



21/44288

**TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN  
PEMBERIAN SURAT KETERANGAN DAN PENGANTAR PADA  
KANTOR KELURAHAN KAMPUNG BARU KECAMATAN  
SIMPANG EMPAT KABUPATEN TANAH BUMBU**



**UNIVERSITAS TERBUKA**

**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
Gelar Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat  
Administrasi Publik**

**Disusun Oleh :**

**DWI TEGUH EFFENDI**

**NIM. 500581885**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS TERBUKA**

**JAKARTA**

**2019**

**PROGRAM PASCA SARJANA  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**PERNYATAAN**

TAPM yang berjudul Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pemberian Surat Keterangan dan pengantar Pada Kantor Kelurahan Kampung Baru Kecamatan Simpang Empat kabupaten Tanah Bumbu Adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.  
Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Jakarta, 29 Mei 2019

Yang menyatakan

METERAI  
TEMPEL

745C2AFF612298432

6000  
ENAM RIBU RUPIAH

Dwi Teguh Effendi

NIM. 500581885

## ABSTRAK

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN  
 PEMBERIAN SURAT KETERANGAN DAN PENGANTAR  
 PADA KANTOR KELURAHAN KAMPUNG BARU  
 KECAMATAN SIMPANG EMPAT KABUPATEN TANAH BUMBU

Dwi Teguh Effendi  
[dwiteguheffendi@gmail.com](mailto:dwiteguheffendi@gmail.com)

Program Pasca Sarjana  
 Universitas Terbuka

Penelitian ini bertujuan (untuk menganalisis indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Kantor Kelurahan Kampung Baru Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan skala Likert dengan jenis instrumen angket atau kuesioner dimana jawaban setiap item instrumen memiliki tingkatan nilai dari sangat positif sampai sangat negatif dengan pemberian skor sebagai berikut : Sangat setuju nilai 4, setuju nilai 3, tidak setuju nilai 2, sangat tidak setuju nilai 1. Hasil penilaian dari masyarakat melalui kusioner diolah hingga menjadi nilai IKM dan nilai indeks kepuasan masyarakat dengan interval 25 - 43,75 kinerja pelayanan tidak baik nilai D, interval 43,76 - 62,50 kinerja pelayanan kurang baik nilai C, interval 62,51 – 81,25 kinerja pelayanan baik nilai B, dan interval 81,26 – 100 kinerja pelayanan sangat baik nilai A.

Sesuai pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik nomor 16 Tahun 2014 indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Kantor Kelurahan Kampung Baru Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu 78,38 dan berdasarkan keputusan Men.PAN Nomor: KEP/25M.PAN/2/2004 kinerja pelayanan pada Kantor Kelurahan Kampung Baru Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu termasuk pada mutu pelayanan “B” atau kinerja unit pelayanan termasuk “Baik” karena berada pada nilai interval antara 62,51 – 81,25.

Saran-saran dari hasil penelitian adalah (1) Kantor Kelurahan Kampung Baru Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu sebaiknya selalu melakukan survei atau penelitian kepada masyarakat, untuk melihat apakah masyarakat tersebut puas atau tidak terhadap pelayanan yang telah diberikan minimal satu kali dalam satu tahun bisa dengan mekanisme metode survey dengan responden masyarakat penerima layanan pada Kantor Kelurahan Kampung Baru. (2) Apabila lurah tidak berada di kantor, hendaknya salah satu petugas diberikan wewenang untuk menandatangani surat atau berkas-berkas yang pada saat itu sangat di perlukan sekali oleh masyarakat. Hal ini dimaksudkan agar pelayanan



yang diberikan kepada masyarakat bisa lebih cepat. (3) Pegawai sebaiknya disiplin dalam bekerja agar jadual pelayanan bisa tepat waktu, pada saat jam pelayanan buka maka petugas sudah harus siap ditempat untuk memberikan pelayanan. (4) Walaupun lingkungan kerja pelayanan dianggap baik oleh masyarakat, namun sebaiknya tetap selalu menjaga kebersihan lingkungannya dan menata tempat parkir yang baik. (5) Meskipun menurut data sudah dianggap baik, pihak kelurahan perlu melakukan inovasi terobosan untuk lebih mempermudah dalam pemberian pelayanan bisa dengan hal yang sederhana seperti membuat tempat bermain sederhana untuk anak-anak, agar pada saat berurusan masyarakat yang membawa anak bisa fokus dan mudah dalam berurusan.

Kata Kunci : Indeks Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Kampung Baru, Pemberian surat pengantar, IKM Kelurahan Kampung Baru





## ABSTRACT

### COMMUNITY SATISFACTION INDEX ON SERVICES TO PROVIDE INFORMATION LETTERS AND INTRODUCTION ON KELURAHAN KAMPUNG BARU OFFICE KECAMATAN SIMPANG EMPAT, TANAH BUMBU DISTRICT

Dwi Teguh Effendi  
[dwiteguheffendi@gmail.com](mailto:dwiteguheffendi@gmail.com)

Graduate Studies program  
Indonesia Open University

Research this aim for analyze index satisfaction society to service at the Kelurahan Kampung Baru office Kecamatan simpang empat, tanah bumbu district. In research this, researcher use scale Likert with type instrument questionnaire or questionnaire. Where the answer each instrument item have level value from very positive to very negative with gift score as the following: Strongly agree value 4, agree value 3, disagree value 2, strongly disagree value 1. Result of evaluation from the community through questionnaire is processed to become IKM value and community satisfaction index value with intervals 25 - 43.75 service performance is not good value D, intervals of 43.76 - 62.50 poor service performance C value, intervals 62.51 - 81.25 service performance both value B, and intervals of 81.26 - 100 service performance is very good value of A.

Corresponding guidelines survey satisfaction society to organization service public number 16 of 2014 Index This satisfaction society to service at the District Office Village New sub-district Intersection Four Tanah Bumbu Regency 78, 38 and berdasarkan decision Men.PAN Number: KEP / 25M.PAN / 2/2004 performance service at the District Office Village New sub-district Intersection Four Tanah Bumbu Regency including on quality service "B" or service unit performance including "Good" because is located on interval value between 62.51 - 81.25.

Suggestions from the results of the research are (1) Village Office Village New sub-district Intersection Four Tanah Bumbu Regency should always do survey or research to community, for look is society that is satisfied or not to service has given at least one time in one year can with mechanism survey method with respondent society receiver service at the District Office Village New. (2) If lurah not are in the office, should wrong one officer given authority for sign letter or the files on when that is in need once by society. this intended for services provided to society can more fast. (3) Employees should discipline in work to schedule service can right time, on during service hours Open then officer already should ready in place for give away service. (4) though environment work service considered well by community, however should permanent always keep cleanliness the environment and arrange the place Good parking. (5) Even though according to the data already considered well, party kelurahan need do innovation breakthrough for more make it easier in gift service can with simple things as

make the place play simple for children , so on when deal people who bring child can focus and easy in deal with .

Keywords : Community Satisfaction Index, New Village Services, Giving a cover letter, IKM Kampung Baru Village



**UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCA SARJANA  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**PERSETUJUAN TUGAS AKHIR PROGRAM (TAPM)**

Judul TAPM : Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pemberian Surat Keterangan dan Pengantar Pada Kantor Kelurahan Kampung Baru Kecamatan Simpang Empat kabupaten Tanah Bumbu

Nama : Dwi Teguh Effendi

NIM : 500581885


Program Studi: Magister Administrasi Publik

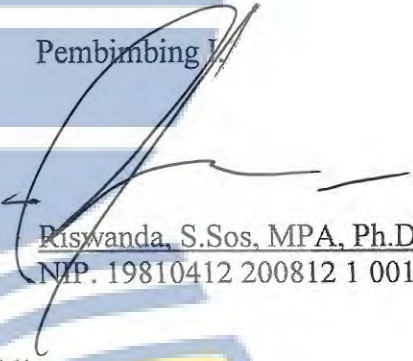
Hari/Tanggal : Rabu, 29 Mei 2019

Menyetujui :

Pembimbing II,

Pembimbing I,

  
Dr. Agus Santosa, M.M  
NIP. 19580818 198603 1 005

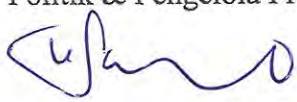
  
Riswanda, S.Sos, MPA, Ph.D  
NIP. 19810412 200812 1 001

Penguji Ahli

  
Prof. Dr. A. Aziz Sanapia, M.P.A

Mengetahui,

Ketua Pascasarjana Hukum, Sosial, dan Politik & Pengelola Program MAP Dekan FHISIP

  
Dr. Darmanto, M.Ed  
NIP. 195910271986031003

  
Dr. Sofran Aripin, M.Si  
NIP. 196606191992031002





**UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCA SARJANA  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**PENGESAHAN**

Nama : Dwi Teguh Effendi  
 NIM : 500581885  
 Program Studi : Magister Administrasi Publik  
 Judul TAPM : Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pemberian Surat Keterangan dan Pengantar Pada Kantor Kelurahan Kampung Baru Kecamatan Simpang Empat kabupaten Tanah Bumbu

Telah dipertahankan dihadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Magister Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada :

Hari/Tanggal : Rabu, 29 Mei 2019

Waktu : 13.00 – 14.30 WIB

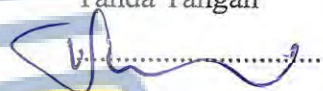
Dan telah dinyatakan **LULUS**

**PANITIA PENGUJI TAPM**

Ketua Komisi Penguji

Nama : Dr. Darmanto, M.Ed.

Tanda Tangan



Penguji Ahli

Nama : Prof. Dr. A.Aziz Sanapiah, M.P.A



Pembimbing I

Nama : Riswanda, S.Sos, MPA, Ph.D



Pembimbing II

Nama : Dr. Agus Santosa, M.M



## KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang pada akhirnya dapat menyelesaikan tesis ini dengan judul “Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pemberian Surat Keterangan dan pengantar Pada Kantor Kelurahan Kampung Baru Kecamatan Simpang Empat kabupaten Tanah Bumbu”.

Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan Strata Dua (S2) Program Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka UPBJJ Banjarmasin.

Penyelesaian tesis ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang telah memberikan dorongan, bimbingan dan pengarahan. Oleh karena itu penulis menghaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Rektor Universitas Terbuka yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan pada universitas Terbuka UPBJJ Banjarmasin.
2. Bapak Dr. Darmanto, M.Ed. Kepala Program Pascasarjana Program Magister Administrasi Publik.
3. Bapak Prof. Dr. A.Aziz Sanapiah, M.P.A selaku penguji ahli
4. Bapak Riswanda, S.Sos, MPA, Ph.D. Selaku pembimbing pertama yang banyak memberikan bimbingan dan pengarahan.

5. Bapak Dr. Agus Santosa, M.M selaku pembimbing kedua yang telah banyak membuka wawasan penulis dalam melaksanakan penelitian dan penulisan.
6. Segenap pengelola program dan dosen Program Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka.
7. Bapak Syamsuddin, S.Sos. MM. Camat Simpang Empat yang telah memberikan bantuan, dukungan baik moril maupun materil.
8. Bapak Abidin, selaku Lurah Kampung Baru yang telah membantu penulis dan pengumpulan data.
9. Istri tercinta Siti Aisyah Anggriani, SE. Dan anak-anak Anggita Wijaya Effendi, Queenza Wijaya Effendi, Prabu Wijaya Effendi yang telah memberikan dorongan lahir dan batin kepada penulis selama menempuh kuliah dan penyelesaian tesis.
10. Semua pihak yang turut membantu penulis menyelesaikan tesis ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari masih adanya ketidaksempurnaan dalam pembuatan tesis ini. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan.

Banjarmasin, 24 Juni 2019

Penulis,



**DWI TEGUH EFFENDI**



## BIODATA SINGKAT / RIWAYAT HIDUP

Nama : DWI TEGUH EFFENDI  
 NIM : 500581885  
 Program Studi : Magister Administrasi Publik  
 Tempat /Tgl Lahir : Simpang Empat, 15 Juni 1980  
 Jenis Kelamin : Laki-Laki  
 Agama : Islam  
 Alamat : Jalan Transmigrasi RT. 11 Ds. Barokah  
 Kec. Simpang Empat Kab. Tanah Bumbu Kal-Sel

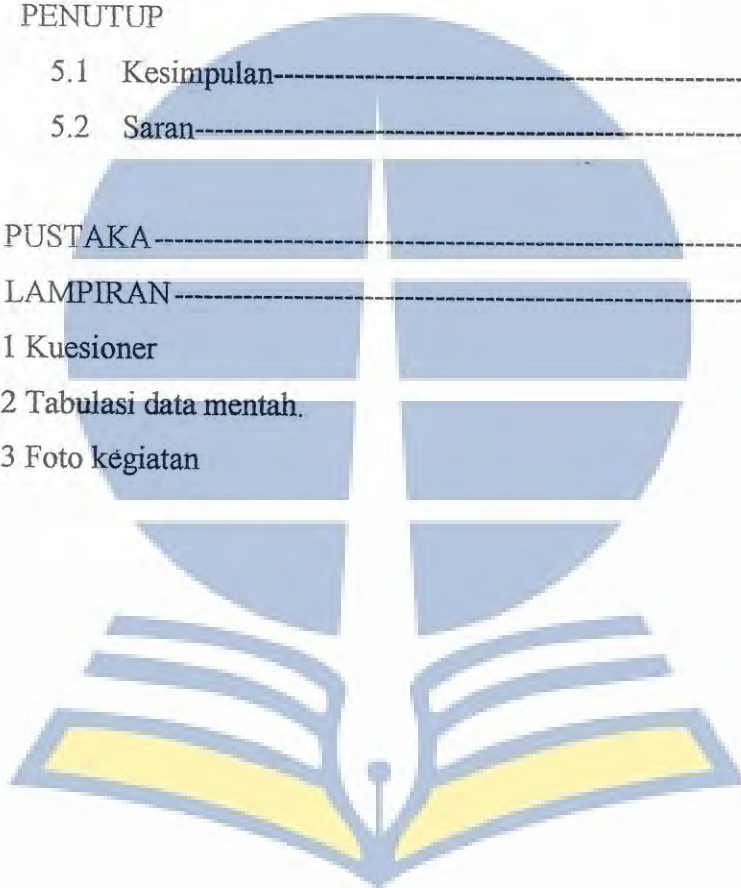
Riwayat pendidikan : - Lulus SD di SDN Kampung Baru 3 pada tahun 1993  
 - Lulus SLTP di SMP Kodeco Batulicin Pada Tahun 1996  
 - Lulus SLTA di SMK Kodeco Batulicin Pada Tahun 1999  
 - Lulus S1 di Universitas Terbuka pada Tahun 2013

Riwayat pekerjaan : - Tahun 2000 s/d 2003 sebagai wiraswasta di bengkel mobil PDR.  
 - Tahun 2003 s/d 2005 sebagai Ketua PPK di Kecamatan Simpang Empat.  
 - Tahun 2004 s/d 2009 sebagai PTT di Pemkab Tanah Bumbu Kecamatan Simpang Empat.  
 - Tahun 2009 s/d 2010 sebagai CPNS di Pemkab Tanah Bumbu  
 - Tahun 2011 s/d 2018 sebagai PNS staf keuangan di Kantor Kecamatan Simpang Empat  
 - Tahun 2017 s/d sekarang sebagai Kepala Sekretariat Panwascam di Kecamatan Simpang Empat  
 - Tahun 2018 s/d sekarang sebagai Sekretaris Lurah di Kelurahan Tungkaran Pangeran

## DAFTAR ISI

	Halaman
Abstrak -----	ii
Lembar Persetujuan-----	vi
Lembar Pengesahan -----	vii
Kata Pengantar -----	viii
Riwayat Hidup-----	x
Daftar Isi -----	xi
Daftar Bagan-----	xiii
Daftar Tabel-----	xiv
Daftar Lampiran-----	
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang -----	1
1.2 Rumusan Masalah-----	12
1.3 Tujuan Penelitian -----	12
1.4 Manfaat Penelitian-----	12
<b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kajian Teori-----	14
2.2 Penelitian Terdahulu-----	31
2.3 Kerangka Berpikir-----	34
2.4 Operasionalisasi Variabel-----	38
<b>BAB III    METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Desain Penelitian-----	43
3.2 Populasi dan Sampel-----	45
3.3 Instrumen Penelitian-----	47
3.4 Prosedur Pengumpulan Data -----	49
3.5 Metode Analisis Data-----	50

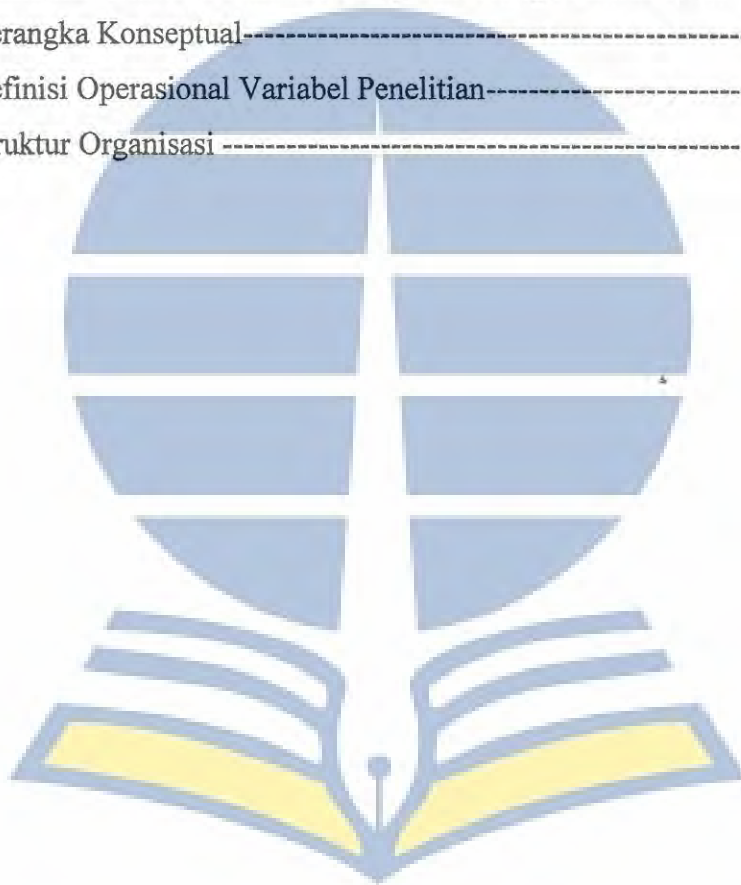
3.6	Lokasi dan Jadwal Penelitian-----	52
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian-----	53
4.2	Hasil Penelitian-----	59
4.3	Pembahasan-----	81
<b>BAB V PENUTUP</b>		
5.1	Kesimpulan-----	88
5.2	Saran-----	88
DAFTAR PUSTAKA-----		91
DAFTAR LAMPIRAN-----		94
Lampiran 1 Kuesioner		
Lampiran 2 Tabulasi data mentah.		
Lampiran 3 Foto kegiatan		





**DAFTAR BAGAN / GAMBAR**

	Halaman
1.1 Bupati Inginan Pelayanan Inovasi bagian 1 -----	7
2.1 Ringkasan Kepuasan Pelanggan terhadap kualitas pelayanan-----	21
2.2 Kesamaan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan unsur IKM-----	25
2.3 Kerangka Konseptual-----	37
2.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian-----	40
4.1 Struktur Organisasi -----	55



## DAFTAR TABEL

		Halaman
2.2	Target Kepuasan Masyarakat dalam LKJ Kab.Tanah Bumbu-----	35
3.1	Skoring Item Instrumen -----	48
3.2	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat-----	51
3.3	Jadwal Penelitian -----	52
4.1	Jenis Kelamin Responden-----	59
4.2	Tingkat Umur Responden-----	60
4.3	Jenis Pekerjaan Responden -----	60
4.4	Jenis Pendidikan Responden-----	61
4.5	Persyaratan Pelayanan-----	61
4.6	Prosedur Pelayanan -----	64
4.7	Waktu Pelayanan-----	66
4.8	Biaya/Tarif Pelayanan -----	68
4.9	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan -----	70
4.10	Kompetensi Pelaksana-----	72
4.11	Perilaku Pelaksana -----	74
4.12	Maklumat Pelayanan-----	76
4.13	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan -----	78
4.14	Rekapitulasi Nilai Interval Konversi -----	80
4.15	Nilai Pelayanan pada Kelurahan Kampung Baru-----	82
4.16	Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Kelurahan -----	83

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara hendaknya memberikan pelayanan dengan berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan barang dan jasa.

Berlakunya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat.

Pelimpahan wewenang dari Pemerintah Pusat ke Daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi Pemerintah Daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan. Hal ini ditambah dengan semakin kuatnya tuntutan kinerja pelayanan publik yang baik dan berkualitas.

Keberhasilan pelaksanaan Otonomi Daerah sangat ditentukan oleh keberhasilan kinerja pelayanan. Masyarakat akan menilai baik buruknya Otonomi Daerah berdasarkan baik buruknya kinerja pelayanan publik.

Salah satu kegiatan yang dilakukan oleh sebuah organisasi adalah memberikan pelayanan baik kepada unit-unit kegiatan di dalam organisasi maupun kepada pihak di luar organisasi. Aktivitas pelayanan sangat



berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan organisasi serta berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekadar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

Organisasi publik dalam memberikan pelayanan yang baik dituntut untuk dapat bertindak cepat dan akurat. Hal tersebut merupakan sebuah kewajiban yang harus dilakukan. Bagi organisasi publik, pelayanan yang baik tercermin dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan dengan lancar. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik.

Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan publik yang sering dibutuhkan dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Contoh dari pelayanan dalam bentuk barang publik meliputi jalan raya, air bersih, listrik dan sebagainya, sedangkan contoh pelayanan dalam bentuk jasa publik meliputi pelayanan administrasi, kesehatan, pendidikan dan penyelenggaraan transportasi.

Pelayanan publik diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Undang-Undang

Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 menyebutkan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut. Permasalahan yang masih sering dikeluhkan oleh sebagian masyarakat adalah waktu pelayanan. Waktu pemrosesan layanan kepada masyarakat sekitar dua minggu dianggap masih terlalu lama bagi masyarakat, walaupun lamanya layanan tersebut telah sesuai dengan ketentuan tentang standar waktu pelayanan publik yang ditetapkan dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Kegiatan pelayanan yang diberikan Kantor Kelurahan Kampung Baru Kecamatan Simpang Empat akan dinilai dari tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan ukuran kinerja pelayanan publik. Kegiatan yang dapat dilakukan untuk mengetahui pelayanan publik adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi publik adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Ketentuan



mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) harus selalu dilakukan secara berkala. Artinya pada setiap periode waktu tertentu harus dilakukan penelitian atau perhitungan dan analisis terhadap kepuasan masyarakat akan pelayanan yang telah diberikan. Akan tetapi, sampai saat ini pengukuran atau analisis Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di Kantor Kelurahan Kampung Baru Kecamatan Simpang Empat belum dilakukan secara berkala atau tidak pernah sama sekali.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang berikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi. Akibatnya banyak pengguna layanan atau masyarakat mengambil jalan pintas menggunakan jasa calo untuk mengurus keperluannya yang berhubungan dengan birokrasi pemerintahan.



Secara teoritis Birokrasi Pemerintahan memiliki tiga fungsi utama yaitu, fungsi pelayanan, fungsi pembangunan dan fungsi pemerintahan umum (LAN, 2007).

1. *Fungsi pelayanan*, berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Fungsi utamanya, memberikan pelayanan (*service*) langsung kepada masyarakat.
2. *Fungsi pembangunan*, berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang menjalankan salah satu bidang tugas tertentu disektor pembangunan. Fungsi pokoknya adalah *development function*/fungsi pembangunan dan *adaptive function*/fungsi adaptasi.
3. *Fungsi pemerintahan umum*, berhubungan dengan rangkaian kegiatan organisasi pemerintahan yang menjalankan tugas-tugas pemerintahan umum (regulasi), termasuk di dalamnya menciptakan dan memelihara ketentraman dan ketertiban. Fungsinya lebih dekat pada fungsi pengaturan (*regulation function*).

Ketiga fungsi birokrasi pemerintahan tersebut, menunjukkan bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintahan daerah, cakupannya sangat luas yaitu pelayanan yang menghasilkan *publik goods*/barang publik, seperti jalan, jembatan, pasar dan lain-lain, dan pelayanan yang menghasilkan peraturan perundang-undangan atau kebijakan yang harus dipatuhi oleh masyarakat (fungsi regulasi), seperti perizinan, KTP, KK dan kebutuhan lainnya.

Untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, dalam pasal 2 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Nomor 16 Tahun 2014 bahwa Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.



Gambar 1.1



(Win, Mc.Tanbu, 2018, Bupati Ingin Layanan Standar Inovasi, <http://mc.tanahbumbukab.go.id/bupati-inginkan-pelayanan-standar-inovasi/#respond>, diakses tanggal 27 Juli 2018)



Untuk mewujudkan harapan tersebut perlu adanya Survei Kepuasan Masyarakat sebagai data awal untuk perubahan inovasi dengan melakukan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat.

Mengacu pada fungsi pelayanan, kantor kelurahan sebagai penyedia kebutuhan bagi masyarakat yang bertugas menangani masalah seperti pemberian surat-surat keterangan, pengantar KTP, Kartu Keluarga, Kelahiran dan sebagainya, wajib untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat agar nantinya akan berdampak pada penilaian dan persepsi masyarakat terhadap kinerja secara keseluruhan.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat, penyelenggara pelayanan dalam hal ini adalah Kantor Kelurahan Kampung Baru Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu, harus memenuhi asas-asas pelayanan seperti transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban.

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan dalam hal ini adalah masyarakat.

Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat perlu adanya Indeks kepuasan masyarakat. Hal ini sesuai dengan ketetapan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 bahwa indeks kepuasan masyarakat diukur melalui prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, Tanggung jawab petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan Keamanan pelayanan.

Namun karena belum mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan perlu adanya keselarasan dengan standar pelayanan maka perlu disesuaikan dengan peraturan perundangan yang berlaku dan diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, berdasarkan Permenpan RB Nomor 16 Tahun 2014, survey kepuasan masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat, yang mempunyai 9 indikator yang menjadi inti pertanyaan yang diukur untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat yaitu : persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan,



penanganan pengaduan, saran dan masukan. Melalui survey ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan serta mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas.

Menurut Permenpan RB Nomor 16 Tahun 2014, pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat, menurut Data di Website merdeka.com

*Merdeka.com - Deputi Bidang Pelayanan Publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB), Diah Natalisa mengungkapkan, masyarakat cukup antusias memanfaatkan aplikasi Layanan Aspirasi dan LAPOR! tersebut. Tercatat, pengaduan yang disampaikan masyarakat melalui aplikasi LAPOR! selama (periode 11-20 Juni 2018), yakni mencapai 1.607 laporan.*

*Selama tahun 2018 (Januari sampai dengan pertengahan Juni), jumlah pengaduan masyarakat yang masuk melalui aplikasi LAPOR! mencapai 57.171 laporan. Dari jumlah tersebut, sebanyak 15.061 laporan sudah diselesaikan, 3.189 laporan masih dalam proses, 7.542 laporan belum di proses, 1.158 laporan dipending, 4.876 telah di verifikasi dan di disposisi ke admin kementerian/lembaga, serta 24.345 laporan dihapus karena laporannya tidak lengkap. (azz, 2018, Pengaduan masyarakat melalui aplikasi lapor capai 1607 laporan, <https://www.merdeka.com/uang/pengaduan-masyarakat-melalui-aplikasi-lapor-capai-1607-laporan.html> diakses tanggal 28 Agustus 2018)*

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan.



## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pemberian Surat Keterangan Dan Pengantar Pada Kantor Kelurahan Kampung Baru Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah untuk menganalisis indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Pemberian Surat Keterangan Dan Pengantar pada Kantor Kelurahan Kampung Baru Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini sebagai berikut :

### 1. Aspek Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmiah dalam penerapan ilmu administrasi publik terutama tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan.

### 2. Aspek Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan perbandingan dalam pengembangan yang berkaitan dengan administrasi publik dan juga sebagai bahan bagi peneliti selanjutnya.

### 3. Aspek Praktis

Manfaat lain dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada Kantor Kelurahan Kampung Baru Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas sehingga nantinya dapat memuaskan masyarakat







## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Kajian Teori

##### 1. Pengertian Pelayanan

Menurut (Helien, 2006:7) pelayanan adalah kegiatan yang berorientasi kepada pelanggan yang terdiri dari elemen-elemen nyata berupa faktor yang bisa diraba, didengar dan dirasakan seperti ukuran, berat, warna dan sebagainya. Kemudian adanya elemen-elemen tidak nyata yaitu lebih sulit diukur dan sering kali subyektif karena tergantung pada sikap-sikap yang bisa dipengaruhi namun tidak diajarkan, sebagai contoh rasa nyaman, rileks, percaya dan lain sebagainya.

Menurut (Kotler, 2005:352) pelayanan adalah setiap kegiatan dan manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak perlu berakibat pemilikan sesuatu.

Menurut Tjiptono (2006:11) pelayanan adalah setiap tindakan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.

Definisi pelayanan publik menurut KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima

pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan”. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

Menurut Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, “Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan”. Ruang lingkup tersebut termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah proses pemberian bantuan yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain yang tidak berwujud dan tidak berakibat pada pemilikan sesuatu pada jual beli barang atau jasa sehingga orang tersebut memperoleh sesuatu yang dinginkannya.

Peningkatan kualitas pelayanan publik mengandung makna adanya perubahan mutu, kondisi, dari keadaan sekarang ke mutu yang lebih baik. Jadi kualitas dalam hal ini bersifat dinamis menyesuaikan dengan perkembangan situasi dan kondisi masyarakat. KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah



serta BUMN/ BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

- 1) Pelayanan Administratif, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, dan lain sebagainya.
- 2) Pelayanan Barang, adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih dan pelayanan telepon.
- 3) Pelayanan Jasa, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Kesimpulan dari beberapa jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat di atas, terdapat tiga jenis yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa. Berdasarkan ketiga jenis tersebut, pelayanan di Kantor Kelurahan Kampung Baru Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu termasuk kedalam kategori pelayanan administratif dan pelayanan jasa.



## 2. Tujuan Pelayanan Publik

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. (Zeithaml, Valarie A. (et.al).1990)

Lebih lanjut (Zeithaml, Valarie A. (et.al). 1990) mengatakan, tujuan pelayanan publik adalah sebagai berikut:

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

## 3. Ciri-ciri Pelayanan Publik

Adapun ciri khusus pelayanan publik menurut Ahmad dalam (Sondang P. Siagian, 1994:81) adalah :

1. Tidak dapat memilih konsumen.
2. Perencanaan dibatasi oleh peraturan.
3. Pertanggungjawaban yang kompleks.
4. Sangat teliti.
5. Semua tindakan dapat justifikasi.
6. Tujuan dan output sulit diukur dan ditentukan.

#### 4. Standar Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, standar pelayanan haruslah meliputi:

1. **Prosedur Pelayanan**  
Prosedur pelayanan yang dilakukan dalam halm ini antara lain kesederhanaan yaitu kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan.
2. **Waktu Penyelesaian**  
Waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sama dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan haruslah berkaitan dengan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan ketetapan lamanya waktu pelayanan masing-masing.
3. **Biaya Pelayanan.**  
Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan, haruslah berkaitan dengan pengenaan biaya yang secara wajar dan terperinci serta tidak melanggar ketentuan yang ada.
4. **Produk Pelayanan.**  
Hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hal ini berkaitan dengan kenyataan dalam pemberian pelayanan yaitu hasil pelayanan sesuai dengan yang ditentukan serta terbebas dari kesalahan-kesalahan teknis, baik dalam hal penulisan permohonan yang telah diajukan sebelumnya.
5. **Sarana dan Prasarana.**  
Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini berkaitan dengan ketersediaan perangkat penunjang pelayanan yang memadai seperti meja, kursi, mesin tik, dll. Serta adanya kenyamanan dan kemudahan dalam memperoleh suatu pelayanan.

#### 5. Kualitas Pelayanan

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk yakni kinerja (*performance*), keandalan



(*reliability*), mudah dalam penggunaan (*ease of use*), dan estetika (*esthetics*). Adapun dalam definisi strategis bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan/masyarakat (Sinambela, 2006:6). Selain itu kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Arief, 2007:117).

Menurut *American society for quality control* (Lupiyoadi, 2001:144) “Kualitas dapat diartikan sebagai keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik- karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten”. Menurut Goetsh dan Davis (Tjiptono, 2004:51) “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Sedangkan menurut Parasuraman, Zeithaml, and Berry (Rambat, 2001:148) : “Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh”.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi *servqual* itu mencakup beberapa



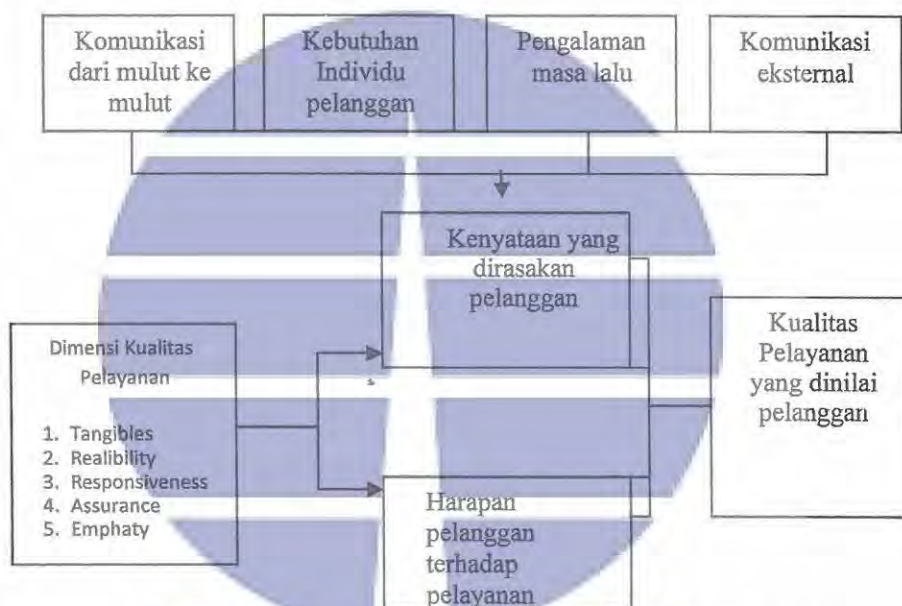
*sub*-imensi sebagai berikut (Zeithaml et.al. 1990) :

1. *Tangibles* (kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi). Dimensi ini berkaitan dengan kemoderenan peralatan yang digunakan, daya tarik fasilitas yang digunakan, kerapian petugas serta kelengkapan peralatan penunjang (pamlet atau flow chart).
2. *Realibility* (kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya). Dimensi berkaitan dengan janji menyelesaikan sesuatu seperti diinginkan, penanganan keluhan konsumen, kinerja pelayanan yang tepat, menyediakan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan serta tuntutan pada kesalahan pencatatan.
3. *Responsiveness* (kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen). Dimensi *responsiveness* mencakup antara lain: pemberitahuan petugas kepada konsumen tentang pelayanan yang diberikan, pemberian pelayanan dengan cepat, kesediaan petugas memberi bantuan kepada konsumen, serta petugas tidak pernah merasa sibuk untuk melayani permintaan konsumen.
4. *Assurance* (kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen). Dimensi *assurance* berkaitan dengan perilaku petugas yang tetap percaya diri pada konsumen, perasaan aman konsumen dan kemampuan (ilmu pengetahuan) petugas untuk menjawab pertanyaan konsumen.
5. *Emphaty* (sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen). Dimensi *emphaty* memuat antara lain: pemberian perhatian individual kepada konsumen, ketepatan waktu pelayanan bagi semua konsumen, perusahaan memiliki petugas yang memberikan perhatian khusus pada konsumen, pelayanan yang melekat dihati konsumen dan petugas yang memahami kebutuhan spesifik dari pelanggannya.

Apabila digambarkan penilaian konsumen pada kualitas pelayanan (*servqual*) adalah sebagai berikut:

**Gambar 2.1**

Ringkasan Kepuasan Pelanggan terhadap kualitas pelayanan



Sumber: Zethaml, dkk, 1990.

*Servqual* atau kualitas pelayanan mengkaitkan dua dimensi sekaligus, yaitu satu pihak penilaian *servqual* pada dimensi konsumen (*customer*). Sedangkan di pihak lain juga dapat dilakukan pada dimensi *provider* atau secara lebih dekat lagi adalah terletak pada kemampuan kualitas pelayanan yang diberikan oleh “orang-orang yang melayani” dari tingkat manajerial sampai ke tingkat *front line servive*. Kedua dimensi tersebut dapat saja terjadi kesenjangan atau gap antara harapan-harapan dan kenyataan- kenyataan yang dirasakan konsumen dengan



persepsi manajemen terhadap harapan-harapan konsumen tersebut.

Hasil penelitian (Zeithaml et.al. 1990), dkk menggambarkan adanya 4

kesenjangan atau GAP tersebut :

Gap 1 disebut juga “ketidaktahuan tentang apa yang konsumen harapkan” (*not knowing what customers expect*). Gap ini terjadi pada dimensi konsumen dengan dimensi manajemen tingkat atas. Faktor-faktor kunci yang menjadi penyebab adalah: 1) Perusahaan atau organisasi kurang orientasi pada riset pasar atau kurang menggunakan temuan-temuan riset yang berfungsi untuk pengambilan keputusan tentang keinginan ataupun keluhan konsumen, 2) Ketidacukupan komunikasi ke atas, yaitu arus informasi yang menghubungkan pelayanan di tingkat *front line service* dengan kemauan di tingkat atas (*miscommunication*), 3) terlalu banyaknya tingkatan atau hierarki manajemen.

Gap 2 disebut sebagai “kesalahan standarisasi kualitas pelayanan” (*the wrong quality service standars*). Faktor-faktor kunci yang menjadi penyebab pada gap ini adalah: 1) komitmen pada manajemen belum memadai terhadap kualitas pelayanan, 2) persepsi mengenai ketidaklayakan, 3) tidak adanya standarisasi tugas, 4) tidak terdapatnya penentuan tujuan.

Gap 3 disebut sebagai kesenjangan kinerja pelayanan (*the service performance gap*). Tidak terdapatnya spesifikasi atau suatu citra pelayanan yang khas pada suatu organisasi akan menyebabkan kesenjangan pada penyampaian pelayanan pada konsumen. Faktor kunci yang menjadi penyebab utama antara lain: 1) ketidakjelasan peran (*role ambiguity*) atau kecenderungan yang menimpa pegawai pemberi pelayanan terhadap kondisi bimbang dalam memberikan pelayanan karena tidak terdapatnya kepastian/standarisasi tugas-tugas mereka, 2) konflik peran (*role conflict*), kecenderungan pegawai merasa tidak memiliki kemampuan untuk memuaskan pelanggan, 3) ketidakcocokan antara pegawai dengan tugas yang dikerjakan, 4) ketidakcocokan antara teknologi dengan tugas yang dikerjakan, 5) ketidakcocokan sistem pengendalian atasan, 6) kekurangan pengawasan, dan 7) kekurangan kerja tim.

Gap 4 disebut sebagai ketidaksesuaian antara janji yang diberikan dengan pelayanan yang diberikan (*when promises do not match delivery*). Faktor-faktor kunci yang berperan sebagai Gap ini adalah: 1) Tidak memadainya komunikasi horizontal, 2) Kecenderungan memberikan janji kepada konsumen secara berlebihan (muluk-muluk).



Selain itu untuk menentukan kepuasan masyarakat juga terdapat dalam Keputusan No./KEP/25//M.PAN/2/2004 mengenai pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan Instansi Pemerintah. Dalam keputusan ini diuraikan empat belas unsur yang dijadikan dasar dalam mengukur indeks kepuasan masyarakat (IKM) atas pelayanan yang disajikan pada suatu unit pemerintahan yang meliputi:

- 1) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
- 2) Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
- 3) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepasatian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggungjawab);
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
- 6) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
- 7) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
- 9) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
- 10) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
- 11) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
- 12) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- 13) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;

- 14) Keamanan pelayanan, yaitu 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.

Keempat belas unsur tersebut kemudian dikonversi menjadi pertanyaan yang disampaikan kepada responden. Dengan teknik pengolahan yang telah ditentukan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan tersebut, maka akan muncul kategorisasi kinerja unit pelayanan yang diteliti. Metode inilah yang digunakan pada sektor publik di Indonesia untuk menilai Keputusan Warganegara (*citizen satisfaction*) atas suatu sajian pelayanan publik.

Bila diamati peneliti secara seksama keempat belas unsur tersebut mewakili dimensi kualitas pelayanan. Oleh karenanya, penelitian Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) memiliki cakupan yang lebih luas dibandingkan dengan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat. Sebab operasionalisasi atas masing-masing dimensi kualitas pelayanan dapat dikembangkan secara fleksibel oleh peneliti untuk memperoleh informasi mengenai kualitas pelayanan pada suatu instansi penyedia layanan publik seperti tempat peneliti di Kantor Kelurahan Kampung Baru Kecamatan Simpang Empat. Selain itu, konteks pengukuran Indeks Kepuasan masyarakat lebih mengarah pada kinerja suatu pelayanan bukan pada kualitas pelayanannya.

Empat Belas unsur dalam Keputusan Menpan No./KEP/25//M.PAN/2/2004 yang menjadi dasar penilaian sangat tepat untuk mengukur kinerja pelayanan pada Kelurahan Kampung Baru, Karena dalam setiap hari kerja Kelurahan Kampung Baru memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat untuk pemberian surat pengantar dan surat keterangan



yang dibutuhkan masyarakat, dan empat belas unsur penilaian tersebut sangat mencerminkan pelayanan pada Kelurahan Kampung Baru.

Dalam hal ini peneliti juga berpendapat bahwa kedua tolak ukur kualitas pelayanan tersebut antara dimensi kualitas pelayanan dan unsur penilaian indeks kepuasan masyarakat (IKM) memiliki kesamaan satu sama lainnya (lihat tabel 2.1).

**Gambar 2.2**  
**Kesamaan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Unsur Penilaian IKM**

Dimensi Kualitas Pelayanan	Unsur Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Kepmenpan Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004
<i>Reliability</i>	Persyaratan Pelayanan Kepastian jadwal Pelayanan Kepastian biaya pelayanan
<i>Responsiveness</i>	Kecepatan Pelayanan
<i>Assurance</i>	Kejelasan petugas pelayanan Tanggungjawab petugas pelayanan Kemampuan petugas pelayanan Kesopanan dan keramahan petugas Keamanan pelayanan Keadilan mendapatkan pelayanan
<i>Emphaty</i>	Prosedur pelayanan Kedisiplinan petugas pelayanan Kewajaran biaya pelayanan
<i>Tangibles</i>	Kenyamanan layanan

Sumber: Dimodifikasi dari keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004.

Selain itu juga dalam pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan. Standar Pelayanan (Ridwan dan Sudrajat, 2009:103) adalah ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.



Adapun standar pelayanan meliputi:

- a) Prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b) Waktu penyelesaian. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c) Biaya pelayanan. Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d) Produk pelayanan. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e) Sarana dan prasarana.
- f) Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- g) Kompetensi petugas pemberi pelayanan.
- h) Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

• Sedangkan untuk faktor-faktor yang mendukung dalam peningkatan pelayanan publik adalah sebagai berikut (Ridwan dan Sudrajat, 2009:23) :

- a) Faktor hukum, dimana peraturan perundang-undangan harus sesuai dengan kebutuhan untuk terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik.
- b) Faktor aparatur pemerintah, dimana aparatur pemerintah merupakan salah satu faktor dalam terciptanya peningkatan pelayanan publik dan merupakan unsur yang bekerja di dalam praktik untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- c) Faktor sarana, dimana penyelenggaraan pelayanan publik tidak akan berjalan dengan lancar dan baik tanpa adanya suatu sarana atau fasilitas yang mendukung. Sarana itu mencakup tenaga manusia yang berpendidikan, organisasi yang baik, peralatan yang memadai dan keuangan yang cukup.
- d) Faktor masyarakat, dimana pelayanan diperuntukkan untuk masyarakat dan masyarakat harus mendukung terhadap kegiatan peningkatan pelayanan publik yang diaktualisasikan melalui hukum.
- e) Faktor kebudayaan, dimana kebudayaan merupakan faktor yang hampir sama dengan faktor masyarakat.

## 6. Pelayanan Masyarakat

Konsep dasar atau pengertian pelayanan masyarakat (*Publik Services*) antara lain :

Pelayanan masyarakat menurut KEP/25/M.PAN/2/2004 yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan publik sehingga upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan

Menurut Lembaga Administrasi Negara (2006) diartikan Sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di Pusat dan Daerah, dan di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan/atau jasa, baik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan” Departemen Dalam Negeri menyebutkan bahwa; “Pelayanan Publik adalah Pelayanan Umum”, dan mendefinisikan “Pelayanan Umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa”.

Dari pengertian tersebut, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan



## 7. Penyelenggaraan Pelayanan Masyarakat

Penyelenggaraan pelayanan Masyarakat dilakukan oleh penyelenggara pelayanan yaitu penyelenggara negara/pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu ditangani/dikelola oleh pemerintah/pemerintah daerah.

Lembaga Administrasi Negara, Modul 1 *Paradigma Pelayanan Publik di era otonomi daerah* (LAN, 2007: 34) Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu

1. Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah
2. Penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan
3. Kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

*Unsur pertama* menunjukkan bahwa pemerintah daerah memiliki posisi kuat sebagai (*regulator*) dan sebagai pemegang monopoli layanan. Karena layanannya memang dibutuhkan atau diperlukan oleh orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan. Posisi ganda inilah yang menjadi salah satu faktor penyebab buruknya pelayanan publik yang dilakukan pemerintah daerah, karena akan sulit untuk memilah antara kepentingan menjalankan fungsi regulator dan melaksanakan fungsi meningkatkan pelayanan.



*Unsur kedua*, adalah orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan atau memerlukan layanan (penerima layanan), pada dasarnya tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam posisi yang setara untuk menerima layanan, sehingga tidak memiliki akses untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Posisi inilah yang mendorong terjadinya komunikasi dua arah untuk melakukan KKN dan memperburuk citra pelayanan dengan mewabahnya punjli, dan ironisnya dianggap saling menguntungkan.

*Unsur ketiga*, adalah kepuasan pelanggan menerima pelayanan, unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (Pemerintah), untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan pelanggan, dan dilakukan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan daerah. Paradigma kebijakan publik di era otonomi daerah yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, memberikan arah terjadinya perubahan atau pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintahan, dari paradigma *rule government* bergeser menjadi paradigma *good governance*.

Dengan demikian, pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai *regulator*/pembuat peraturan (*rule government*/peraturan pemerintah) harus mengubah pola pikir dan kerjanya dan disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat.

Untuk terwujudnya *good governance*, dalam menjalankan pelayanan publik, pemerintah daerah juga harus memberikan kesempatan luas kepada

warga dan masyarakat, untuk mendapatkan akses pelayanan publik, berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas dan keadilan.



## 2.2 Penelitian Terdahulu

Riyadi (2003) melakukan penelitian yang dilakukan di Direktorat Paten Direktorat Jenderal HKI. Secara umum Indeks Kepuasan Pelayanan Direktorat Paten menunjukkan kinerja yang baik, Hal ini dapat dilihat dari data yang sebagian besar responden memberikan nilai 3 atau modus (nilai yang sering muncul) dari data yang disebarkan responden kepada responden adalah 3. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi atau kualitas pelayanan Direktorat Paten cukup baik.

Sementara Lumbanraja (2008) melakukan penelitian yang dilakukan di Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, DTLST & RD Direktorat Jenderal HKI. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan di Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, DTLST & RD berdasarkan dimensi *Servqual* adalah dimensi *Tangible* mempunyai nilai tingkat kepuasan tertinggi dan *Assurance* memiliki tingkat kepuasan terendah.

Penelitian serupa juga dilakukan oleh Suprpto (2008) yang dilakukan di Kantor SAMSAT Semarang I Propinsi Jawa Tengah. Secara umum Indeks Kepuasan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor menunjukkan kinerja yang baik atau dengan nilai 64.75 atau dapat diinterpretasikan bahwa kinerja pelayanan dalam kategori baik. Dari 14 unsur pelayanan yang diteliti terdapat 3 (tiga) unsur pelayanan yakni unsur kewajaran biaya, unsur kepastian biaya dan unsur kepastian jadwal pelayanan menunjukkan kinerja pelayanan pajak kendaraan bermotor kurang baik dengan nilai 1.50, 1.50, dan 1.83 sehingga harus diperbaiki oleh pihak manajemen.



Sedangkan yang menunjukkan indeks kepuasan sangat baik adalah unsur kejelasan petugas dengan nilai 2.11.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Mote (2008) dengan judul “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas Ngesrep Semarang” juga menggunakan alat ukur Indeks Kepuasan Masyarakat dalam meneliti pelayanan publik di bidang kesehatan. Dari 14 Indikator pelayanan yang diteliti terdapat 3 indikator dengan kategori tidak baik dan terdapat 11 indikator yang berkategori baik dalam hal pelayanannya.

Terdapat persamaan antara penelitian ini dengan penelitian-penelitian terdahulu. Pada penelitian Mote (2008) dan Suprpto (2008) terdapat persamaan dalam hal alat ukur yaitu membahas kinerja pelayanan publik dengan menggunakan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat). Hanya saja penelitian ini membedakan objek penelitian yang dipakai. Sedangkan pada penelitian Lumbanraja (2008) dan Riyadi (2003) memiliki objek penelitian yang sama yaitu meneliti kinerja pelayanan publik pada pemohon pendaftaran Ditjen HKI.

Eka (2016) dengan judul penelitian “Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Serang Kota” berdasarkan hasil penelitian dari kuisisioner yang telah diberikan Menyimpulkan bahwa pelayanan kesehatan yang terlaksana di Puskesmas Serang Kota telah berjalan dengan baik dimana didapatkan hasil indeks kepuasan masyarakat dilihat dari 9 indikator berdasarkan Permenpan no.16 Tahun 2014 dengan nilai rerata kepuasan masyarakat 3.17 dengan mutu pelayanan B.

Berkaitan mengenai kualitas pelayanan menurut peneliti terdahulu Indah Musnianti (2010) dalam penelitiannya yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Kuning di Kantor Pelayanan Terpadu Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tangerang”. Menyimpulkan bahwa harapan para pembuat kartu kuning/masyarakat lebih besar dari pada persepsi terhadap pelayanan yang diperoleh maka para pembuat kartu kuning merasa tidak puas terhadap pelayanan yang telah disediakan oleh Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tangerang.

Berbeda dengan peneliti terdahulu Omega Iriyani (2014) dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro Pasca Survei Indeks Integritas Nasional Pelayanan Publik Tahun 2011 oleh Komisi Pemberantasan Korupsi”. Menyimpulkan bahwa Kualitas pelayanan perizinan SIUP dan perizinan IMB pada Kantor Penanaman Modal dan PTSP kota Metro pasca survei Integritas Pelayanan Publik oleh KPK tahun 2011 masih belum/tidak memuaskan masyarakat. Hal itu disebabkan adanya aspek yang



mendapatkan kepuasan terendah terdapat pada aspek ketepatan waktu dalam penyelesaian perizinan, kredibilitas (kejujuran, ketegasan, tepat janji) petugas dalam pelayanan, kemudahan prosedur perizinan, sarana telekomunikasi seperti telepon dan website untuk kegiatan pelayanan dan komplain, serta kecepatan petugas melayani pengurusan izin. Penyebab kendala utamanya adalah manajemen sumber daya manusia di lingkungan Pemerintah Kota Metro yang belum baik.

## 2.3 Kerangka Berpikir

### 1. Indeks Kepuasan Masyarakat

Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat perlu adanya Indeks kepuasan masyarakat, hal ini sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004. Kemudian di ubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 16 Tahun 2014, tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dengan tetap menggunakan teknik analisis data berdasarkan KEP/25/M.PAN/2/2004.

Sesuai dengan pasal 2 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Nomor 16 Tahun 2014 bahwa Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.



**Tabel 2.2**

Target Indeks Kepuasan Masyarakat dalam LKj Kabupaten Tanah Bumbu Tahun 2016.

Sasaran	Indikator Kinerja	Target Capaian Kinerja sasaran				
		2016	2017	2018	2019	2020
Meningkatnya kualitas pelayanan publik	Indeks Kepuasan Masyarakat	76	78,13	79,5	80,88	82,25

Sumber LKj Kabupaten Tanah Bumbu 2016

Hal itu yang mendasari penulis untuk melakukan penelitian Pada Kelurahan Kampung Baru Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu yang sampai saat ini belum pernah dilakukan survei kepuasan masyarakat, dengan melihat kondisi di atas, secara spesifik penulis ingin mengamati dan mencermati hal-hal yang berkenaan dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan dalam hal ini pada Kantor Kelurahan Kampung Baru Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu. Oleh sebab itu penelitian ini mengangkat judul “Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pemberian Surat Keterangan dan Pengantar pada Kantor Kelurahan Kampung Baru Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu”

Indeks kepuasan masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran kuantitatif atas

pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.

Indeks kepuasan masyarakat tersebut dikembangkan menjadi 9 yang relevan, valid dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada.

Adapun pengukuran indeks kepuasan masyarakat sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 16 Tahun 2014, tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu pelayanan
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Maklumat Pelayanan
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tuntutan akan pelayanan berkualitas merupakan suatu keharusan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi seluruh lapisan masyarakat, sehingga pihak penyelenggara pelayanan dalam hal ini pada Kantor Kelurahan Kampung Baru Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu, harus selalu memperhatikan faktor-faktor pelayanan yang berkualitas yang dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat, dapat diukur melalui Indeks kepuasan masyarakat, hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 16 Tahun

2014, tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## 2. Bagan Kerangka Berpikir

Untuk lebih jelasnya mengenai arah dan tujuan penelitian ini dapat dilihat pada kerangka konseptual seperti pada gambar 2.3



Gambar 2.3 : Kerangka Konseptual  
Sumber : data diolah



## 2.4 Operasionalisasi Variabel

### 1. Judul dan Definisi Konsep

Judul penelitian ini adalah Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pemberian Surat Keterangan dan Pengantar Pada Kantor Kelurahan Kampung Baru Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu. Penjelasan judul tersebut sebagai berikut :

1. Indeks kepuasan masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.
2. Pelayanan adalah proses pemberian bantuan yang diberikan petugas pelayanan kepada masyarakat yang tidak berwujud untuk memperoleh sesuatu yang dinginkannya.

Konsep indikator yang di gunakan dalam penelitian ini adalah 9 (sembilan) unsur Survey Kepuasan Masyarakat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014.

Berikut ini adalah 9 unsur survey kepuasan masyarakat menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 16 Tahun 2014 difinisi masing-masing indeks pengukuran adalah :

1. **Persyaratan**  
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Prosedur**  
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu pelayanan**  
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/Tarif**  
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**  
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi Pelaksana**  
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana**  
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Maklumat Pelayanan**  
Maklumat Pelayanan adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
9. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**  
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

## 2. Variabel Penelitian

Berdasarkan teori yang melandasi dan definisi konsep yang telah dibuat, maka dirumuskan suatu variabel penelitian sebagai berikut :

**Gambar 2.4**  
**Definisi Operasional Variabel Penelitian**

NOMOR	9 Survey Kepuasan Masyarakat berdasarkan Permenpan no 16 tahun 2014
1	Persyaratan
2	Prosedur
3	Waktu pelayanan
4	Biaya/Tarif
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan
6	Kompetensi pelaksana
7	Perilaku pelaksana
8	Maklumat pelayanan
9	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan



Adapun variabel-variabel penelitian ini adalah sebagai berikut :

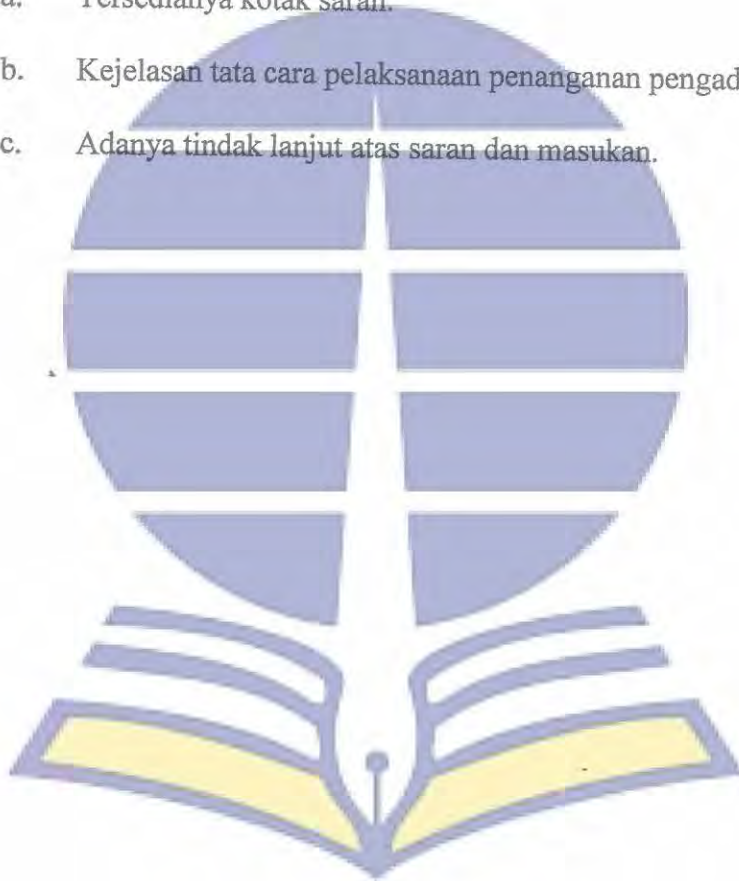
1. Persyaratan;
  - a. Persyaratan sesuai dengan jenis pelayanan
  - b. Kejelasan persyaratan teknis maupun administratif
2. Prosedur;
  - a. Kejelasan tata cara pelayanan bagi pemberi dan penerima pelayanan
  - b. Kejelasan tata cara pengaduan
3. Waktu Pelayanan;
  - a. Jangka waktu penyelesaian urusan.
  - b. Jangka waktu pelayanan setiap jenis pelayanan
4. Biaya/ tarif;
  - a. Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan.
  - b. Transparansi biaya pelayanan
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;
  - a. Hasil pelayanan sesuai dengan ketentuan.
  - b. Produk sesuai dengan spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana;
  - a. Pegawai memiliki pengetahuan, keahlian, dan keterampilan.
  - b. Pegawai berpengalaman dalam bidang tugasnya
7. Perilaku Pelaksana;
  - a. Penampilan pegawai bersih dan rapih.
  - b. Perilaku pegawai ramah dan sopan

8. Maklumat Pelayanan;

- a. Pernyataan kesanggupan menyelesaikan urusan.
- b. Pegawai bertanggung jawab melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan;

- a. Tersedianya kotak saran.
- b. Kejelasan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan
- c. Adanya tindak lanjut atas saran dan masukan.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Desain Penelitian

##### a. Metode Penelitian

Metode yang dilakukan untuk mengolah dan menganalisis penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif. Nasir (1988) mendefinisikan metode penelitian deskriptif sebagai metode penelitian untuk membuat gambaran mengenai situasi atau kejadian, sehingga metode ini berkehendak mengadakan akumulasi data berdasarkan survey kepuasan masyarakat. Penelitian ini dilakukan terhadap masyarakat pengguna pelayanan untuk menilai bagaimana pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Kampung Baru Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu dan apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik tersebut. Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dapat dilihat berdasarkan persepsi masyarakat pengguna pelayanan pada Kantor Kelurahan Kampung Baru Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu. Dari persepsi tersebut akan diambil kesimpulan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat pelayanan publik tersebut. Data yang terkumpul diklasifikasikan atau dikelompokkan-kelompokkan menurut jenis, sifat, dan kondisinya. Sesudah datanya lengkap, kemudian dibuat kesimpulan (Arikunto, 2010:3).



## b. Jenis Penelitian

### 1. Jenis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan data penelitian kuantitatif, karena data yang diperoleh nantinya berupa angka. Dari angka yang diperoleh akan dianalisis lebih lanjut dalam analisis data dan diolah hingga menyajikan data Indeks Kepuasan Masyarakat.

### 2. Sumber Data

#### a. Data primer

Data Primer diperoleh dari obyek penelitian dengan menggunakan daftar pertanyaan (kuesioner), yang meliputi keinginan, kebutuhan dan harapan masyarakat yang berkenaan dengan pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan pada Kantor Kelurahan Kampung Baru Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu

#### b. Data sekunder

Data sekunder diperoleh dari studi pustaka, buku-buku literatur, majalah serta laporan penelitian yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian ini.

### 3.2. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2006: 55).

Penelitian ini populasinya adalah masyarakat Kelurahan Kampung Baru Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu yang menerima pelayanan di Kantor Kelurahan Kampung Baru diperkirakan berjumlah lebih dari 120 orang per bulan.

#### 2. Sampel

Menurut Hamdi, M & Ismaryati, S (2014:4.14) sampel diartikan sebagai sebagian kecil dari populasi yang dianggap representatif mewakili populasi. Menurut Arikunto (2006:112) mengatakan bahwa “apabila subjeknya kurang dari seratus, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan populasi. Tetapi, jika jumlah subjek besar, dapat diambil antara 10 - 15% atau 15 - 25% atau lebih. Perkiraan penerima layanan pada Kantor Kelurahan Kampung Baru populasinya diperkirakan berjumlah 150 orang, maka sesuai pendapat di atas sampel diambil secara *incidental* sampling yaitu dengan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan / *incidental* bertemu dengan peneliti dilokasi pengambilan data penelitian yang

hendak mendapatkan pelayanan di Kantor Kelurahan Kampung Baru dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai nara sumber, dengan jumlah sampel sebesar 40% dari jumlah populasi. Sehingga didapat jumlah sampel untuk penelitian ini berjumlah 60 orang penerima layanan.





### 3.3. Instrumen Penelitian

Pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran, maka harus ada alat ukur yang baik. Alat ukur dalam penelitian biasanya dinamakan instrumen penelitian.

Instrumen penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini berupa angket atau kuisisioner yang dibuat sendiri oleh peneliti. Sugiyono (2014, hlm. 92) menyatakan bahwa “Instrumen penelitian adalah suatu alat pengumpul data yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati”. Dengan demikian, penggunaan instrumen penelitian yaitu untuk mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah, fenomena alam maupun sosial.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menghasilkan data yang akurat yaitu dengan menggunakan skala Likert. Sugiyono (2014, hlm.134) menyatakan bahwa “Skala Likert digunakan untuk mengukur suatu sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu fenomena sosial”. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis instrumen angket atau kuesioner dimana jawaban setiap item instrumen memiliki tingkatan nilai dari sangat positif sampai sangat negatif dengan pemberian skor sebagai berikut :

**Tabel 3.1**  
**Skoring Item Instrumen**

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Secara singkat penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner atau angket dalam sejumlah pertanyaan kepada para responden atau masyarakat yang mendapatkan pelayanan pada Kantor Kelurahan Kampung Baru.

Penilaian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala *Likert* untuk menunjukkan seberapa kuat tingkat setuju atau tidak setuju terhadap suatu pernyataan dengan model interval 4 skor. pilihan diharapkan responden dapat memberikan data yang akurat terhadap sebuah pernyataan dari pemberian pelayanan, dan responden pun tetap dapat memberikan jawaban yang tegas dari sebuah pernyataan dengan memilih skor 1 atau 4 kalau memang itu yang dirasakan oleh responden penerima layanan, mengapa peneliti tidak membuat dengan dua sistem skor atau salah betul dikuatkan responden tidak dapat menilai posisi yang berada diantara keduanya yang dapat menyebabkan salah dalam memberikan pernyataan.

### 3.4. Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data penelitian ini sebagai berikut :

1. Kuesioner (angket) yaitu pengumpulan data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada penerima layanan.
2. Wawancara yaitu pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab langsung kepada pihak-pihak yang berkaitan mengenai hal-hal penting sehubungan dengan permasalahan yang akan dibahas, wawancara ini dilakukan dengan cara ngobrol santai terkhusus kepada pegawai kelurahan untuk melengkapi data tambahan apabila dibutuhkan.
3. Studi Lapangan (*Field Research*)  
Teknik observasi atau pengamatan langsung tentang kegiatan operasional yang dilakukan oleh Kantor Kelurahan Kampung Baru Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu dalam melayani masyarakat
4. Studi Kepustakaan (*Library Research*)  
Mengumpulkan data dari dokumen Kantor Kelurahan Kampung Baru Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu seperti struktur organisasi dan kebijakan yang dilakukan sehubungan dengan kegiatan pelayanan.



### 3.5. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan adalah dengan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Penulis ingin menyusun skala pengukuran yang sederhana dan mudah dibuat maka itu setiap pernyataan akan menggunakan skala 4 tingkat (*Likert*). Pengukuran variable masing-masing komponen diukur dengan skor seperti berikut :

Sangat Setuju	diberi nilai 4
Setuju	diberi nilai 3
Tidak Setuju	diberi nilai 2
Sangat Tidak Setuju	diberi nilai 1

Dalam perhitungan indeks kepuasan terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,1$$

Untuk memperoleh nilai indeks kepuasan Masyarakat digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Indeks Kepuasan} = \text{Nilai persepsi per unsur} \times \text{Bobot nilai rata tertimbang}$$

Menurut (KEP/25/M.PAN/2/2004) untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKP yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Indeks Kepuasan} = n / F \times 25$$

Keterangan :

n = Jumlah skor yang diperoleh

F = Jumlah Frekuensi

25 = nilai dasar menurut KEP/25/M.PAN/2/2004

Nilai rata-rata Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dikonversikan melalui interval berikut :

**Tabel 3.2**  
**Nilai Indeks kepuasan Masyarakat**

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

Sumber : KEP/25/M.PAN/2/2004

### 3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian

#### 1. Lokasi Pengambilan Data

Penelitian dilakukan pada Kantor Kelurahan Kampung Baru Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu di Jalan Transmigrasi RT. XII RW. 04 Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu.

#### 2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama  $\pm$  5 bulan yaitu mulai dari bulan Juli 2018 s/d bulan Nopember 2018 seperti pada tabel 3.3.

Tabel 3.3  
Jadwal Penelitian

Tahapan Kegiatan	Periode				
	Juli	Agustus	Sept	Okt	Nop
Tahap pembuatan proposal	X	X			
Tahap pengumpulan data			X		
Tahap pengolahan data			X	X	
Tahap penulisan penelitian.				X	X

Sumber : data diolah



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

##### 1. Geografis Kabupaten Tanah Bumbu

Secara geografis Kabupaten Tanah Bumbu terletak diantara  $2^{\circ} 52'$  –  $3^{\circ} 47'$  Lintang Selatan dan  $115^{\circ} 15'$  –  $116^{\circ} 04'$  Bujur Timur. Kabupaten Tanah Bumbu adalah salah satu kabupaten dari 13 (tigabelas) kabupaten/kota di Provinsi Kalimantan Selatan yang terletak persis di ujung tenggara Pulau Kalimantan.

Wilayahnya berbatasan dengan Kabupaten Kotabaru di sebelah utara dan timur, Laut Jawa di sebelah selatan, Kabupaten Banjar dan Kabupaten Tanah Laut di sebelah barat.

Kabupaten Tanah Bumbu memiliki luas wilayah sebesar 5.066,96 km<sup>2</sup> (506.696 Ha) atau 13,50 persen dari total luas Provinsi Kalimantan Selatan.

##### 2. Kelurahan Kampung Baru Kabupaten Tanah Bumbu

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Bumbu Nomor 7 Tahun 2008 mengenai perubahan status Desa Batulicin, Desa Pondok Butun Di Kecamatan Batulicin Dan Desa Kampung Baru, Desa Kampung Baru di Kecamatan Simpang Empat Menjadi Kelurahan, maka Kelurahan Kampung Baru Kecamatan Simpang Empat mempunyai batas wilayah :

a. Sebelah Utara berbatasan dengan Desa Bersujud;

- b. Sebelah Timur berbatasan dengan Desa Sejahtera;
- c. Sebelah Selatan berbatasan dengan Desa Batulicin
- d. Sebelah Barat berbatasan dengan Desa Baroqah

Kantor kelurahan Kampung Baru Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu terletak di Jalan di Jalan Transmigrasi RT. XII RW. 04 memiliki 23 pegawai yang terdiri dari 9 orang Pegawai Negeri Sipil dan 14 orang Pegawai Tidak Tetap (PTT).

Adapun tugas dan fungsinya sebagai penyelenggara pelayanan kepada masyarakat seperti :

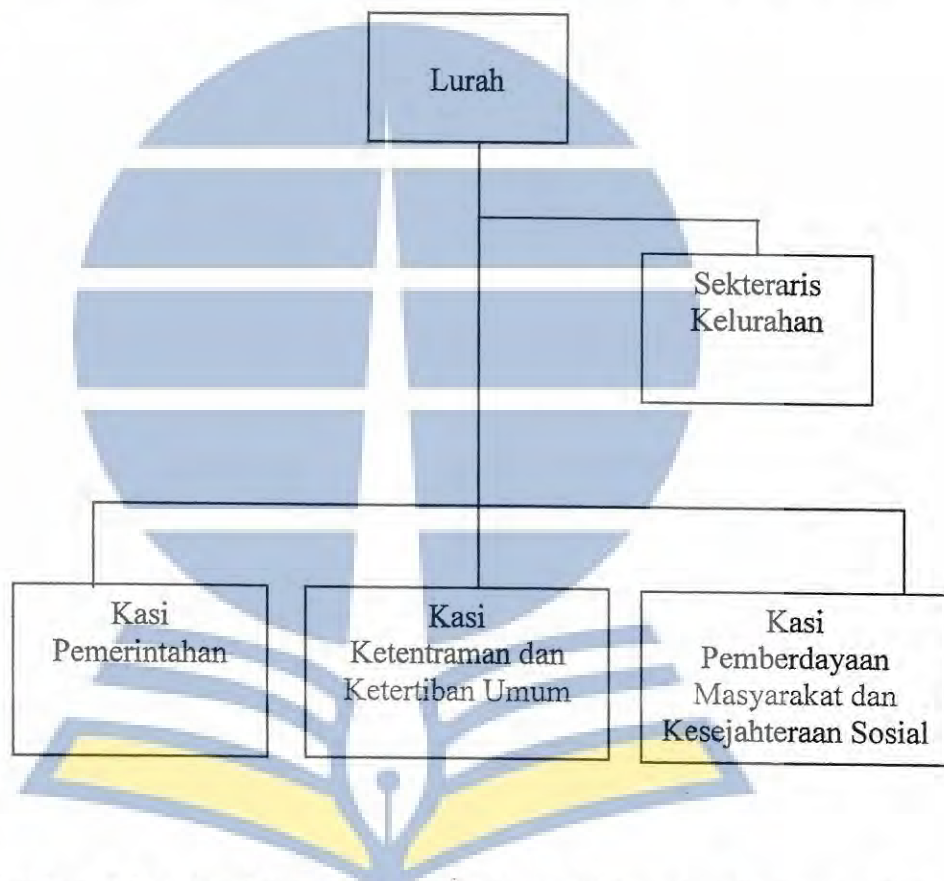
- a. Membuat Surat Pengantar KTP
- b. Membuat Surat Pengantar Kartu Keluarga
- c. Pengantar Kelahiran
- d. Membuat Segel
- e. Membuat Surat Keterangan Bebas Sengketa
- f. Membuat Surat Keterangan Usaha
- g. Membuat Surat Keterangan Pembuatan PBB
- h. Membuat Surat Keterangan Pembuatan NPWP dan sebagainya

### 3. Struktur Organisasi

Suatu organisasi agar dapat berjalan dengan lancar dan dapat mencapai sasaran yang diinginkan, maka perlu adanya struktur organisasi sesuai dengan perubahan dan memuat pembagian wewenang dan tugas serta fungsi masing-masing sesuai dengan tanggungjawabnya. Struktur organisasi merupakan gambaran secara skematis tentang hubungan

kerjasama dan orang-orang yang terdapat di dalamnya serta tanggung jawab masing-masing bagian di dalam suatu badan dalam rangka usaha untuk pencapaian tujuan.

Adapun struktur organisasi pada Kantor Kelurahan Kampung Baru Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu sebagai berikut :



Gambar 4.1 : Struktur Organisasi Kantor Kelurahan Kampung Baru Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu

Sumber : Kantor Kelurahan Kampung Baru Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu



Sesuai Peraturan Bupati Tanah Bumbu Nomor 16 Tahun 2017 tentang Tugas, fungsi, uraian tugas dan tata kerja unsur-unsur organisasi kelurahan sebagai berikut :

1) Lurah

- a. Merumuskan program kerja dan kegiatan kelurahan dalam wilayah kerjanya.
- b. Mengkoordinasikan kegiatan pemerintah ditingkat kelurahan.
- c. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan kelurahan.
- d. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemberdayaan masyarakat dan kesejahteraan sosial.
- e. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan ketentraman dan ketertiban umum.
- f. Mengkoordinasikan pemeliharaan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan umum.
- g. Mengkoordinasikan pelaksanaan pelayanan masyarakat.
- h. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh kecamatan di tingkat kelurahan.
- i. Membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan kelurahan.
- j. Mengkoordinasikan upaya-upaya pelaksanaan kebersihan diwilayah kelurahan.
- k. Menerbitkan surat rekomendasi , surat keterangan atau surat lainnya yang menjadi kewenangan kelurahan.
- l. Koordinasi dan kerjasama dengan instansi terkait.
- m. Monitoring, evaluasi dan pelaporan.
- n. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh camat.
- o. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2) Sekretaris Lurah

- a. Melaksanakan koordinasi kegiatan dengan unit kerja dilingkungan kelurahan.
- b. Melaksanakan penyusunan rencana, program kerja dan anggaran kelurahan.
- c. Menyiapkan bahan dan melaksanakan pengelolaan keuangan.
- d. Menyelenggarakan pelaksanaan urusan tata laksana keuangan.
- e. Menyelenggarakan urusan perbendaharaan dan gaji.
- f. Melaksanakan urusan verifikasi dan akuntansi keuangan.
- g. Melakukan penyusunan laporan keuangan.
- h. Menyiapkan bahan dan pelaksanaan urusan kepegawaian.

- i. Menyiapkan bahan dan pelaksanaan urusan ketatausahaan dan kersipan.
- j. Menyiapkan bahan dan pelaksanaan urusan rumah tangga dan perlengkapan.
- k. Menyiapkan bahan dan pelaksanaan urusan kerjasama dan kehumasan.
- l. Melaksanakan pengelolaan dan inventarisasi barang milik daerah/barang.
- m. Melaksanakan layanan pengadaan kelurahan.
- n. Melaksanakan pembinaan organisasi dan tata laksana Kelurahan.
- o. Menghimpun dan menyiapkan bahan penyusunan laporan.
- p. Menyelenggarakan pengelolaan kegiatan dokumentasi dan informasi.
- q. Melaksanakan pengumpulan, pengelolaan data dan penyelenggaraan urusan teknologi informasi.
- r. Melaksanakan koordinasi dan kerjasama dengan instansi terkait.
- s. Melaksanakan pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas.
- t. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai bidang tugas.

### 3) Seksi Pemerintahan

- a. Menyusun Program dan petunjuk teknis pelaksanaan tugas.
- b. Menyiapkan bahan pelaksanaan, koordinasi dan fasilitasi kegiatan pemerintahan di kelurahan sesuai pelimpahan wewenang pemerintah kabupaten melalui camat.
- c. Menyiapkan bahan pelaksanaan dan pengkoordinasian penyelenggaraan kegiatan pemerintahan ditingkat kelurahan.
- d. Menyiapkan bahan dan melaksanakan pembinaan penyelenggaraan pemerintahan Kelurahan dan urusan pemerintahan umum lainnya yang meliputi kependudukan, pertanahan dan kewilayah, ketentraman dan ketertiban umum serta hal-hal lain yang menyangkut tugas-tugas kelurahan.
- e. Menyiapkan bahan dan melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya.
- f. Menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan instansi terkait dalam rangka pelaksanaan tugas.
- g. Melaksanakan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas.
- h. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.



#### 4) Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial

- a. Menyusun Program dan petunjuk teknis pelaksanaan tugas.
- b. Menyiapkan bahan pelaksanaan, koordinasi dan fasilitasi kegiatan dibidang pemberdayaan masyarakat dan kesejahteraan sosial sesuai pelimpahan wewenang pemerintah kabupaten melalui camat.
- c. Menyiapkan bahan pelaksanaan dan pengkoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat dan kesejahteraan sosial.
- d. Menyiapkan bahan pengkoordinasian pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum dibidang pemberdayaan masyarakat dan kesejahteraan sosial.
- e. Menyiapkan bahan dan melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan oleh pemerintah kelurahan.
- f. Menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan instansi terkait dalam rangka pelaksanaan tugas
- g. Melaksanakan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas.
- h. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

#### 5) Seksi Ketentraman dan ketertiban umum

- a. Menyusun Program dan petunjuk teknis pelaksanaan tugas.
- b. Menyiapkan bahan pelaksanaan, koordinasi dan fasilitasi kegiatan ketentraman dan ketertiban umum dikelurahan sesuai pelimpahan wewenang pemerintah kabupaten melalui camat.
- c. Menyiapkan bahan dan melaksanakan pembinaan penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.
- d. Melaksanakan pembinaan dan pengendalian ketentraman dan ketertiban umum, kesatuan bangsa dan perlindungan masyarakat di tingkat kelurahan.
- e. Melaksanakan pembinaan organisasi kemasyarakatan dibidang ketentraman dan ketertiban umum dilingkungan kelurahan.
- f. Melaksanakan pembinaan penanggulangan dan pemulihan akibat bencana alam dilingkungan kelurahan.
- g. Melaksanakan penegakan peraturan dibidang ketentraman dan ketertiban umum dilingkungan kelurahan.
- h. Melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dibidang ketentraman dan ketertiban umum.
- i. Menyiapkan bahan koordinasi dan kerjasama dengan instansi terkait dalam rangka pelaksanaan tugas.
- j. Melaksanakan pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas.
- k. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.



## 4.2 Hasil Penelitian

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat yang menjadi responden. Jumlah kuesioner yang dibagikan sebanyak 60 kuesioner.

Karakteristik responden meliputi jenis kelamin, usia, status pernikahan, tingkat pendidikan dan pekerjaan. Pengelompokan data sampel tersebut diperlukan untuk melihat gambaran umum dari masyarakat sebagai penerima layanan.

Setelah data terkumpul, dianalisis menggunakan deskriptif persentase untuk menggambarkan dari aspek-aspek pada variabel yang diteliti.

### 1. Karakteristik Responden

Tabel 4.1  
Jenis Kelamin Responden

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Laki-Laki	25	41,67 %
2	Perempuan	35	58,33 %
	Total	60	100 %

Sumber : data diolah

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan, dari 60 responden diperoleh jumlah responden laki-laki 25 orang atau 41,67 %, sedangkan perempuan berjumlah 35 orang atau 58,33 %.

Tabel 4.2  
Tingkat Umur Responden

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	> 20 Tahun	6	10.00 %
2	20 s/d 40 Tahun	30	50.00 %
3	40 Tahun <	24	40.00 %
	Total	60	100 %

Sumber : data diolah

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan, usia responden dibawah 20 tahun sebanyak 6 orang atau 10,00 %, usia antara 20 s/d 40 tahun sebanyak 30 orang atau 50,00 % dan usia lebih dari 40 tahun sebanyak 24 orang atau 40,00 %

Tabel 4.3  
Jenis Pekerjaan Responden

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	PNS	10	16.67 %
2	Karyawan Swasta	12	20.00 %
3	Wiraswasta	18	30.00 %
4	Mahasiswa	6	10.00 %
5	Ibu Rumah Tangga	13	21.67 %
	Total	60	100 %

Sumber : data diolah

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan, responden yang berprofesi sebagai PNS sebanyak 10 orang atau 16,67 %, karyawan swasta sebanyak 12 orang atau 20,00 %, wiraswasta 18 orang atau 30,00 %, mahasiswa 6 orang atau 10 % dan berprofesi sebagai ibu rumah tangga sebanyak 13 orang atau 21,67 %.

Tabel 4.4  
Jenis Pendidikan Responden

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	SD	7	11.67 %
2	SMP	18	30.00 %
3	SMA	20	33.33 %
4	Sarjana	14	23.33 %
5	Pasca Sarjana	1	1.67 %
	Total	60	100 %

Sumber : data diolah

Jika ditinjau dari klasifikasi pendidikan responden menunjukkan, dari 60 responden diperoleh 7 orang atau 11,67 % responden berpendidikan SD, 18 orang atau 30,00 % responden berpendidikan SMP, 20 orang atau 33,33 % responden berpendidikan SMA, 14 orang atau 23,33 % responden berpendidikan Sarjana dan 1 orang atau 1,67 % responden berpendidikan pasca sarjana.

2. Pelayanan Kantor Kelurahan Kampung Baru Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu.
  - a. Persyaratan

Tabel 4.5  
Persyaratan Pelayanan

Jawaban Responden	F	Bobot	Skor	Persentase
Sangat Setuju	9	4	36	15.00%
Setuju	41	3	123	68.33%
Tidak Setuju	9	2	18	15.00%
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	1.67%
Total	60		178	100.00%

Sumber : data diolah



Tabel 4.5 menunjukkan bahwa 15,00 % yang mengatakan sangat setuju, sebanyak 68,33 % mengatakan setuju, 15,00 % mengatakan tidak setuju, 1,67 % mengatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa persyaratan teknis dan administrasi pada Kantor Kelurahan Kampung Baru Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu sudah dimengerti oleh masyarakat, sedangkan yang mengatakan tidak setuju berarti responden tidak mengetahui dengan pasti mengenai persyaratan teknis dan administrasi pelayanan sehingga menurut saja apa yang diperintahkan petugas.

Perolehan Nilai Interval Konversi indikator persyaratan pelayanan pada Kantor Kelurahan Kampung Baru Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu yaitu  $(178/60) \times 25 = 74,17$  yang berarti mutu pelayanan "B" dan kinerja unit pelayanan kategori "Baik".

Persyaratan pelayanan yang ditetapkan dalam pemberian surat pengantar dan surat keterangan pada Kelurahan Kampung Baru yaitu :

1. Pengantar dari Rukun Tetangga (RT)
2. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP)
3. Fotocopy Kartu Keluarga

Menurut Camat simpang Empat Syamsuddin, S.Sos mengatakan "syarat dalam pemberian surat pengantar dan surat keterangan yang diterapkan oleh Kelurahan Kampung Baru cukup mudah karena syarat itu hampir semua orang memilikinya hanya ditambah dengan

pengantar RT, dan ini bisa dikategorikan dalam pemberian pelayanan dalam Kategori Baik” (Syamsuddin, personal communication, Desember 10, 2018)

Dapat dijelaskan kinerja unit pelayanan dengan kategori baik maka memenuhi aspek-aspek yang berkaitan dengan persyaratan pelayanan :

- a. Aspek Syarat teknis mudah dipenuhi dinilai dari kemudahan persyaratan pelayanan untuk dipenuhi oleh penerima layanan. Semakin mudah atau sedikit persyaratan untuk mendapatkan layanan, maka responden akan menilai baik aspek ini.
- b. Aspek syarat administrasi mudah dipenuhi dinilai dari kesederhanaan syarat administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan layanan kesehatan. Semakin sederhana atau sedikit administrasi yang harus dipenuhi maka akan semakin baik nilainya.
- c. Aspek kejelasan informasi dinilai responden berdasarkan kejelasan persyaratan pelayanan yang diminta dari aspek-aspek diatas. Kejelasan disini dapat berarti penerima layanan tidak awam terhadap istilah-istilah persyaratan yang diminta.
- d. Aspek keterbukaan informasi dinilai dari terlihatnya informasi mengenai persyaratan pelayanan. Terlihat disini dapat berarti ditempel di dinding berupa Poster pengumuman, disajikan di sekitar tempat layanan berupa banner atau leafle.

## b. Prosedur Pelayanan

Tabel 4.6  
Prosedur Pelayanan

Jawaban Responden	F	Bobot	Skor	Persentase
Sangat Setuju	14	4	56	23.33%
Setuju	34	3	102	56.67%
Tidak Setuju	12	2	24	20.00%
Sangat Tidak Setuju	0	1	0	0.00%
Total	60		182	100.00%

Sumber : data diolah

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa 23,33 % yang mengatakan sangat setuju, sebanyak 56,67 % mengatakan setuju dan mengatakan tidak setuju 20,00 %. Hal ini menunjukkan bahwa alur pelayanan pada Kantor Kelurahan Kampung Baru Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu sangat mudah dan tidak berbelit-belit.

Perolehan Nilai Interval Konversi indikator prosedur pelayanan pada Kantor Kelurahan Kampung Baru Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu yaitu  $(182/60) \times 25 = 75,83$  yang berarti mutu pelayanan "B" dan kinerja unit pelayanan Kategori "Baik".

Prosedur pelayanan yang ditetapkan dalam pemberian surat pengantar dan surat keterangan pada Kelurahan Kampung Baru yaitu :

1. Memasukan Berkas permohonan (Loket)
2. Verifikasi berkas Masuk
3. Proses Pengetikan
4. Paraf/ Verifikasi Kepala Seksi



5. Tanda Tangan Lurah/ Pejabat
6. Penomoran Surat
7. Penyerahan kepemohon

Menurut Kepala Seksi Pelayanan Umum Pada Kantor Kecamatan Simpang Empat Empat Anindya Destiana, S.IP mengatakan “Prosedur pelayanan pada Kelurahan Kampung Baru cukup ringkas tidak berbelit belit alurnya juga tidak membingungkan menurut saya pantas kalo dalam kategori Baik” (D.Anindya, personal communication, Desember 10, 2018)

Adapun aspek-aspek yang ada dalam prosedur pelayanan dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Kesederhanaan Prosedur Pelayanan

Dalam hal ini, proses pelayanan mengenai surat pengantar maupun surat keterangan di Kelurahan Kampung Baru sudah cukup sederhana atau tidak berbelit-belit, sehingga nilai yang diberikan responden masuk dalam kategori baik.

b. Kejelasan Alur dalam Prosedur Pelayanan

Dalam aspek ini Kejelasan alur/proses pelayanan dianggap tidak membingungkan dan jelas. Secara umum responden merasa sudah cukup jelas dengan alur yang harus dipenuhi.

c. Keterbukaan Informasi Mengenai Prosedur Pelayanan

Pada aspek ini responden menilai bahwa Kelurahan Kampung Baru sudah memberikan informasi yang dibutuhkan mengenai

tahapan atau alur untuk mendapatkan pelayanan surat pengantar atau keterangan dimana hal tersebut telah terpampang didepan pintu masuk, mudah diakses serta detail/jelas, dengan nilai dalam kategori baik.

c. Waktu Pelayanan

Tabel 4.7  
Waktu Pelayanan

Jawaban Responden	F	Bobot	Skor	Persentase
Sangat Setuju	0	4	0	0.00%
Setuju	27	3	81	55.00%
Tidak Setuju	33	2	66	45.00%
Sangat Tidak Setuju	0	1	0	0.00%
Total	60		147	100.00%

Sumber : data diolah

Tabel 4.7 menunjukkan bahwa 0,00 % / tidak ada yang mengatakan sangat setuju, sebanyak 55,007 % mengatakan setuju dan mengatakan tidak setuju 45,00 %.

Perolehan Nilai Interval Konversi indikator waktu pelayanan pelayanan pada Kantor Kelurahan Kampung Baru Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu yaitu  $(147/60) \times 25 = 61,25$  yang berarti mutu pelayanan "C" dan kinerja unit pelayanan Kategori "Kurang Baik".

Waktu pelayanan yang ditetapkan dalam pemberian surat pengantar dan surat keterangan pada Kelurahan Kampung Baru yaitu :

### 1. 20 Menit setelah berkas dinyatakan lengkap

Menurut Kepala Seksi Pelayanan Umum Pada Kantor Kecamatan Simpang Empat Empat Anindya Destiana, S.IP mengatakan “Waktu pelayanan yang ditetapkan pada Kelurahan Kampung Baru dalam pemberian surat pengantar dan surat keterangan tergolong kategori Baik namun melihat dari hasil olah data responden saya melihat ada ketidak pastian dalam mendapatkan pelayanan walaupun mereka mampu menyelesaikan dalam waktu 20 menit setelah syarat lengkap, tapi seharusnya petugas selalu ada ditempat pada saat jam pelayanan buka sehingga ada kepastian dalam pemberian pelayanan” (D.Anindya, personal communication, Desember 10, 2018)

Waktu Layanan dideskripsikan sebagai kondisi waktu yang dibutuhkan penerima layanan atas pelayanan yang mereka akses di Kelurahan Kampung Baru.

Dalam hal waktu pelayanan responden menilai jangka waktu penyelesaian urusan dikelurahan Kampung Baru terkadang kurang jelas sehingga akan berdampak tidak tepatnya jangka waktu penyelesaian setiap jenis pelayanan, dan dampak lanjutannya adalah bahwa mereka akan terlambat pada urusan berikutnya di kantor/dinas penerbit atas pengantar yang mereka ajukan, sehingga responden memberikan nilai dalam kategori Kurang Baik.



Hal tersebut akibat dari tidak siap siaganya petugas pada saat waktu pelayanan, Masyarakat menilai sebagian dari petugas lambat dalam memberikan pelayanannya terutama dipagi hari dikarenakan petugas tersebut datangnya ada yang terlambat dan ada juga yang sudah datang tetapi mengurus keperluan lain misalnya sarapan pagi diluar kantor, akibatnya jadwal pelayanan terganggu. Masyarakat penerima layanan selalu ingin pelayanan yang cepat, baik dalam memberikan informasi atau menyelesaikan kebutuhan surat menyurat mereka.

d. Biaya/Tarif Pelayanan

Tabel 4.8  
Biaya/Tarif Pelayanan

Jawaban Responden	F	Bobot	Skor	Persentase
Sangat Setuju	23	4	92	38.33%
Setuju	33	3	99	55.00%
Tidak Setuju	4	2	8	6.67%
Sangat Tidak Setuju	0	1	0	00.00%
Total	60		199	100.00%

Tabel 4.8 menunjukkan bahwa 38,33 % mengatakan sangat setuju, sebanyak 55,00 % mengatakan setuju, mengatakan tidak setuju 6,67 %. Hal ini menunjukkan bahwa biaya/tarif pelayanan wajar dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Perolehan Nilai Interval Konversi indikator biaya/tarif pelayanan pada Kantor Kelurahan Kampung Baru Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu yaitu  $(199/60) \times 25 = 82,92$

yang berarti mutu pelayanan “A” dan kinerja unit pelayanan “Sangat Baik”.

Biaya/Tarif pelayanan yang ditetapkan dalam pemberian surat pengantar dan surat keterangan pada Kelurahan Kampung Baru yaitu :

#### 1. Gratis

Menurut Camat simpang Empat Syamsuddin, S.Sos mengatakan “Biaya/tarif dalam pemberian surat pengantar dan surat keterangan yang diterapkan oleh Kelurahan Kampung Baru sangat baik karena semua biaya gratis atau nol tentu tentu ini menjadi harapan yang terus bisa dilanjutkan, tapi jangan mentang-mentang gratis trus memberikan pelayanan yang semaunya, untuk kategori tarif saya anggap wajar kalo responden menilai sangat baik” (Syamsuddin, personal communication, Desember 10, 2018)

Berikut penjelasan aspek-aspek yang berkaitan dengan biaya pelayanan :

##### a. Ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan.

Penjelasan tentang biaya pelayanan yang disampaikan secara terbuka oleh petugas pelayanan, diberikan nilai oleh responden atau masuk dalam kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat sudah merasa mendapatkan rincian biaya secara terbuka dari petugas pemberi layanan.

b. Biaya akuntabel/ Transparansi biaya pelayanan

Aspek ini masuk kategori sangat baik. Artinya masyarakat sudah puas terhadap pelayanan kelurahan Kampung Baru dalam hal akuntabilitas biaya layanan. Biaya pelayanan yang ditetapkan kepada penerima layanan dijelaskan secara rinci dan pelayanan yang gratis pun juga disampaikan atas produk atau layanan yang didapat.

e. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Tabel 4.9  
Produk spesifikasi jenis pelayanan

Jawaban Responden	F	Bobot	Skor	Persentase
Sangat Setuju	22	4	88	36.67%
Setuju	36	3	108	60.00%
Tidak Setuju	2	2	4	3.33%
Sangat Tidak Setuju	0	1	0	0.00%
Total	60		200	100.00%

Sumber : data diolah

Tabel 4.9 menunjukkan bahwa 36,67 % mengatakan sangat setuju, sebanyak 60,00 % mengatakan setuju, dan 3,33 % mengatakan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa hasil produk pelayanan telah sesuai dengan yang ditetapkan/diharapkan.

Perolehan Nilai Interval Konversi indikator Tanggung Jawab yaitu  $(200/60) \times 25 = 83,33$  yang berarti mutu pelayanan "A" dan kinerja unit pelayanan "Sangat Baik".



Menurut Camat simpang Empat Syamsuddin, S.Sos mengatakan “Produk spesifikasi jenis pelayanan berupa surat pengantar atau surat keterangan yang baik harus dapat digunakan dan diterima oleh instansi yang mensyaratkan akan pengantar tersebut, bila masyarakat penerima layanan tidak ada yang bolak balik atas urusan terbut maka layak dikatakan bahwa Kelurahan Kampung Baru dalam pemberian produk surat pengantar dan surat keterangan dengan kategori sangat baik” (Syamsuddin, personal communication, Desember 10, 2018)

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

a. Hasil pelayanan sesuai dengan ketentuan.

Produk hasil pelayanan yang di hasilkan oleh petugas telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, diberikan nilai oleh responden atau masuk dalam kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat dapat mempergunakan produk surat yang diterbitkan.

b. Produk sesuai dengan spesifikasi jenis pelayanan.

Pemberian Produk berupa surat pengantar atau keterangan sudah sesuai dengan spesifikasi jenis pelayanan dan sesuai dengan apa yang dimohon kan oleh penerima layanan, diberikan nilai oleh responden atau masuk dalam kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa

masyarakat dapat mempergunakan produk surat yang diterbitkan sesuai dengan spesifikasi jenis pelayanannya.

f. Kompetensi Pelaksana

Tabel 4.10  
Kompetensi Pelaksana

Jawaban Responden	F	Bobot	Skor	Persentase
Sangat Setuju	29	4	116	48.33%
Setuju	29	3	87	48.33%
Tidak Setuju	2	2	4	3.33%
Sangat Tidak Setuju	0	1	0	00.00%
Total	60		207	100.00%

Sumber : data diolah

Tabel 4.10 menunjukkan bahwa 48,33 % mengatakan sangat setuju, sebanyak 48,33 % mengatakan setuju, sebanyak 3,33 % mengatakan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa petugas dalam memberikan pelayanan terlihat terampil, cermat dan teliti.

Perolehan Nilai Interval Konversi indikator Kompetensi Pelaksana pada Kantor Kelurahan Kampung Baru Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu yaitu  $(207/60) \times 25 = 86,25$  yang berarti mutu pelayanan "A" dan kinerja unit pelayanan "Sangat Baik".

Menurut Kepala Seksi Pelayanan Umum Pada Kantor Kecamatan Simpang Empat Empat Anindya Destiana, S.IP mengatakan "Apabila Kompetensi pelaksana mumpuni dalam melaksanakan tugas dengan memiliki pengetahuan, keahlian,

keterampilan dalam bidang tugasnya, maka sudah barang tentu masyarakat akan menilai sangat baik” (D.Anindya, personal communication, Desember 10, 2018)

Kompetensi Pelaksana yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

- a. Pegawai memiliki pengetahuan, keahlian, dan keterampilan.

Pengetahuan administratif, keahlian dan keterampilan petugas dinilai responden masuk dalam kategori sangat baik. Ini berarti masyarakat menganggap petugas sudah mengelola kebutuhan data masyarakat dengan baik, hal ini juga menjelaskan mengenai tingkat keahlian yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

- b. Pegawai berpengalaman dalam bidang tugasnya.

Pegawai berpengalaman dalam bidang tugasnya maksudnya adalah petugas mampu secara informatif dan sistematis menjelaskan sesuatu kepada masyarakat penerima layanan dan dapat menyelesaikan kebutuhan surat pengantar yang efektif, tidak berbelit-belit dan efisien.



## g. Perilaku Pelaksana

Tabel 4.11  
Perilaku Pelaksana

Jawaban Responden	F	Bobot	Skor	Persentase
Sangat Setuju	28	4	112	46.67%
Setuju	30	3	90	50.00%
Tidak Setuju	2	2	4	3.33%
Sangat Tidak Setuju	0	1	0	0.00%
Total	60		206	100.00%

Sumber : data diolah

Tabel 4.11 menunjukkan bahwa 46,67 % mengatakan sangat setuju dan sebanyak 50,00 % mengatakan setuju. Hal ini menunjukkan petugas bersikap sopan, santun dan ramah dalam memberikan pelayanan.

Perolehan Nilai Interval Konversi indikator perilaku pelaksana pelayanan pada Kantor Kelurahan Kampung Baru Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu yaitu  $(206/60) \times 25 = 85,83$  yang berarti mutu pelayanan "A" dan kinerja unit pelayanan "Sangat Baik".

Menurut Kepala Seksi Pelayanan Umum Pada Kantor Kecamatan Simpang Empat Empat Anindya Destiana, S.IP mengatakan "untuk mendapatkan respon positif dari masyarakat petugas dalam memberikan pelayanan harus mempunyai perilaku yang ramah, sopan, santun, dan berpenampilan yang bersih dan menarik paling tidak memberikan kesan nyaman untuk mereka penerima layanan, maka apabila itu dapat terlaksana masyarakat akan menilai

sangat baik” (D.Anindya, personal communication, Desember 10, 2018)

Perilaku Pelaksana yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

a. Penampilan pegawai bersih dan rapih.

Penampilan petugas yang bersih dan rapi memberikan dampak yang baik bagi pelayanan responden memberikan nilai sangat baik terhadap hal tersebut pegawai yang bersih penampilannya Selain dampak estetikanya, penampilan yang rapi juga menandakan bahwa pegawai tersebut bisa diandalkan dan serius. Penampilan yang bersih dan rapi memengaruhi setiap interaksi, kepada penerima layanan. Oleh karena itu, untuk setiap pelayan publik yang ingin membuat kesan positif, penampilan yang bersih harus dijadikan sebagai prioritas.

b. Perilaku pegawai ramah dan sopan

Sopan santun adalah hal yang penting bagi pemberi pelayanan, responden menilai sikap dari petugas Kelurahan Kampung Baru dalam memberikan pelayanan tidak diskriminatif bertingkah laku sesuai dengan cara yang dapat diterima dan dihargai oleh responden menunjukkan rasa hormat, kepedulian, dan perhatian kepada keperluan masyarakat.

## h. Maklumat Pelayanan

Tabel 4.12  
Maklumat Pelayanan

Jawaban Responden	F	Bobot	Skor	Persentase
Sangat Setuju	23	4	92	38.33%
Setuju	35	3	105	58.33%
Tidak Setuju	2	2	4	3.33%
Sangat Tidak Setuju	0	1	0	0.00%
Total	60		201	100.00%

Sumber : data diolah

Tabel 4.12 menunjukkan bahwa 38,33 % mengatakan sangat setuju dan sebanyak 58,33 mengatakan setuju. Hal ini menunjukkan bahwa petugas mampu memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan, tidak membedakan status dan golongan.

Perolehan Nilai Interval Konversi indikator maklumat pelayanan yaitu  $(201/60) \times 25 = 83,75$  yang berarti mutu pelayanan "A" dan kinerja unit pelayanan "Sangat Baik".

Menurut Kepala Seksi Pelayanan Umum Pada Kantor Kecamatan Simpang Empat Empat Anindya Destiana, S.IP mengatakan " untuk maklumat pelayanan sebenarnya cukup sederhana, dimana pemberi layanan cukup membuat sebuah pernyataan janji kesanggupan terhadap pemberian pelayanan, dimana pernyataan tersebut dapat dilihat dengan mudah oleh masyarakat misalnya pernyataan tersebut ditempel didinding dengan figura dan dapat dilihat oleh masyarakat penerima layanan, maka apabila itu dibuat oleh Kelurahan Kampung Baru masyarakat akan menilai sangat baik" (D.Anindya, personal communication, Desember 10, 2018)



Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

- a. Pernyataan kesanggupan menyelesaikan urusan.

Pernyataan kesanggupan menyelesaikan urusan berupa maklumat yang diumumkan berarti sudah ada pernyataan kesediaan untuk memberikan pelayanan dengan baik yang diumumkan atau terpasang yang dapat dilihat oleh pengguna pelayanan di Kelurahan Kampung Baru.

- b. Pegawai bertanggung jawab melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan.

Tanggung jawab terhadap pelaksanaan pelayanan menjadi sesuatu yang mutlak dan wajib bagi semua pelayanan publik dalam hal ini responden menilai sangat bagus pada saat petugas memberikan pelayanan, dan dalam hal ini juga dapat dijelaskan dengan adanya maklumat pelayanan maka masyarakat penerima layanan pada Kelurahan Kampung Baru, memiliki hak untuk komplain terhadap ketidakpuasan ataupun ketidaknyamanan terhadap pelayanan, dan pemberi pelayanan mempunyai kewajiban untuk memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi masyarakat.

## i. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Tabel 4.13  
Penangan pengaduan, saran dan masukan

Jawaban Responden	F	Bobot	Skor	Persentase
Sangat Setuju	18	4	72	30.00%
Setuju	37	3	111	61.67%
Tidak Setuju	2	2	4	3.33%
Sangat Tidak Setuju	3	1	3	5.00%
Total	60		190	100.00%

Sumber : data diolah

Tabel 4.13 menunjukkan bahwa 30,00 % mengatakan sangat setuju, sebanyak 61,67 % mengatakan setuju, 3,33 % tidak setuju dan 5,00 % mengatakan tidak setuju. Hal ini menunjukkan petugas bersikap baik dalam menanggapi komplain/ keluhan masyarakat, namun juga perlu ada perbaikan untuk menyediakan kotak saran bagi masyarakat yang sungkan secara langsung menyampaikan keluhannya.

Perolehan Nilai Interval Konversi indikator Penangan pengaduan, saran dan masukan pada Kantor Kelurahan Kampung Baru Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu yaitu  $(190/60) \times 25 = 79,17$  yang berarti mutu pelayanan “B” dan kinerja unit pelayanan “Baik”

Menurut Kepala Seksi Pelayanan Umum Pada Kantor Kecamatan Simpang Empat Empat Anindya Destiana, S.IP mengatakan “ dalam hal penanganan pengaduan, saran dan masukan setidaknya harus memuat data dinding yang mudah terlihat dan yang dapat dihubungi seperti misal nomor call center, email atau no WA

petugas yang dapat dengan mudah di akses agar masyarakat yang mengalami kesulitan dapat mudah untuk berkomunikasi tentu hal itu akan memberikan penilaian yang baik bagi Kelurahan Kampung Baru pemberi pelayanan” (D.Anindya, personal communication, Desember 10, 2018)

Setidaknya dalam hal penanganan pengaduan, saran dan masukan sebagai berikut :

a. Tersedianya kotak saran.

Tujuan dari adanya Kotak Saran ini adalah untuk mengevaluasi, meningkatkan kinerja, serta menerima saran, kritik, maupun masukan dari masyarakat. Walaupun penilaiannya baik seharusnya Pihak Kelurahan Kampung Baru Menyediakan Kotak saran agar segala keluhan yang tidak tersampaikan secara lisan dapat ditampung melalui kotak saran.

b. Kejelasan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan

Dari data menunjukkan bahwa tata cara penanganan Penanganan pengaduan pada kelurahan Kampung Baru responden memberikan nilai Baik, dimana responden dapat dengan nyaman untuk menyampaikan keluhannya dan penanganan pengaduan yang dikelola oleh petugas tetap dengan nada yang ramah dan sopan dan mampu meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap pelayanan.



- c. Adanya tindak lanjut atas saran dan masukan.

Dalam hal tindak lanjut saran dan masukan responden menilai dengan kategori baik, Petugas Pelayanan pada Kelurahan Kampung Baru mampu untuk mengelola saran dan masukan, khususnya dalam hal yang memang langsung dapat dilakukan perbaikan, seperti perbaikan data sesuai kebutuhan masyarakat.

Tabel 4.14  
Rekapitulasi Nilai Interval Konversi  
Kantor Kelurahan Kampung Baru Kecamatan Simpang Empat Kabupaten  
Tanah Bumbu

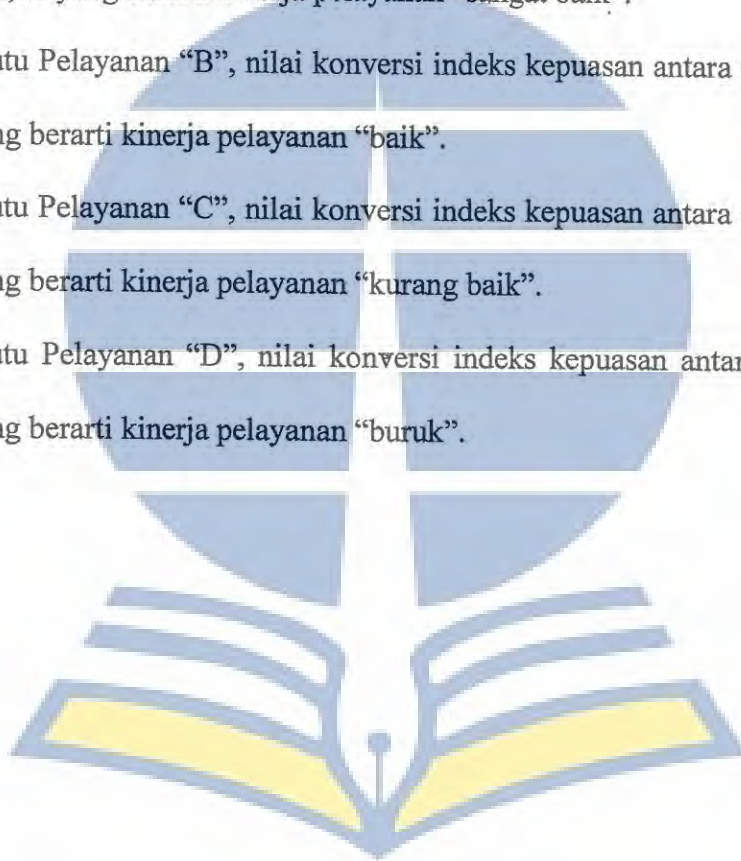
No	Unsur Pelayanan	Nilai Interval Konversi	Katagori
1	Persyaratan	74,17	B
2	Prosedur	75,83	B
3	Waktu pelayanan	61,25	C
4	Biaya/Tarif	82,92	A
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	83,33	A
6	Kompetensi pelaksana	86,25	A
7	Perilaku pelaksana	85,83	A
8	Maklumat pelayanan	83,75	A
9	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	79,17	B

Sumber : data diolah kembali

### 4.3 Pembahasan

Pembahasan dari hasil penelitian ini, akan menggunakan indeks kepuasan masyarakat. Untuk dapat melihat posisi data yang telah dianalisis tersebut, maka akan dibagi menjadi empat bagian, yaitu:

1. Mutu Pelayanan “A”, nilai konversi indeks kepuasan antara 81,26 – 100,00 yang berarti kinerja pelayanan “sangat baik”.
2. Mutu Pelayanan “B”, nilai konversi indeks kepuasan antara 62,51 – 81,25 yang berarti kinerja pelayanan “baik”.
3. Mutu Pelayanan “C”, nilai konversi indeks kepuasan antara 43,76 – 62,50 yang berarti kinerja pelayanan “kurang baik”.
4. Mutu Pelayanan “D”, nilai konversi indeks kepuasan antara 25 – 43,75 yang berarti kinerja pelayanan “buruk”.



Tabel 4.15  
 Nilai Pelayanan Pada Kantor Kelurahan Kampung Baru Kecamatan  
 Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu

Unsur Pelayanan	Nilai	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
Biaya/Tarif	82,92	A (81,26-100)	Sangat baik
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	83,33		
Kompetensi Pelaksana	86,25		
Perilaku Pelaksana	85,83		
Maklumat Pelayanan	83,75		
Persyaratan	74,17	B (62,51– 81,25)	Baik
Prosedur	75,83		
Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	79,17		
Waktu Pelayanan	61,25	C (43,76 - 62,50)	Kurang Baik
-	-	D (25-43,75)	Buruk

Sumber : data diolah

Sebelum menentukan indeks kepuasan masyarakat, ditentukan terlebih dahulu bobot nilai rata-rata tertimbang sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$



Setelah mendapatkan hasil bobot nilai rata-rata tertimbang, langkah selanjutnya adalah menentukan Indeks Kepuasan seperti pada tabel 4.16 berikut ini :

Tabel 4.16  
Indek Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan  
Kantor Kelurahan Kampung Baru Kecamatan Simpang Empat  
Kabupaten Tanah Bumbu

Unsur Pelayanan	Nilai Persepsi Per Unsur	Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang	Indeks Kepuasan
Biaya/Tarif	82,92	0.11	9,12
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	83,33	0.11	9,17
Kompetensi Pelaksana	86,25	0.11	9,49
Perilaku Pelaksana	85,83	0.11	9,44
Maklumat Pelayanan	83,75	0.11	9,21
Persyaratan	74,17	0.11	8,16
Prosedur	75,83	0.11	8,34
Waktu Pelayanan	61,25	0.11	6,77
Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	79,17	0.11	8,71
		Total	78,38

Sumber : data diolah

Tabel 4.16 menunjukkan, secara umum kinerja pelayanan Pegawai Negeri Sipil pada Kantor Kelurahan Kampung Baru Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui penilaian indeks kepuasan dengan sampel responden sejumlah 60 responden diperoleh Nilai Indeks Kepuasan 78,38.

Berdasarkan keputusan Men.PAN Nomor: KEP/25M.PAN/2/2004 berarti kinerja pelayanan pada Kantor Kelurahan Kampung Baru Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu termasuk pada mutu pelayanan “B” atau kinerja unit pelayanan termasuk “baik” karena berada pada nilai interval antara 62,51 – 81,25.

Walaupun sudah menunjukkan kinerja yang baik, namun masih perlu ada yang harus diperbaiki kinerjanya yaitu masalah waktu pelayanan karena sebagian besar responden menilai kecepatan pelayanan dan Kepastian Jadwal Pelayanan pada Kantor Kelurahan Tungkan Pangeran Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu mempunyai masing-masing Nilai persepsi unsur 61,25 yang masuk dalam katagori kinerja unit pelayanan yang kurang baik karena berada pada nilai interval antara 43,76 – 62,50.

Akibat dari Rendahnya faktor tersebut berdampak pada ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja Kantor Kelurahan Kampung Baru Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu sehingga masyarakat banyak yang kecewa.

Masyarakat menilai sebagian dari petugas lambat dalam memberikan pelayanannya terutama dipagi hari dikarenakan petugas tersebut datangnya ada yang terlambat dan ada juga yang sudah datang tetapi mengurus keperluan lain misalnya sarapan pagi diluar kantor, akibatnya jadwal pelayanan sering molor, hal ini tentu perlu menjadi perhatian serius bagi atasan dalam menilai setiap pelaksanaan pekerjaan bawahannya.



Agar masyarakat tidak banyak merasa kecewa lagi dikemudian hari. Sebaiknya mutu pelayanan yang baik tersebut di ikuti oleh peningkatan kecepatan pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan dapat berupa :

1. Membuat jadwal bagi Petugas pelayanan agar jelas yang bertanggung Jawab pada jam pelayanan tersebut.
2. Pimpinan harus memberikan arahan atas pentingnya pelayanan dan waktu bagi masyarakat yang berurusan.
3. Lurah dapat memberikan teguran langsung dengan santun kepada petugas penyebab terlambatnya pelayanan.
4. Lurah dapat mengadakan rapat interen atas tindakan pelanggaran disiplin bisa dengan pemberian sanksi pemotongan tunjangan kinerja yang disepakati secara bersama dalam rapat.

Penegakkan disiplin kerja bagi PNS dalam hal ini bertujuan untuk menciptakan suasana atau kondisi kerja yang baik di kalangan para PNS, sesuai dengan tata aturan dan norma yang berlaku, berdasarkan tugas dan tanggung jawab yang telah dibebankan pada PNS tersebut. Apabila masalah disiplin kerja ini ditegakan dan di iringi dengan penuh tanggung jawab maka masalah faktor yang kurang baik lainnya seperti kecepatan pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan juga akan mengikuti kearah yang lebih baik juga.

Masyarakat merespon semuanya tergantung pada bagaimana masyarakat mengevaluasi kinerja aktual yang telah diterima. Dari hal



tersebut masyarakat akan mengevaluasi kembali antara harapan dan yang sesungguhnya diterima.

Harapan masyarakat pada saat ini adalah petugas pada Kantor Kelurahan Kampung Baru Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu harus bersifat profesional yaitu meningkatkan dan mempercepat pelayanan dan penjadwalan pelayanan dengan tepat waktu sesuai dengan peraturan yang berlaku.





## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Sesuai pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik nomor 16 Tahun 2014 Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Kantor Kelurahan Kampung Baru Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu 78,38 dan berdasarkan keputusan Men.PAN Nomor: KEP/25M.PAN/2/2004 kinerja pelayanan pada Kantor Kelurahan Kampung Baru Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu termasuk pada mutu pelayanan “B” atau kinerja unit pelayanan termasuk “Baik” karena berada pada nilai interval antara 62,51 – 81,25.

#### 5.2 Saran

1. Kantor Kelurahan Kampung Baru Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu sebaiknya selalu melakukan survei atau penelitian kepada masyarakat, untuk melihat apakah masyarakat tersebut puas atau tidak terhadap pelayanan yang telah diberikan minimal satu kali dalam satu tahun bisa dengan mekanisme metode survey dengan responden masyarakat penerima layanan pada Kantor Kelurahan Kampung Baru.
2. Apabila lurah tidak berada di kantor, hendaknya salah satu pejabat diberikan wewenang untuk menandatangani surat atau berkas-berkas yang pada saat itu sangat di perlukan sekali oleh masyarakat, misal



apabila Lurah tidak ada ditempat maka penanda tangan dapat dilakukan oleh Sekretaris Lurah dan apabila keduanya tidak berada ditempat dapat ditanda tangani oleh Kepala Seksi. Hal ini dimaksudkan agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bisa lebih cepat.

Skema urutan kewenangan penanda tangan surat pengantar/keterangan :

Lurah → Sekretaris Lurah → Kepala Seksi Pemerintahan  
Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum → Kepala Seksi  
Pemberdayaan Masyarakat dan kesejahteraan sosial.

3. Pegawai sebaiknya disiplin dalam bekerja agar jadwal pelayanan bisa tepat waktu, pada saat jam pelayanan buka maka petugas sudah harus siap ditempat untuk memberikan pelayanan.
4. Walaupun lingkungan kerja pelayanan dianggap baik oleh masyarakat, namun sebaiknya tetap selalu menjaga kebersihan lingkungannya dan menata tempat parkir yang baik.
5. Meskipun menurut data sudah dianggap baik, pihak kelurahan perlu melakukan inovasi terobosan untuk lebih mempermudah dalam pemberian pelayanan bisa dengan hal yang sederhana seperti membuat tempat bermain sederhana untuk anak-anak, agar pada saat berurusan masyarakat yang membawa anak bisa fokus dan mudah dalam berurusan.
6. Waktu kecepatan pelayanan merupakan unsur dengan nilai IKM terendah dibandingkan dengan unsur lainnya, oleh karena itu Kantor Kelurahan Kampung Baru harus berupaya untuk memperbaiki

tingkat kecepatan pelayanan yang diberikan dengan target 20 menit sampai dengan 30 menit surat pengantar atau surat keterangan harus sudah selesai.

7. Kantor Kelurahan Kampung Baru perlu untuk menambah jumlah petugas pelayanan agar proses pelayanan semakin baik dan cepat.
8. Jangka waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat diupayakan untuk lebih baik dan lebih cepat dibandingkan dengan standar waktu pelayanan yang telah ditentukan.
9. Kantor Kelurahan Kampung Baru perlu memberikan informasi pelayanan yang jelas kepada setiap masyarakat. Contohnya menunjukkan papan informasi mengenai prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu pelayanan pada setiap jenis pelayanan yang dapat dilihat langsung oleh masyarakat.



## DAFTAR PUSTAKA

- Arief. (2007). *Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan*. Nanyu Media Publishing, Malang
- Arikunto, 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan praktik*, Jakarta: PT.Rineka Cipta
- Eka, 2016. *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Serang Kota* : Serang
- Hamdi, M & Ismaryati, S 2014. *Metodelogi Penelitian Administrasi*, Jakarta: Penerbit Universitas Terbuka.
- Helien, Fisher. 2006. *Layanan Konsumen Dalam Seminggu*. Penerbit : Prestasi Pustaka Publisher.ICH, Jakarta
- Indah Musnianti, 2010. *Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Kuning di Kantor Pelayanan Terpadu Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Tangerang* : Tangerang
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran; Edisi Milenium*. Ikrar Mandiriabadi, Jakarta
- Lumbanraja (2008) *Tingkat Kepuasan Pelanggan di Direktorat Hak Cipta, Desain Industri, DTLST & RD* : Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat, 2001, *Manajemen Jasa*, Prenhalindo, Jakarta.
- Mote, 2008. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas Ngesrep Semarang* : Semarang
- Nazir. (1998). *Metode Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta
- Omega Iriyani, 2014. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro* : Kota Metro
- Rambat, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Salemba Empat: Jakarta



- Ridwan, Juniarso dan Sodik Sudrajat, achmad. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.
- Riyadi, 2003. *Indek Kepuasan Pelayanan Paten Direktorat Jenderal HKI* : Jakarta
- Sinambela, Lijan poltak, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Sondang P. Siagian, 1994. *Organisasi, Kepemimpinan, Perilaku Administrasi*, Penerbit : CV.Haji Mas Agung, Jakarta.
- Sugiyono, (2006). *Statistika untuk Penelitian*, Penerbit : Alfabeta, Bandung
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suprpto, 2008. *Indek Kepuasan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Semarang* : Semarang
- Tjiptono, Fandi 2004, *Strategi Pemasaran*, edisi kedua, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandi, 2006. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Penerbit : Andi Offset, Yogyakarta
- Umar, H. 2007. *Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*, Penerbit : Gramedia, Jakarta.
- Zeithaml L, Valerie A. Parasuraman A. Dan Leonard L. Berry, 1990. *Delivering Quality Service, Balancing Costumer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. Nomor : Kep/25/M.PAN/2/2004/. Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instalasi Pemerintah. <http://www.menpan.go.id/Direktori%20Menpan/default.asp>
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Lembaga Administrasi Negara (LAN) . 2007, *Modul 1. Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah*. Diklat Teknis Pelayanan Publik, Jakarta

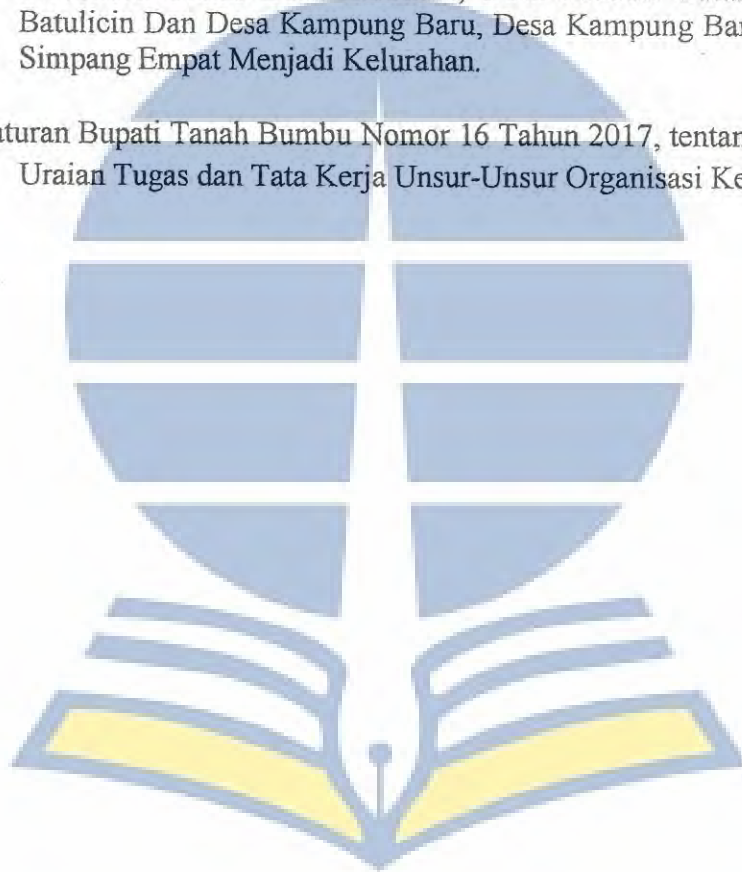
Lembaga Administrasi Negara (LAN). 2006, *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta

Peraturan Pemerintah No. 32 Tahun 2004 mengenai Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Pemerintahan Daerah

Peraturan MenpanRB No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Bumbu No. 7 Tahun 2008 Mengenai Perubahan Status Desa Batulicin, Desa Pondok Butun Di Kecamatan Batulicin Dan Desa Kampung Baru, Desa Kampung Baru Di Kecamatan Simpang Empat Menjadi Kelurahan.

Peraturan Bupati Tanah Bumbu Nomor 16 Tahun 2017, tentang Tugas, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Unsur-Unsur Organisasi Kelurahan.



# Lampiran





## KUESIONER PENELITIAN

**Kepada Yth.  
Bapak/Ibu/Saudara/Saudari  
di- Tempat**

Dengan segala kerendahan hati, saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara (i) agar kiranya berkenan meluangkan waktu membaca dan mengisi kuesioner penelitian ini menurut pendapat, persepsi atau pandangan bapak/ Ibu / Saudara / Saudari masing-masing.

Untuk setiap pertanyaan, diharapkan Bapak/Ibu/Saudara (i) memberikan Jawaban berdasarkan petunjuk yang tersedia untuk masing-masing item pertanyaan. Kuesioner penelitian ini tujuan utamanya adalah untuk penyelesaian Program Strata Dua (S2) Bidang Minat Magister Administrasi Publik (MAP) pada Universitas Terbuka UPBJJ Banjarmasin

Demikian harapan saya kepada Bapak/Ibu/Saudara (i) dan saya hanya dapat berdoa semoga budi baik Bapak/Ibu/Saudara (i) mendapatkan pahala dari-Nya. Akhirnya dari lubuk hati yang paling dalam saya ucapkan terima kasih atas segala perhatian dan bantuannya.

1. Berilah tanda (√) pada jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara (i) anggap tepat
2. Isian ini tidak perlu diberi nama
3. Keterangan :
  - STS = Sangat Tidak Setuju (Skor 1)
  - TS = Tidak Setuju (Skor 2)
  - S = Setuju (Skor 3)
  - SS = Sangat Setuju (Skor 4)

### IDENTITAS RESPONDEN

1	Jenis Kelamin	(1) Laki-laki (2) Perempuan
2	Usia	(1) > 20 Tahun (2) 20 s/d 40 Tahun (3) 40 Tahun <
3	Status Pernikahan	(1) Menikah (2) Belum menikah
4	Pendidikan	(1) SD (2) SMP (3) SMA (4) Sarjana (5) Pasca Sarjana
5	Pekerjaan	(1) PNS (2) Karyawan Swasta (3) Wiraswasta (4) Mahasiswa (5) Ibu Rumah Tangga

## DAFTAR PERTANYAAN

NO	PERTANYAAN	Penilaian / Skor			
		STS	TS	S	SS
1	<p>Persyaratan teknis dan administrasi sesuai dengan jenis pelayanannya</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kejelasan persyaratan pelayanan telah diumumkan secara terbuka, mudah dilihat serta berisi informasi yang jelas dan lengkap sesuai jenis pelayanan.</li> <li>- <b>Persyaratan</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengantar dari Rukun Tetangga (RT)</li> <li>2. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP)</li> <li>3. Fotocopy Kartu Keluarga (KK)</li> </ol> </li> </ul>	1	2	3	4
2	<p>Petugas yang memberikan pelayanan sesuai dengan tata cara pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kejelasan Tata cara pelayanan Ahur/proses pelayanan telah sangat jelas/tidak membingungkan, pelayanan sederhana tidak berbelit belit</li> <li>- Kejelasan tata cara pengaduan Kejelasan informasi dari petugas, apabila terjadi kesalahan data dan mudah dalam melakukan perbaikan</li> <li>- <b>Prosedur Pelayanan</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Memasukan Berkas permohonan (Loket)</li> <li>8. Verifikasi berkas Masuk</li> <li>9. Proses Pengetikan</li> <li>10. Paraf/ Verifikasi Kepala Seksi</li> <li>11. Tanda Tangan Lurah/ Pejabat</li> <li>12. Penomoran Surat</li> <li>13. Penyerahan kepemohon</li> </ol> </li> </ul>	1	2	3	4
3	<p>Petugas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan waktu yang telah ditetapkan/ tepat waktu.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kesesuaian jangka waktu penyelesaian urusan</li> <li>- Kesesuaian jangka waktu pelayanan setiap jenis pelayanan</li> <li>- <b>Waktu Pelayanan surat pengantar/Keterangan setelah syarat Lengkap</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 20 menit – 30 menit (SS)</li> <li>2. 31 menit – 40 menit (S)</li> <li>3. 41 menit – 50 menit (TS)</li> <li>4. 51 menit – 60 menit lebih (STS)</li> </ol> </li> </ul>	1	2	3	4



4	<p>Biaya/tarif pelayanan wajar dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kejelasan ongkos/biaya yang dikenakan kepada penerima pelayanan</li> <li>- Petugas transparan mengenai biaya pelayanan</li> <li>- Biaya yang ditetapkan sesuai Gratis untuk semua pengantar/surat keterangan</li> </ul>	1	2	3	4
5	<p>Hasil Produk Pelayanan telah sesuai dengan yang ditetapkan/diharapkan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hasil pelayanan (Surat pengantar atau surat keterangan) sesuai ketentuan dan dapat digunakan sesuai kebutuhan</li> <li>- Produk atau surat yang diterbitkan sesuai dengan spesifikasi jenis pelayanan</li> </ul>	1	2	3	4
6	<p>Petugas dalam memberikan pelayanan terlihat terampil, cermat dan teliti</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas tampak terampil, cermat dan teliti tampak dari seberapa cekatan dan ekspresi serius dan meyakinkan saat menjalankan tugas dan menghasilkan produk pelayanan sesuai kebutuhan (urusan tidak terulang ulang)</li> <li>- Petugas mampu secara informatif dan sistematis menjelaskan apa yang dibutuhkan penerima layanan</li> </ul>	1	2	3	4
7	<p>Petugas bersikap sopan, santun dan ramah dalam memberikan pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Penampilan pegawai bersih dan rapi</li> <li>- Perilaku pegawai ramah, sopan dan santun</li> </ul>	1	2	3	4
8	<p>Petugas mampu memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan, tidak membedakan status dan golongan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Adanya pernyataan kesanggupan menyelesaikan urusan berupa maklumat pelayanan yang tertempel didinding dan mudah dilihat</li> <li>- Petugas dalam memberikan pelayanan tanpa membedakan status dan golongan sesuai urutan antrian kedatangan</li> </ul>	1	2	3	4
9	<p>Tersedia Kotak saran, nomor kontak pengaduan atau bentuk lainnya dan petugas bersikap baik dalam menanggapi complaint/keluhan masyarakat</p>	1	2	3	4



## TABULASI DATA MENTAH 60 ORANG RESPONDEN

NO RESPONDE N	NILAI /SKOR TIAP UNSUR									Jumlah
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	2	3	2	4	4	4	4	3	
2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	
4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
5	3	2	3	2	2	2	2	2	2	
6	3	3	2	4	3	3	4	3	3	
7	2	3	3	3	4	4	3	3	3	
8	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
9	2	2	2	2	4	4	4	4	3	
10	2	2	3	3	2	3	2	3	4	
11	3	3	2	4	3	3	4	4	3	
12	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
13	3	4	2	3	3	3	4	4	4	
14	2	2	2	3	3	3	3	2	2	
15	3	3	2	3	3	3	4	4	4	
16	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
17	3	4	2	3	3	3	3	3	3	
18	2	2	3	3	3	3	3	4	4	
19	3	3	3	2	3	3	4	4	3	
20	4	4	2	4	4	4	4	4	4	
21	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
22	2	2	2	3	3	3	3	3	4	
23	1	2	2	3	3	3	3	3	3	
24	3	3	2	3	3	3	4	4	3	
25	2	2	3	3	3	2	4	4	3	
26	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
27	4	3	2	3	3	4	4	4	3	
28	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
29	3	3	2	4	3	4	4	4	3	
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
31	2	2	3	3	3	3	3	3	4	
32	4	4	2	4	4	4	3	3	4	
33	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
34	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
35	3	3	2	3	3	3	3	3	4	
36	3	3	3	4	4	3	4	3	3	
37	3	3	2	4	3	3	3	3	4	
38	3	3	2	3	4	4	3	3	3	
39	2	3	3	4	3	3	4	4	3	
40	3	4	2	4	3	3	3	3	3	
41	4	4	2	4	3	3	3	4	4	
42	4	4	2	3	4	4	4	4	1	
43	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
44	3	4	3	3	3	4	3	3	4	
45	3	3	2	3	3	3	3	3	4	
46	3	3	2	3	3	3	3	4	4	
47	3	2	2	4	4	4	4	3	3	
48	3	3	2	3	4	4	4	4	3	
49	3	4	2	4	3	3	4	4	1	
50	4	4	2	4	4	4	4	4	1	

51	3	4	2	3	3	4	3	3	3	
52	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
53	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
54	3	4	2	3	4	4	4	4	4	
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
56	3	3	2	4	3	3	4	4	3	
57	3	3	2	4	4	4	3	3	3	
58	3	4	2	3	4	4	4	3	3	
59	3	3	3	3	4	4	3	3	4	
60	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
1	1	0	0	0	0	0	0	0	3	
2	18	24	66	8	4	4	4	4	4	
3	123	102	81	99	108	87	90	105	111	
4	36	56	0	92	88	116	112	92	72	
Jumlah	178	182	147	199	200	207	206	201	190	
60	1,67	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5,00	
60	15,00	20,00	55,00	5,67	3,33	3,33	3,33	3,33	3,33	
60	58,33	56,67	45,00	55,00	60,00	48,33	50,00	58,33	61,67	
60	15,00	23,33	0,00	38,33	36,67	48,33	46,67	38,33	30,00	
Jumlah %	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	60	60	60	60	60	60	60	60	60	
Jumlah	178	182	147	199	200	207	206	201	190	
Nilai Persepsi	74,17	75,83	61,25	82,92	83,33	86,25	85,83	83,75	79,17	712,50
Nilai tertimbang	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	0,11	
Nilai IKM	8,16	8,34	6,74	9,12	9,17	9,49	9,44	9,21	8,71	78,38

$$\text{IKM} = \text{Total Nilai Persepsi} \times \text{Nilai Rata Rata tertimbang}$$

Total Nilai Persepsi	=	712,50
Nilai Rata rata tertimbang	=	0,11 x
		<hr/>
		78,38

$$\text{Bobot Nilai Rata rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$



## REKAPITULASI NILAI UNSUR KATEGORI KELURAHAN

Unsur	Jenis Unsur	Persepsi	IKM	Kategori
U 1	Persyaratan Pelayanan	74,17	8,16	
U 2	Prosedur Pelayanan	75,83	8,34	
U 3	Waktu Pelayanan	61,25	6,74	
U 4	Biaya/ Tarif	82,92	9,12	
U 5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	83,33	9,17	
U 6	Kompetensi Pelaksana	86,25	9,49	
U 7	Perilaku Pelaksana	85,83	9,44	
U 8	Maklumat Pelayanan	83,75	9,21	
U 9	Penanganan pengaduan, Saran dan masukan	79,17	8,71	
JUMLAH NILAI KELURAHAN		712,50	78,38	B

## CONTOH

Jawaban Responden	F/Jml	Bobot	Skor	Persentase
STS		1	1	1,67
Tidak Setuju		2	18	15,00
Setuju		3	123	68,33
Sangat Setuju		4	36	15,00
Total	60		178	100,00

Nilai Persepsi =  $(178/60) \times 25 = 74,17$

Nilai persepsi =  $n/F \times 25$

Nilai Kategori = B (Baik)

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

Sumber: KEP/25/M.PAN/2/2004





Pengambilan sampel dengan responden



Pengambilan sampel dengan responden



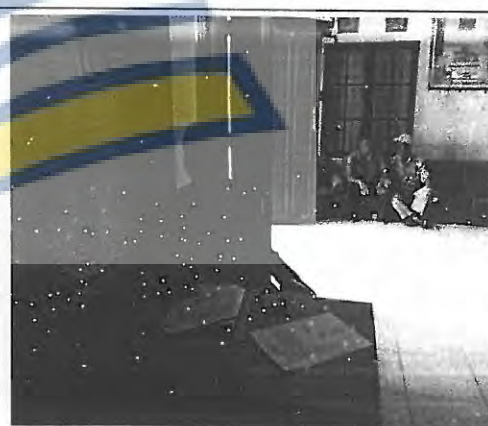
Pengambilan sampel dengan responden



Pengambilan sampel dengan responden



Pengambilan sampel dengan responden



Pengambilan sampel dengan responden



UNIVERSITAS TERBUKA

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS TERBUKA

Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ-UT) Banjarmasin

Jl. Sultan Adam No.128 RT.26 Banjarmasin 70122

Telepon : 0511 - 4315 674, Faksimile : 0511 - 4315 671 E-mail : banjarmasin@ut.ac.id

Nomor : 1044/UN31.44/PM.01.00/2018

Banjarmasin, 19 September 2018

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Melakukan Penelitian

Yth. Lurah Kampung Baru  
Di Kabupaten Tanah Bumbu

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Universitas Terbuka Banjarmasin di bawah ini :

Nama	NIM	Program Magister
Dwi Teguh Effendi	500581885	Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik

bermaksud akan melakukan penelitian di Kantor Kelurahan Kampung Baru Kecamatan Simpang Empat, Kabupaten Tanah Bumbu yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka melaksanakan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) dengan judul "**Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kantor Kelurahan Kampung Baru Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu**".

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, mohon kiranya dapat diizinkan kepada yang bersangkutan untuk melakukan penelitian yang dimaksud.

Demikian permohonan izin ini diajukan, atas bantuan dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.



Direktur UT Banjarmasin  
  
 Ir. Edward Zubir, MM.  
 UPBJJ NIP 19591218 198603 1 003  
 BANJARMASIN





PEMERINTAH KABUPATEN TANAH BUMBU  
KECAMATAN SIMPANG EMPAT  
**KELURAHAN KAMPUNG BARU**  
Alamat : Jl. Transmigrasi RT XII RW.04 Telp (0518) 70193 Kode Pos 72271

**SURAT IZIN PENELITIAN**  
Nomor : 800 / 153 / SIP-LKB / IX / 2018

Dasar surat UPBJJ-Universitas Terbuka Banjarmasin Nomor : 1044/UN31.44/PM.01.00/2018 tanggal 19 September 2018, tentang permohonan Izin Melakukan Penelitian/ survey di Kantor Kelurahan Kampung Baru, untuk hal tersebut Lurah Kampung Baru Kec.Simpang Empat Kab.Tanah Bumbu, dengan ini memeberikan izin kepada :

Nama : DWI TEGUH EFFENDI  
NIM : 500581885  
Mahasiswa : Program Pascasarjana (S2) Magister Administrasi Publik (MAP)  
UPBJJ - Universitas Terbuka Banjarmasin  
Judul Tesis : INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN  
PEMBERIAN SURAT KETERANGAN DAN PENGANTAR PADA  
KANTOR KELURAHAN KAMPUNG BARU KECAMATAN SIMPANG  
EMPAT KABUPATEN TANAH BUMBU  
Mulai : 27 September s/d 27 Oktober 2018

Guna kelancaran pelaksanaan penelitian tersebut diharapkan pada staf Kantor Kelurahan Kampung Baru dapat membantu kegiatan tersebut dan dapat memberikan info-info berkenaan dengan data yang diperlukan.

Demikian surat izin penelitian/ survey ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Simpang Empat, 20 September 2018

LURAH KAMPUNG BARU  
  
**ABIDIN**  
NIP.196312311988031320





PEMERINTAH KABUPATEN TANAH BUMBU  
KECAMATAN SIMPANG EMPAT  
**KELURAHAN KAMPUNG BARU**  
Alamat : Jl. Transmigrasi RT XII RW.04 Telp (0518) 70193 Kode Pos 72271

**SURAT KETERANGAN TELAH MELAKSANAKAN PENELITIAN**

Nomor : 800 / 1 87 / SKTMP-LKB / X / 2018

Yang bertanda tangan dibawah ini, Lurah Kampung Baru Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu, dengan ini menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : DWI TEGUH EFFENDI

NIM : 500581885

Mahasiswa : Program Pascasarjana (S2) Magister Administrasi Publik (MAP)

UPBJJ - Universitas Terbuka Banjarmasin

Judul Tesis : INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN  
PEMBERIAN SURAT KETERANGAN DAN PENGANTAR PADA  
KANTOR KELURAHAN KAMPUNG BARU KECAMATAN SIMPANG  
EMPAT KABUPATEN TANAH BUMBU

Nama tersebut diatas benar telah melakukan penelitian Pada Kantor Kelurahan Kampung Baru, untuk itu kami sangat berterima kasih atas segala waktu, tenaga dan pikirannya dalam memberikan masukan kepada Kantor Kelurahan Kampung Baru Kecamatan Simpang Empat Kabupaten Tanah Bumbu guna menciptakan pelayanan yang berkualitas sehingga nantinya dapat memuaskan masyarakat.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Simpang Empat, 29 Oktober 2018



ABDIN

NIP. 196312311988031320