

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK KELURAHAN KARANG ASAM ULU KOTA SAMARINDA

Sri Hartati ¹

Abstrak

Sri Hartati, 2017, Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Kelurahan Karang Asam Ulu Kota Samarinda, di bawah bimbingan Bapak Dr. H. Abdullah Karim, MS selaku Pembimbing I dan Ibu Dini Zulfiani, S.Sos, M.Si selaku pembimbing II.

Adapun penulisan skripsi ini dilatarbelakangi oleh suatu kondisi dimana kualitas pelayanan masyarakat yang masih memiliki banyak kelemahan dan belum memuaskan keinginan masyarakat, dibuktikan dengan masih banyaknya keluhan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah atau birokrasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Kelurahan Karang Asam Ulu Kota Samarinda.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian survei. Dalam penelitian ini responden ditentukan dengan menggunakan Accidental Sampling. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner dan wawancara langsung dengan 98 orang masyarakat yang datang ke Kantor Kelurahan Karang Asam Ulu, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen resmi misalnya Profil Desa/Kelurahan Karang Asam Ulu Kota Samarinda Tahun 2017.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kelurahan Karang Asam Ulu Kota Samarinda dari hasil tabulasi data dari 14 indikator adalah 67,88 yang termasuk dalam kriteria mutu pelayanan “B” yaitu baik. Maka dapat disimpulkan mutu pelayanan Kelurahan Karang Asam Ulu sudah masuk dalam kriteria baik atau memuaskan. Hal tersebut didukung oleh 11 indikator yang sudah berada pada kriteria baik. Namun terdapat 3 indikator yang belum maksimal seperti kurang jelasnya informasi mengenai prosedur pelayanan, kurangnya kedisiplinan petugas, dan masih kurangnya kenyamanan lingkungan pelayanan.

Kata kunci: *Kepuasan Masyarakat dan Pelayanan Publik*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

¹ Mahasiswa Program S1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email:

Sebagaimana dipahami bahwa esensi pemerintahan adalah pelayanan kepada masyarakat, oleh karena itu pemerintah tidak diadakan untuk dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Namun pada kenyataannya, kualitas pelayanan masyarakat belum mengalami perubahan yang berarti, masih banyak kelemahan dan belum memuaskan keinginan masyarakat. Hal ini dapat diamati dengan masih banyaknya keluhan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah atau birokrasi yang disampaikan melalui surat kabar maupun media informasi lainnya. Hal yang sama juga peneliti temukan dalam oservasi sementara di Kantor Kelurahan Karang Asam Ulu Kota Samarinda terdapat indikasi yang mengarah pada rendahnya tingkat kualitas pelayanan sehingga berpengaruh dengan kepuasan masyarakat di lingkungan sekitar.

Melihat pentingnya kepuasan masyarakat sebagai indikator baiknya kualitas pelayanan serta sangat menentukan dalam usaha memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, maka penulis tertarik mengadakan penelitian mengenai “Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Kelurahan Karang Asam Ulu Kota Samarinda”.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Kelurahan Karang Asam Ulu Kota Samarinda?

Tujuan Penelitian

Sesuai dengan judul, latar belakang, dan perumusan masalah yang telah diuraikan maka tujuan peneliti adalah untuk mengetahui besarnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Kelurahan Karang Asam Ulu Kota Samarinda.

KERANGKA DASAR TEORI

Teori Administrasi Publik

Cheema (dalam Keban, 2008:37) mengungkapkan empat fase administrasi publik yang juga menggambarkan perkembangan paradigma administrasi publik. Empat paradigma tersebut adalah:

1. *Traditional public administration*, yang berorientasi pada hirarki, kontinuitas, ketidakberpihakan, standarisasi, legal-rational, otoritas, dan profesionalitas.
2. *Public management*, yang memusatkan perhatian pada penerapan prinsip-prinsip manajemen termasuk efisiensi dalam pemakaian sumberdaya, efektivitas, orientasi, pada pelanggan, orientasi pada kekuatan pasar, dan lebih sensitif terhadap kepentingan publik. Paradigma ini menyarankan

juga peran sektor swasta yang lebih besar, memperkecil ukuran sektor publik, dan memperbaiki domain dari *traditional public administration*.

3. *New Public Management*, yaitu diarahkan pada prinsip fleksibilitas, pemberdayaan, inovasi dan orientasi pada hasil, *out-sourcing*, dan *contracting out*, serta promosi etika profesi dan manajemen dan anggaran berbasis kinerja.
4. *Governance*, yaitu suatu sistem nilai, kebijakan, dan kelembagaan dimana urusan-urusan ekonomi, sosial, dan politik dikelola melalui interaksi antara masyarakat, pemerintah dan sektor swasta. Paradigma ini mengutamakan mekanisme dan proses dimana warga masyarakat dan kelompok dapat mengartikulasikan kepentingannya, memediasi berbagai perbedaan-perbedaannya, dan menjalankan hak dan kewajibannya.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Sinambela (dalam Pasolong, 2013:128) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam satu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada satu produk secara fisik. Selanjutnya Agung Kurniawan mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Moenir (2010:27) pelayanan adalah salah satu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung.

Kepuasan Masyarakat

Kotler (dalam Idris, 2007:48) memberikan definisi kepuasan masyarakat sebagai perasaan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang. Artinya kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan kinerja yang ia rasakan, dibanding dengan harapannya.

Menurut Moenir (2010:45) dampak kepuasan masyarakat dapat terlihat pada:

- a. Masyarakat sangat menghargai (*respect*) kepada pegawai yang bertugas di bidang pelayanan umum. Mereka tidak memandang “remeh” dan mencemooh pegawai tersebut dan tidak pula berlaku sembarangan.
- b. Masyarakat terdorong mematuhi aturan dengan penuh kesadaran tanpa prasangka buruk, sehingga lambat laun dapat terbentuk sistem pengendalian diri yang akan sangat efektif dalam ketertiban pemerintahan dan beragama.

- c. Ada rasa bangga pada masyarakat atas karya pegawai di bidang layanan umum, meskipun di lain pihak akan membawa dampak positif terhadap usaha mempertahankan citra pegawai yang tangguh, tanggap dan disiplin.
- d. Kelambatan-kelambatan yang “biasa” ditemui, dapat dihindarkan dan ditiadakan. Sebaliknya akan dapat ditumbuhkan percepatan kegiatan di masyarakat di semua bidang kegiatan baik ekonomi, social, budaya.
- e. Karena adanya kelancaran di bidang pelayanan umum, gairah usaha dan inisiatif masyarakat akan meningkat, yang akan meningkatkan pula usaha pengembangan ipoleksosbud masyarakat ke arah tercapainya masyarakat adil dan makmur berdasarkan Pancasila.

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. Kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh tingkat pelayanan. Menurut Moenir (2010:197) agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, ada empat persyaratan pokok, yaitu:

1. Tingkah laku yang sopan,
2. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan,
3. Waktu penyampaian yang tepat, dan
4. Keramahtamahan.

Faktor pendukung yang tidak kalah pentingnya dengan kepuasan di antaranya faktor kesadaran para pejabat atau petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum, faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, faktor keterampilan petugas, dan faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Survei menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia merupakan teknik riset dengan memberi batas yang jelas atas data. Sedangkan menurut Effendi dan Singarimbun (2008:3) dalam survei informasi dikumpulkan dari responden dengan menggunakan koesioner. Pada penelitian survei, penggunaan kuesioner merupakan hal yang pokok untuk pengumpulan data. Hasil kuesioner tersebut akan terjelma dalam angka-angka, table-tabel, dan analisa statistik. Umumnya pengertian survei dibatasi pada penelitian yang datanya dikumpulkan dari sampel atas populasi untuk mewakili seluruh populasi. Ini berbeda dengan sensus yang informasinya dikumpulkan dari seluruh populasi.

Survei Kepuasan Masyarakat menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 adalah

pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Definisi Konseptual

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Kelurahan Karang Asam Ulu adalah pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik Kelurahan Karang Asam Ulu Kota Samarinda.

Definisi Operasional

Dalam penelitian ini survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik akan ditinjau berdasarkan 14 unsur dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat yang termuat dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004, yaitu 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

Pada penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian survei. Dalam survei, informasi dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner. Umumnya, pengertian survei dibatasi pada penelitian yang datanya dikumpulkan dari sampel atas populasi untuk mewakili seluruh populasi.

Menurut Singarimbun dan Effendi (2008:3) Penelitian survei adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok. Sedangkan menurut Soehartono (dalam Ruslan 2008:21) penelitian survei adalah penelitian pengamatan yang berskala besar pada kelompok-kelompok manusia. Yang

dimaksud dengan pengamatan disini, tidak terbatas pada pengamatan penglihatan, tetapi data yang dikumpulkan secara tidak sengaja ditimbulkan oleh peneliti seperti dilakukan dalam suatu eksperimen tertentu.

Dengan menggunakan jenis penelitian ini, peneliti berharap dapat memberikan penjabaran yang jelas dan mendetail mengenai Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Kelurahan Karang Asam Ulu Kota Samarinda.

Populasi dan Sampel

Sesuai dengan lokasi yang ditetapkan maka populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat di Kelurahan Karang Asam Ulu Kota Samarinda yang terdiri dari 4.247 KK berdasarkan data profil Kelurahan Karang Asam Ulu 2017. Berdasarkan observasi penulis masyarakat pengguna layanan di Kelurahan Karang Asam Ulu tersebut rata-rata berjumlah 10 sampai 15 orang perhari, maka penulis menetapkan 5 orang responden perhari untuk diwawancarai selama lima hari kerja yaitu hari senin sampai dengan jumat. Dalam penelitian ini responden ditentukan dengan menggunakan *Accidental Sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti yang dapat digunakan sampel, bila dipandang orang kebetulan itu cocok sebagai sumber data. Untuk menghasilkan jawaban yang representatif dari responden maka berdasarkan pertimbangan tertentu penilai menentukan 98 responden dengan syarat responden tersebut merupakan perwakilan penduduk setempat yang telah menerima pelayanan publik di Kelurahan Karang Asam Ulu Kota Samarinda yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparat penyelenggara pelayanan Kelurahan Karang Asam Ulu Kota Samarinda.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua teknik pengumpulan data, anantara lain:

1. *Library search* (penelitian kepustakaan) yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menggali dan mempelajari sumber atau bahan yang diperlukan sebagai landasan penelitian berupa teori teori dan konsep-konsep yang keabsahannya sudah terjamin, data tersebut dapat diperoleh melalui buku-buku, laporan penelitian dan data sekunder lainnya.
2. *Field Work Research* (Penelitian Kelapangan) yaitu penelitian langsung ke lokasi yang menjadi objek penelitian:
 - a. Observasi yaitu pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan kegiatan dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran. Adapun observasi yang dilakukan oleh peneliti yaitu observasi terus terang atau tersamar, dalam observasi jenis ini peneliti menyatakan keterusterangannya kepada narasumber

bahwa ia sedang melakukan penelitian. Tetapi pada saat tertentu peneliti juga tidak berterus terang atau tersamar kepada narasumber untuk memperoleh data yang sifatnya rahasia.

- b. Kuesioner yaitu cara mendapatkan data dengan memberikan seperangkat pertanyaan kepada masyarakat sebagai pihak yang menerima langsung pelayanan yang diberikan oleh kantor Kelurahan Karang Asam Ulu.
- c. Dokumentasi yaitu dengan cara mempelajari dan meneliti berbagai dokumen atau arsip yang diperlukan. Dalam penelitian ini data didapat dari sumber bacaan dan berbagai sumber lainnya seperti dokumen resmi, misalnya Profil Desa/Kelurahan Karang Asam Ulu Kota Samarinda Tahun 2016.

Alat Pengukur Data

Menurut Sugiyono (2007:92), skala pengukuran data yaitu skala likert yang 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.

Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai dengan negatif. Untuk keperluan analisis kuantitatif maka jawaban tersebut dapat diberi skor, misalnya:

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

Teknik Analisis Data

Untuk mendapatkan hasil penelitian yang obyektif, maka teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis statistik deskriptif yaitu statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. 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:

$$\text{Bobot nilai rata-rata} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{4} = 0,071$$

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 :

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

Sumber : Kepmenpan. Nomor 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 ANALISIS DATA

Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini diperlukan data sebagai bahan penunjang untuk mempermudah penulis dalam penyusunan skripsi ini. Berikut adalah gambaran umum kelurahan, data karakteristik responden dan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Kelurahan Karang Asam Ulu yang telah penulis olah sesuai dengan data yang didapat di lapangan.

Gambaran Umum Kelurahan Karang Asam Ulu

Kelurahan Karang Asam Ulu merupakan salah satu Kelurahan yang termasuk dalam cakupan wilayah Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. Terletak pada koordinat bujur 117.146801 dan koordinat lintang -0.389271. Memiliki ketinggian tanah dari permukaan laut antara 10-200 m, dengan curah hujan rata-rata 1.980 mm/tahun dan memiliki suhu rata-rata 24-32 °C.

Kelurahan Karang Asam Ulu menurut lampiran Peraturan Walikota Samarinda Nomor 010 Tahun 2006 Tanggal 14 Maret 2006 tentang Penetapan Sebelas Kelurahan Baru Hasil Dari Pemecahan/Pemekaran dalam Wilayah Kota Samarinda disebutkan memiliki luas wilayah sebesar 223,91 Ha, namun dalam perkembangannya pada tahun 2009/2010 mengalami perubahan yang mana sebagian wilayah Kelurahan Karang Asam Ulu diminta masuk ke Kelurahan Karang Asam Ilir berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu dan telah disampaikan ke Pemerintah Kota Samarinda, sehingga luas wilayah Kelurahan Karang Asam Ulu yang tersisa adalah 163,51 Ha, dengan batas-batas wilayah yaitu sebagai berikut:

1. Sebelah Utara : Kelurahan Karang Asam Ilir.
2. Sebelah Selatan : Kelurahan Loa Bakung.
3. Sebelah Barat : Kelurahan Loa Bahu.
4. Sebelah Timur : Sungai Mahakam.

Visi dan Misi Kelurahan Karang Asam Ulu

Visi dari Kelurahan Karang Asam Ulu adalah “*terwujudnya pelayanan prima dan peran aktif masyarakat dalam pembangunan*”.

Adapun Misi dari Kelurahan Karang Asam Ulu adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan pelayanan yang CERMAT (Cepat, Ramah, Mudah dan Transparan).
- b. Melaksanakan sosialisasi program-program pemerintah.
- c. Melaksanakan kegiatan pembangunan dengan meningkatkan partisipasi dan swadaya gotong royong masyarakat.
- d. Menggerakkan sentra usaha kecil yang bersumber dari potensi yang ada.
- e. Meningkatkan SDM melalui pendidikan wajib belajar dan pelatihan.
- f. Melaksanakan perbaikan lingkungan yang bersih dan sehat serta meningkatkan keamanan dan ketertiban.

Hasil Analisis Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan Publik Kelurahan Karang Asam Ulu Kota Samarinda

Berdasarkan hasil tabulasi jawaban 98 orang masyarakat yang terpilih sebagai responden, maka diketahui nilai rata-rata dari masing-masing 14 unsur pelayanan yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.38
Nilai Rata-Rata Seluruh Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	NRR/Unsur Pelayanan
1	Prosedur Pelayanan	2,69
2	Persyaratan Pelayanan	2,94
3	Kejelasan Petugas Layanan	3,09
4	Kedisiplinan Petugas Layanan	2,60
5	Tanggung Jawab Petugas Layanan	2,65
6	Kemampuan Petugas Layanan	3,06

7	Kecepatan Petugas Layanan	3,01
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,23
11	Kepastian Biaya Layanan	3,18
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	2,96
13	Kenyamanan Lingkungan Pelayanan	2,59
14	Keamanan Lingkungan Pelayanan	2,85

Sumber: Hasil Olahan Data Primer Tahun 2017

Dari nilai rata-rata tersebut maka dapat diketahui nilai indeks dari pelayanan Kelurahan Karang Asam Ulu yaitu sebagai berikut:

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 (264:98 = 2,6939) ; U2 (289:98 = 2,9490) ; U3 (303:98 = 3,09) ; U4 (255:98 = 2,6020) ; U5 (260:98 = 3,0612) ; U6 (300:98 = 3,06) ; U7 (295:98 = 3,01) ; U8 (314:98 = 3,20) ; U9 (294:98 = 3,00) ; U10 (317:98 = 3,23) ; U11 (312:98 = 3,18) ; U12 (291:98 = 2,96) ; U13 (254:98 = 2,59) ; U14 (280:98 = 2,85).

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 (2,69 x 0,071 = 0,19) + U2 (2,94 x 0,071 = 0,20) + U3 (3,09 x 0,071 = 0,21) + U4 (2,60 x 0,071 = 0,18) + U5 (2,65 x 0,071 = 0,18) + U6 (3,06 x 0,071 = 0,21) + U7 (3,01 x 0,071 = 0,21) + U8 (3,20 x 0,071 = 0,22) + U9 (3,00 x 0,071 = 0,21) + U10 (3,23 x 0,071 = 0,22) + U11 (3,18 x 0,071 = 0,22) + U12 (2,96 x 0,071 = 0,21) + U13 (2,59 x 0,071 = 0,18) + U14 (2,85 x 0,071 = 0,20) = **2,7154**

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 :

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM setelah dikonversi} &= \text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Dasar} \\ &= 2,7154 \times 25 \\ &= 67,885 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan di atas maka Nilai IKM yang telah dikonversi mendapatkan hasil **67,885** yang menggambarkan mutu pelayanan **B** artinya kinerja unit pelayanan di Kelurahan Karang Asam Ulu **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 Karang Asam Ulu Kota Samarinda 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 Karang Asam Ulu Kota Samarinda.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya dapat diketahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kelurahan Karang Asam Ulu Kota Samarinda dari hasil tabulasi data dari 14 indikator adalah 67,88 yang termasuk dalam kriteria mutu pelayanan “B” (baik) dengan acuan nilai interval pada Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004 pada kriteria baik adalah (62,51-81,25). Hal tersebut didukung oleh 11 indikator yang sudah berada pada kriteria baik, seperti;

- a. Persyaratan administratif yang harus dilengkapi oleh masyarakat sudah jelas dan mudah atau tidak menyulitkan sesuai dengan jenis pelayanan yang diterima.
- b. Sudah ada kejelasan mengenai petugas yang memberikan pelayanan karena petugas pelayanan Kelurahan Karang Asam Ulu selalu dituntut untuk mengenakan atribut *name tag* sebagai tanda pengenal dalam memberikan pelayanan, di meja *front office* juga terdapat keterangan petugas yang

melayani, kemudian di dalam ruang pelayanan juga terdapat papan informasi mengenai struktur organisasi Kelurahan Karang Asam Ulu.

- c. Kemampuan dan keterampilan petugas pelayanan yang sudah baik, adil, bertanggungjawab serta sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan.
- d. Proses pelayanan sudah berjalan dengan cepat dan target waktu pelayanan sebagian besar sudah dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan, kemudian biaya pelayanan yang dikenakanpun sudah wajar dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- e. Kepastian jadwal pelayanan yaitu pelaksanaan waktu pelayanan yang sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan yaitu lima hari kerja mulai hari senin sampai dengan jumat.

Namun dari 14 indikator terdapat 3 indikator yang belum terlaksana secara maksimal atau dapat dikatakan masih belum bisa memberikan kepuasan kepada masyarakat, seperti:

- a. Masih kurang jelasnya informasi mengenai prosedur pelayanan.
- b. Kurangnya kedisiplinan petugas karena masih adanya oknum pegawai kelurahan yang tidak taat pada peraturan jam masuk, istirahat dan pulang kerja.
- c. Masih kurangnya kenyamanan lingkungan unit pelayanan yang dibuktikan dengan masih kurangnya keteraturan ruang pelayanan, tempat parkir yang sempit, tempat duduk yang kurang, dan sarana hiburan yang belum maksimal.

Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis mengenai survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Kelurahan Karang Asam Ulu Kota Samarinda maka penulis mengemukakan beberapa saran yaitu sebagai berikut:

1. Berkaitan dengan kejelasan prosedur pelayanan yang termasuk dalam nilai unsur pelayanan terendah yaitu 2,69, oleh karena itu diharapkan kepada pihak Kelurahan Karang Asam Ulu untuk memberikan informasi prosedur pelayanan secara jelas.
2. Berkaitan dengan kedisiplinan yang juga hanya mendapat nilai persepsi 2,60, diharapkan adanya penerapan sanksi yang lebih tegas untuk oknum petugas yang tidak taat pada peraturan seperti pemberian peringatan dan pemotongan tunjangan, sehingga petugas dapat lebih meningkatkan sikap disiplin dan bertanggungjawab atas tugasnya sebagai pemberi pelayanan publik.
3. Untuk kenyamanan lingkungan meskipun masih termasuk dalam kriteria mutu pelayanan baik namun indikator ini berada pada nilai persepsi terendah dari seluruh indikator yaitu 2,59. Beberapa unsur dari kenyamanan lingkungan masih belum memenuhi keinginan masyarakat, seperti kurangnya fasilitas tempat duduk, fasilitas hiburan, dan lahan parkir. Oleh sebab itu, diharapkan kepada pihak Kelurahan Karang Asam

Ulu untuk memaksimalkan dan meningkatkan fasilitas pelayanan agar masyarakat merasa lebih nyaman dalam menerima pelayanan di Kelurahan Karang Asam Ulu seperti menambah fasilitas tempat duduk untuk masyarakat yang menunggu pelayanan, dan memperbanyak bahan bacaan yang diletakkan ditempat yang dekat dengan tempat menunggu. Untuk lahan parkir, jika sudah tidak dapat diperluas maka disarankan untuk membuat garis-garis pembatas pada lantai parkir sehingga lebih tertata, selain itu masyarakat mengharapkan adanya petugas keamanan sehingga tidak ada kasus kehilangan helm dan tentunya dapat lebih meningkatkan kenyamanan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari, 2011, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Alfabeta; Bandung.
- Batinggi, Achmad, 2007, *Manajemen Pelayanan Umum*, Universitas Terbuka; Jakarta.
- Bungin, Burhan, 2009, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Kencana; Jakarta
- Effendi, Sofian dan Singarimbun, Masri, 2008, *Metode Penelitian Survei*. Jakarta Barat; Pustaka LP3ES.
- Ibrahim, Amin, 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*, Mandar Maju; Bandung.
- Idris, Adam, 2007. *Kinerja Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan*, SOFA Mandiri; Malang.
- Keban, Yermias, 2008. *Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*, Gavamedia; Yogyakarta.
- Moerir, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara; Jakarta.
- Noor, Arifin, 2007. *Ilmu Sosial Dasar*. Pustaka Setia; Bandung.
- Pasolong, Harbani, 2013. *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta; Bandung.
- Ruslan, Rosady. 2008. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Raja Grafindo Persada; Jakarta.
- Santosa, Pandji, 2008. *Administrasi Publik- Teori dan Aplikasi Good Governance*, Refika Aditama; Bandung.
- Sedarmayanti, 2012. *Good Governance "Kepemerintahan yang Baik" Bagian Kedua*, Mandar Maju; Bandung.
- Silalahi, Ulbert, 2007. *Studi Tentang Ilmu Administrasi*, Sinar Baru Algensindo; Bandung.
- Sinambela, Poltak Lijan, dkk, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara; Jakarta.
- Sugiyono, 2007. *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta; Bandung.
- _____, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta; Bandung.

- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction (edisi 3)*. Andi; Yogyakarta.
- Thoha, Miftah, 2007. *Manajemen Kepegawaian Sipil Indonesia*, Kencana; Jakarta.
- _____, 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*, Kencana; Jakarta.
- Yamit, Zulian, 2013. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Ekonisia; Yogyakarta.

Sumber Internet:

- Arisman, 2014. Mengukur Kepuasan Masyarakat dan Kualitas Pelayanan Publik. (pdf), <https://jakarta.kemenkumham.go.id> (diakses 15 juli 2017).

Dokumen-dokumen:

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum penyelenggaraan pelayanan publik.
- Peraturan Menteri Pendayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Wali Kota Samarinda Nomor 6 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan/Etika Pelayanan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Samarinda.
- Laporan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2015.
- Laporan Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Timur Tahun 2016.
- Profil Kelurahan Karang Asam Ulu 2017