan yang menjadi responden dalam penelitian ini. Aspek-aspek yang harus dijadikan prioritas utama dalam perbaikan pelayanan ini disesuaikan dengan hasil perolehan jawaban beberapa unsur IKM yang masih kurang memuaskan bagi masyarakat pengguna layanan di Kelurahan Klandasan Ilir, berikut beberapa aspek tersebut diantaranya :
  - a. Kedisiplinan dan Tanggung Jawab Petugas Pelayanan  
Dalam unsur ini diharapkan kepada petugas pelayanan kelurahan Klandasan Ilir agar lebih meningkatkan sikap disiplin dan tanggungjawab atas tugasnya sebagai pemberi pelayanan publik di Kelurahan Klandasan Ilir. Upaya yang bisa dilakukan yaitu dengan mengembangkan semangat dan gairah kerja pegawai agar dapat lebih memaksimalkan pekerjaannya;
  - b. Kecepatan Pelayanan  
Dalam unsur ini diharapkan kepada petugas pelayanan agar mampu menyelaraskan waktu pelayanan agar tidak sampai terjadi antrean yang panjang dikarenakan banyak warga yang mengurus administrasi tersebut sehingga dapat diusahakan pelayanan yang cepat dan tepat sesuai dengan informasi waktu pelayanan yang ada di Kelurahan Klandasan Ilir;
  - c. Kepastian Jadwal Pelayanan  
Dalam unsur ini diharapkan kepada aparat Kelurahan Klandasan Ilir agar dapat tepat waktu berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dimana para petugas pelayanan yang harus siap di meja pelayanan pada pukul 07.30 – 16.00 Wita;

2. Kantor Kelurahan Klandasan Ilir harus lebih meningkatkan nilai-nilai pada setiap unsur yang telah tercantun pada Kepmenpan. Nomor 25 Tahun 2004 agar masyarakat dapat lebih terlayani secara maksimal dengan memaksimalkan Etika Pelayanan yang tertuang dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) pada pelayanan Kelurahan Klandasan Ilir Kota Balikpapan;
3. Untuk semakin menarik partisipatif masyarakat pengguna layanan atas pendapatnya terhadap kualitas pelayanan, maka disarankan bagi aparatur untuk berinovasi dalam pembagian kertas kecil yang digunakan untuk mengisi pendapat kritik/saran agar dimasukkan ke dalam kotak saran seperti yang ada di gambar 6 pada lembar lampiran. Sehingga dalam hal ini pemasangan kotak saran tersebut akan berfungsi sebagaimana mestinya.

#### **Daftar Pustaka**

- Azwar, Saifuddin, 2009. *Metode Penelitian*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Darmadi, Sukidin dan Damai, 2011. *Administrasi Publik*, LaksBang PRESSindo, Yogyakarta.
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*, Gava Media, Yogyakarta.
- Indarwanto, 2010. *Teori Administrasi Publik dan Birokrasi*, TARODA, Jakarta.
- Kurniawan, Agung, 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*, Pembaruan, Yogyakarta.
- Lee, Nancy & Philip Kotler, 2007. *Pemasaran di Sektor Publik*, Indeks, Jakarta.
- Pasolong, Harbani, 2008. *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Pedoman Penyusunan Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman.
- Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur III Lembaga Administrasi Negara (PKP2A LAN), 2009. *Jurnal Administrator Borneo Volume 5 Nomor 2*, PKP2A LAN, Samarinda.
- Sinambela, Lijan Poltak, 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Syafiie, Inu Kencana, 2004. *Birokrasi Pemerintah Indonesia*, Mandar Maju, Bandung.
- Tangkilisan, Hesel Nogi S., 2005. *Manajemen Publik*, PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta.
- Winarsih, Ratminto dan Atik Septi, 2005. *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

#### **Dokumen-dokumen :**

Undang-undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945

- Undang-undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Umum
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dan Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Laporan Tahunan Omudsman Republik Indonesia Tahun 2013
- Laporan Tahunan Omudsman Republik Indonesia Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2014
- Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 13 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 7 Tahun 2012 tentang Pembentukan 7 (Tujuh) Kelurahan dalam Wilayah Kota Balikpapan
- Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 8 Tahun 2012 tentang Pembentukan Kecamatan Balikpapan Kota dalam Wilayah Kota Balikpapan
- Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Kelurahan Klandasan Ilir tahun Anggaran 2013
- Peraturan Walikota Balikpapan Nomor 08 Tahun 2012 tentang Penyediaan Bibit Pohon Oleh Penerima Izin dan Layanan Lainnya
- Peraturan Walikota Balikpapan Nomor 17 tahun 2013 tentang Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP), Standar Pelayanan dan Etika Pelayanan di Lingkungan Pemerintah Kota Balikpapan
- Profil Desa/Kelurahan Kelurahan Klandasan Ilir Kota Balikpapan Tahun 2015