

## Indeks Kepuasan Masyarakat Untuk Mengukur Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Kabupaten Soppeng

Hasanuddin

Email : [achankbagu.bone@gmail.com](mailto:achankbagu.bone@gmail.com)  
Fakultas Ekonomi Universitas Gorontalo

Corresponding Author:

Nama author: **Hasanuddin** Tel./HP. 082395203578

E-mail: [achankbagu.bone@gmail.com](mailto:achankbagu.bone@gmail.com)

*Received: 10 Januari 2022, Revised: 28 Januari 2022, Accepted: 05 Februari 2022,  
Published : 28 Februari 2022*

**Abstrak** : Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur manajemen pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat pada kantor kecamatan di kabupaten soppeng. Data penelitian diperoleh pada 8 kecamatan di kabupaten Soppeng, Teknik pengumpulan data penelitian adalah dengan menggunakan survey dengan cara penyebaran kuisioner tertutup dan terstruktur sebagai alat untuk mengungkap jawaban dari responden. Dengan teknik analisis data adalah menggunakan nilai IKM yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang terhadap masing-masing unsur pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 2 kecamatan yaitu Kecamatan Liriaja dan Kecamatan Lirilau menunjukkan Mutu Pelayanan “C” dengan Kinerja Unit Pelayanan Kurang Baik, namun secara umum penilaian masyarakat atas pelayanan yang didapatkan pada Kantor Kecamatan di Kabupaten Soppeng adalah Baik.

Kata kunci : Indeks Kepuasan Masyarakat, Kualitas, Pelayanan Publik

*Abstract* : The purpose of this study was to measure the management of public services provided to the community at the sub-district office in Soppeng district. The research data were obtained in 8 sub-districts in the Soppeng Regency, The technique of collecting research data is to use a survey by distributing closed and structured questionnaires as a tool to reveal answers from respondents. The data analysis technique is using the IKM value which is calculated using the weighted average value of each service element.

*The results showed that there are 2 sub-districts Liriaja District and Lirilau District with Service Quality "C" with Poor Service Unit Performance, but in general the community's assessment of the services obtained at the District Office in Soppeng Regency is Good.*

*Keyword* : Community Satisfaction Index, Quality, Public Service

### I. PENDAHULUAN

Untuk menjamin hak masyarakat mendapatkan pelayanan yang berkualitas dari penyelenggara pelayanan publik, Pemerintah dalam hal ini telah mengatur melalui Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Instruksi Presiden, Peraturan Menteri sampai dengan Keputusan Menteri telah mengatur tentang pelayanan publik, Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat, Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan

Publik, Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah, Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat, Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dan pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Pada hakikatnya penyelenggaraan pelayanan publik merupakan kewajiban negara untuk memberikan pelayanan publik kepada setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggungjawab pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Maka dari itu untuk melaksanakan survey Indeks Kepuasan Masyarakat dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Berdasarkan uraian diatas maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah untuk mengukur pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat pada kantor kecamatan Kabupaten Soppeng.

## II. LITERATUR REVIEW

### **Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan adalah reaksi emosional terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan dan kualitas pelayanan yang dirasakan merupakan pendapat menyeluruh atau sikap yang berhubungan dengan keutamaan pelayanan. Luthans (1995) menyatakan bahwa sebab-sebab munculnya ketidakpuasan terhadap sesuatu yang diterima, antara lain; 1) Tidak sesuai harapan dengan kenyataan yang dialami; 2) Layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan; 3) Perilaku petugas kurang menyenangkan; 4) Suasana dan kondisi fisik lingkungan tidak menunjang; 5) Biaya terlalu tinggi, karena jarak terlalu jauh, banyak waktu terbuang dan biaya pelayanan yang tinggi; 6) Promosi/iklan terlalu muluk, tidak sesuai dengan kenyataan.

Gerson (2004), untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dapat diklasifikasikan dalam beberapa tingkatan sebagai berikut :

1. Sangat memuaskan, diartikan sebagai ukuran subjektif hasil penilaian perasaan pasien yang menggambarkan pelayanan kesehatan sepenuhnya atau sebagian besar sesuai kebutuhan atau keinginan pasien, seperti sangat bersih (untuk prasarana), sangat ramah (untuk hubungan dengan dokter atau perawat), atau sangat cepat (untuk proses administrasi), yang seluruhnya menggambarkan tingkat kualitas pelayanan yang paling tinggi.
2. Memuaskan, diartikan sebagai ukuran subjektif hasil penilaian perasaan pasien, yang menggambarkan pelayanan kesehatan tidak sepenuhnya atau sebagian sesuai kebutuhan atau keinginan seperti tidak terlalu bersih (untuk sarana), agak kurang cepat (proses

administrasi), atau kurang ramah, yang seluruhnya ini menggambarkan tingkat kualitas yang kategori sedang.

3. Tidak memuaskan, diartikan sebagai ukuran subjektif hasil penilaian perasaan pasien rendah, yang menggambarkan pelayanan kesehatan tidak sesuai kebutuhan atau keinginan seperti tidak terlalu bersih (untuk sarana), agak lambat (untuk proses administrasi), atau tidak ramah.
4. Sangat tidak memuaskan, diartikan sebagai ukuran subjektif hasil penilaian perasaan pasien yang rendah, menggambarkan pelayanan kesehatan tidak sesuai kebutuhan atau keinginan seperti tidak bersih (untuk sarana), lambat (untuk proses administrasi), dan tidak ramah. Seluruh hal ini menggambarkan tingkat kualitas yang kategori paling rendah.

### **Pelayanan Publik**

Pengertian pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, peraturan pemerintah nomor 96 tahun 2012, 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.

Survei kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik mencakup 9 ruang lingkup atau unsur, sebagai berikut:

1. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu pelayanan, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/tarif, yaitu 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, yaitu 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, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan Prasarana, dimana Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas merupakan suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan barang, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas menurut Lovelock dan Wright (2005:15) ada 4 (empat) fungsi inti yang harus dipahami penyedia layanan jasa, yaitu:

1. Memahami persepsi masyarakat yang senantiasa berubah tentang nilai dan kualitas jasa atau produk,
2. Memahami kemampuan sumber daya dalam menyediakan pelayanan,
3. Memahami arah pengembangan lembaga pelayanan agar nilai dan kualitas yang diinginkan masyarakat terwujud, dan
4. Memahami fungsi lembaga pelayanan agar nilai dan kualitas jasa/produk tercapai dan kebutuhan setiap stakeholders terpenuhi.

### **III. METODOLOGI**

#### **Metode**

Penelitian ini menggunakan metode survei yang dilakukan secara periodik untuk mengukur pelayanan public. Pengumpulan data melalui penyebaran kuisioner. Kuisioner dirancang tertutup dan terstruktur yang diberikan kepada masyarakat pada 8 Kantor Kecamatan yang telah mengurus, sementara mengurus, dan merasakan pelayanan. Setelah kuesioner terisi dilakukan pengumpulan data untuk menguji hipotesis yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugyono, 2012).

Teknik analisis data menggunakan nilai IKM yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang terhadap masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terhadap 9 unsur pelayanan yang dijadikan indikator yang dikaji, maka setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama (Permenpan No. 14, 2017), sebagaimana pada rumus berikut ini:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang (Nilai NRR Tertimbang)} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.11$$

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dasar Nilai persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 sampai 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

IKM Unit Pelayanan x 25

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00 - 2.5996	25.00 - 64.99	D	Tidak Baik
2	2.60 - 3.064	65.00 - 76.60	C	Kurang Baik
3	3.0644 - 3.532	76.61 - 88.30	B	Baik
4	3.5324 - 4.00	88.31 - 100.00	A	Sangat Baik

Sumber : Permenpan No. 14, 2017

### Hasil

Dalam survey ini untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada kantor kecamatan Kabupaten Soppeng, maka dalam menjawab pertanyaan tersebut dihitung dengan cara melihat hasil dari olahan data berdasarkan Permenpan-RB No. 14 tahun 2017 dari segi Unsur Pelayanan Pada kantor kecamatan di Kabupaten Soppeng dapat dilihat pada tabel 2.

Nilai mutu pelayanan pada tabel 2 tentang IKM dan Nilai Unsur Pelayanan pada kantor kecamatan di Kabupaten Soppeng diatas adalah B dengan nilai konversi 79,97% serta Kinerja Unit Pelayanan mendapat nilai Baik. Nilai tertinggi diantara ke-9 unsur pelayanan tersebut yaitu terletak pada unsur Biaya/tarif dengan tingkat kualitas pelayanan sangat baik yaitu 3,84. Sedangkan nilai terendah adalah 2,97 pada unsur pelayanan ke-9 yaitu sarana dan prasaran dengan tingkat kualitas pelayanan kurang baik. Secara umum responden yang memperoleh pelayanan pada kantor Kecamatan di Kabupaten Soppeng adalah 80% menilai baik dan 20% menilai kurang baik.

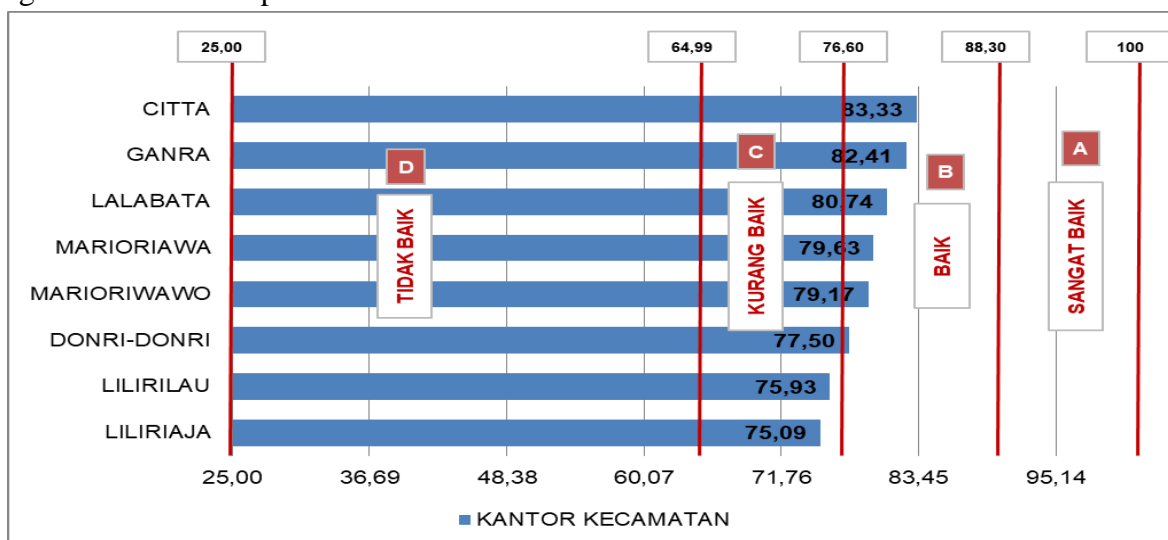
Tabel 2. IKM dan Nilai Unsur Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Di Kabupaten Soppeng

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unit Pelayanan
1	Persyaratan	3,06
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,07
3	Waktu Penyelesaian	3,00
4	Biaya/Tarif	3,84
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,03
6	Kompetensi pelaksana	3,04

7	Perilaku Pelaksana	3,13
8	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan	3,39
9	Sarana dan Prasarana	2,97
<b>IKM KANTOR KECAMATAN: 79,97</b>		
<b>Mutu Pelayanan: B</b>		
<b>Kinerja Unit Layanan: Baik</b>		

Sumber Data: Data Primer, Diolah 2019

Selanjutnya grafik nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada kantor kecamatan di Kabupaten Soppeng. Pada gambar 1 dibawah menunjukkan bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada kantor kecamatan di Kabupaten Soppeng. Tingkat pelayanan yang paling tinggi adalah 83,33% dengan kualitas pelayanan Baik dan Mutu Pelayanan dengan nilai B berada pada Kecamatan CITTA. Sedangkan tingkat IKM pelayanan yang paling rendah adalah 75,09% dengan kualitas pelayanan kurang baik dan Mutu Pelayanan dengan nilai C berada pada Kecamatan LILIRILAU dan LILIRIAJA.



Grafik 1. Nilai IKM terhadap pelayanan pada kantor kecamatan di Kabupaten Soppeng

#### IV. PEMBAHASAN

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik pada Kantor Kecamatan di Kabupaten Soppeng adalah kantor yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat pada tingkat kecamatan di daerah serta tugas lain yang diberikan Bupati sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya.

##### Nilai Unsur Pelayanan Kantor Kecamatan

###### 1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis unsur pelayanan kantor

kecamatan di Kabupaten Soppeng, maka dapat diuraikan dalam bentuk grafik berikut dari Unsur pelayanan bagian ke-1 yaitu persyaratan.

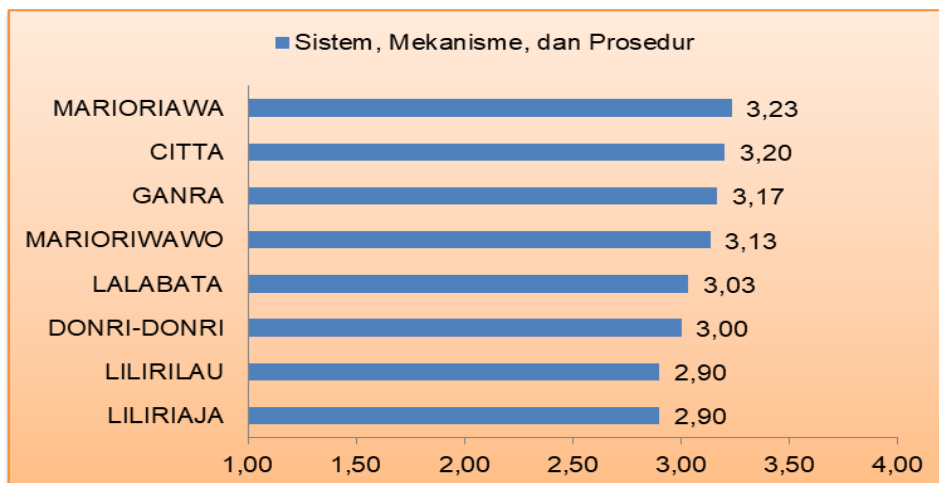


Grafik 2. IKM Unsur Pelayanan (Persyaratan)

Pada grafik 2 diatas digambarkan unsur pelayanan bagian ke-1 yaitu persyaratan pada kantor kecamatan di Kabupaten Soppeng, dimana dari hasil analisis diperoleh nilai tertinggi sebesar 3,17 berada pada nilai interval skor 3,06 – 3,53 kategori Baik di kecamatan MARIORIWAWO dan terendah sebesar 2,97 berada pada nilai interval skor 2,60 – 3,06 kategori Kurang Baik di Kecamatan LILIRILAU. Namun secara umum hasil jawaban kuesioner indeks kepuasan masyarakat dengan mutu layanan pada kantor kecamatan di Kabupaten Soppeng kategori baik.

## 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis unsur pelayanan kantor kecamatan di Kabupaten Soppeng, maka dapat diuraikan dalam bentuk grafik berikut dari Unsur pelayanan bagian ke-2 yaitu Sistem, mekanisme dan prosedur.

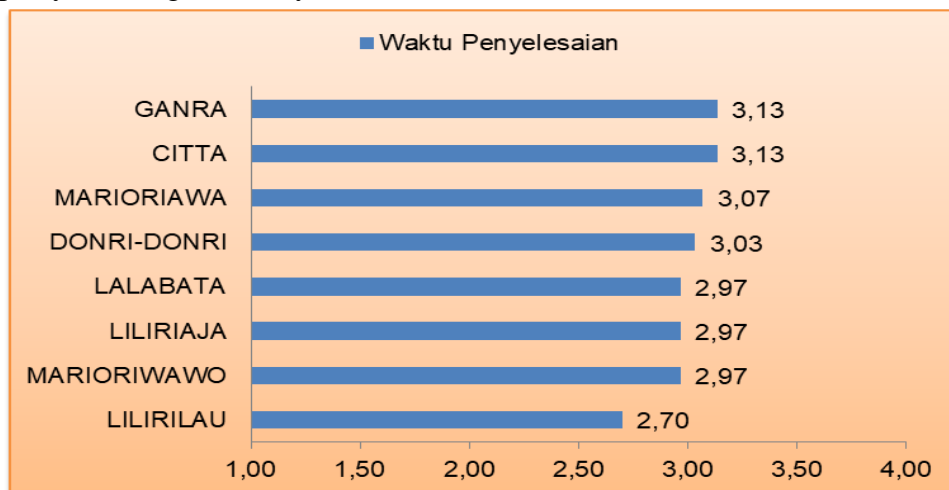


Grafik 3. IKM Unsur Pelayanan (Sistem, mekanisme dan prosedur)

Pada grafik 3 diatas digambarkan unsur pelayanan bagian ke-2 yaitu Sistem, mekanisme dan prosedur pada kantor kecamatan di Kabupaten Soppeng, dimana dari hasil analisis diperoleh nilai tertinggi sebesar 3,23 berada pada nilai interval skor 3,06 – 3,53 kategori Baik di kecamatan MARIORIWAWO dan terendah sebesar 2,90 berada pada nilai interval skor 2,60 – 3,06 kategori Kurang Baik di Kecamatan LILIRIAJA. Namun secara umum hasil jawaban kuesioner indeks kepuasan masyarakat dengan mutu layanan pada kantor kecamatan di Kabupaten Soppeng kategori baik.

### 3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis unsur pelayanan kantor kecamatan di Kabupaten Soppeng, maka dapat diuraikan dalam bentuk grafik berikut dari Unsur pelayanan bagian ke-3 yaitu Waktu Pelaksanaan.



Grafik 4. IKM Unsur Pelayanan (waktu pelaksanaan)

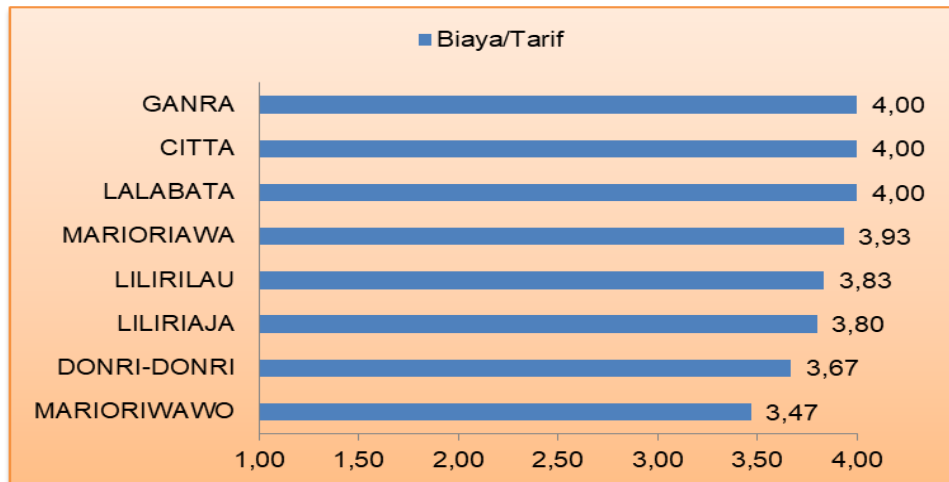
Pada grafik 4 diatas digambarkan unsur pelayanan bagian ke-3 yaitu waktu pelaksanaan pada kantor kecamatan di Kabupaten Soppeng, dimana dari hasil analisis diperoleh nilai tertinggi sebesar 3,13 berada pada nilai interval skor 3,06 – 3,53 kategori Baik di kecamatan GANRA dan terendah sebesar 2,70 berada pada nilai interval skor 2,60 – 3,06 kategori Kurang Baik di Kecamatan LILIRILAU. Namun secara umum hasil jawaban kuesioner indeks kepuasan masyarakat dengan mutu layanan pada kantor kecamatan di Kabupaten Soppeng kategori baik.

### 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. Dari hasil analisis unsur pelayanan kantor kecamatan di Kabupaten Soppeng, maka dapat diuraikan dalam bentuk



grafik berikut dari Unsur pelayanan bagian ke-4 yaitu Biaya/Tarif.

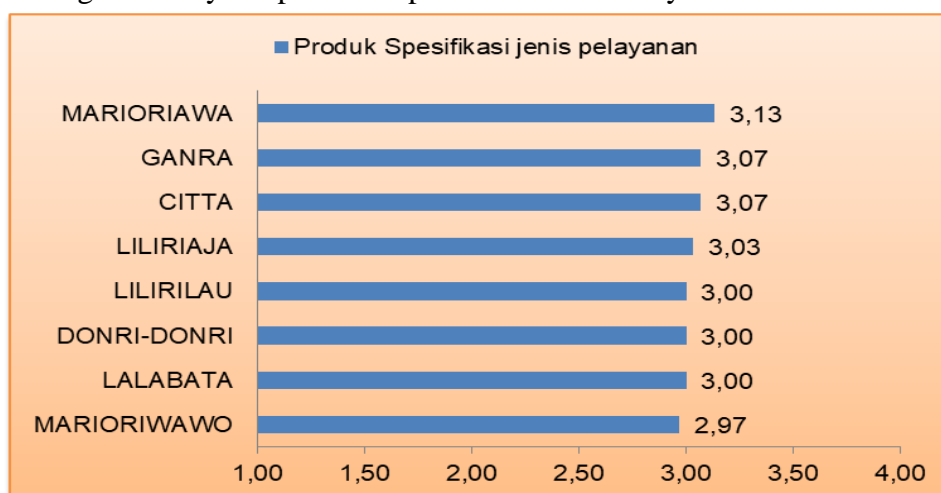


Grafik 5. IKM Unsur Pelayanan (Biaya/Tarif)

Pada grafik 5 diatas digambarkan unsur pelayanan bagian ke-4 yaitu biaya/tarif pada kantor kecamatan di Kabupaten Soppeng, dimana dari hasil analisis diperoleh nilai tertinggi sebesar 4,00 berada pada nilai interval skor 3,53 – 4,00 kategori Sangat Baik di kecamatan GANRA, CITTA, LALABATA dan terendah sebesar 3,47 berada pada nilai interval skor 3,06 – 3,53 kategori Baik di Kecamatan MARIORIWAWO . Namun secara umum hasil jawaban kuesioner indeks kepuasan masyarakat dengan mutu layanan pada kantor kecamatan di Kabupaten Soppeng kategori baik.

## 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. Dari hasil analisis unsur pelayanan kantor kecamatan di Kabupaten Soppeng, maka dapat diuraikan dalam bentuk grafik berikut dari Unsur pelayanan bagian ke-5 yaitu produk Sepesifikasi Jenis Pelayanan.



Grafik 6. IKM Unsur Pelayanan (Produk spesifikasi jenis pelayanan)

Pada grafik 6 diatas digambarkan unsur pelayanan bagian ke-5 yaitu Produk spesifikasi jenis pelayanan pada kantor kecamatan di Kabupaten Soppeng, dimana dari hasil analisis diperoleh nilai tertinggi sebesar 3,13 berada pada nilai interval skor 3,06 – 3,53 kategori Baik di kecamatan MARIORIAWA dan terendah sebesar 2,97 barada pada nilai interval skor 2,60 – 3,06 kategori Kurang Baik di Kecamatan MARIORIWAWO . Namun secara umum hasil jawaban kuesioner indeks kepuasan masyarakat dengan mutu layanan pada kantor kecamatan di Kabupaten Soppeng kategori baik.

## 6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis unsur pelayanan kantor kecamatan di Kabupaten Soppeng, maka dapat diuraikan dalam bentuk grafik berikut dari Unsur pelayanan bagian ke-6 yaitu Kompetensi Pelaksana.

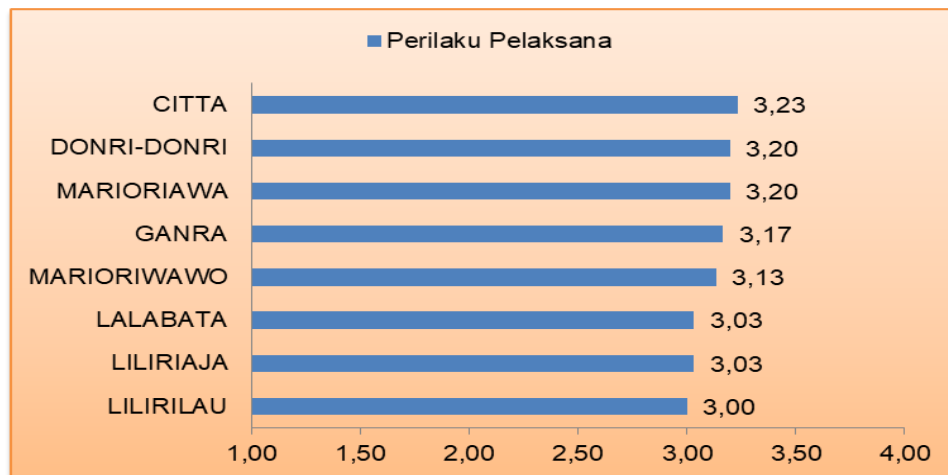


Grafik 7. IKM Unsur Pelayanan (Kompetensi pelaksana)

Pada grafik 7 diatas digambarkan unsur pelayanan bagian ke-6 yaitu kompetensi pelaksana pada kantor kecamatan di Kabupaten Soppeng, dimana dari hasil analisis diperoleh nilai tertinggi sebesar 3,10 berada pada nilai interval skor 3,06 – 3,53 kategori Baik di kecamatan GANRA dan terendah sebesar 2,97 barada pada nilai interval skor 2,60 – 3,06 kategori Kurang Baik di Kecamatan LILIRIAJA. Namun secara umum hasil jawaban kuesioner indeks kepuasan masyarakat dengan mutu layanan pada kantor kecamatan di Kabupaten Soppeng kategori baik.

## 7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis unsur pelayanan kantor kecamatan di Kabupaten Soppeng, maka dapat diuraikan dalam bentuk grafik berikut dari Unsur pelayanan bagian ke-7 yaitu Perilaku Pelaksana.



Grafik 8. IKM Unsur Pelayanan (Perilaku pelaksana)

Pada grafik 8 diatas digambarkan unsur pelayanan bagian ke-7 yaitu perilaku pelaksana pada kantor kecamatan di Kabupaten Soppeng, dimana dari hasil analisis diperoleh nilai tertinggi sebesar 3,23 berada pada nilai interval skor 3,06 – 3,53 kategori Baik di kecamatan CITTA dan terendah sebesar 3,00 berada pada nilai interval skor 2,60 – 3,06 kategori Kurang Baik di Kecamatan LILIRILAU. Namun secara umum hasil jawaban kuesioner indeks kepuasan masyarakat dengan mutu layanan pada kantor kecamatan di Kabupaten Soppeng kategori baik.

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

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis unsur pelayanan kantor kecamatan di Kabupaten Soppeng, maka dapat diuraikan dalam bentuk grafik berikut dari Unsur pelayanan bagian ke-8 yaitu penanganan, pengaduan, saran dan masukan.

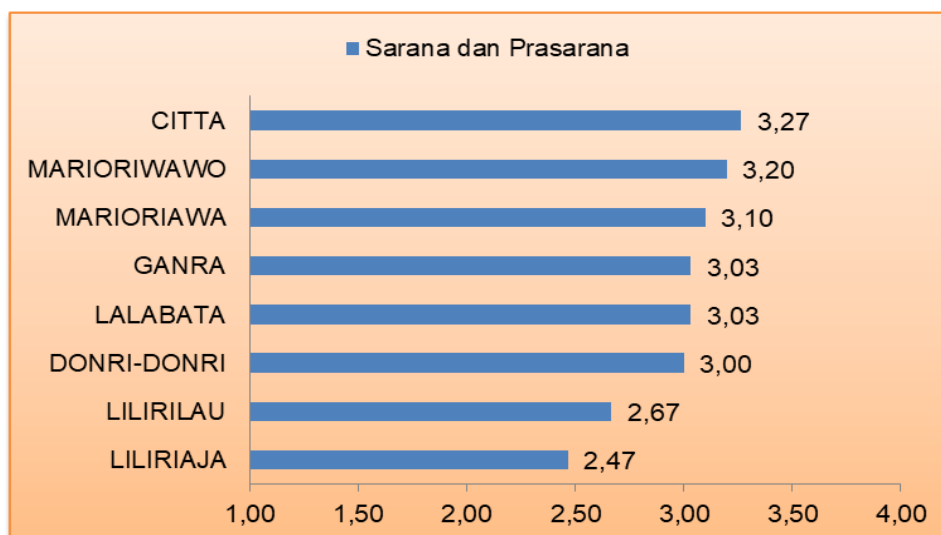


Grafik 9. IKM Unsur Pelayanan (penangan, pengaduan, saran dan masukan)

Pada grafik 9 diatas digambarkan unsur pelayanan bagian ke-8 yaitu penanganan, pengaduan, saran dan masukan pada kantor kecamatan di Kabupaten Soppeng, dimana dari hasil analisis diperoleh nilai tertinggi sebesar 4,00 berada pada nilai interval skor 3,53 – 4,00 kategori Sangat Baik di kecamatan CITTA dan terendah sebesar 2,80 berada pada nilai interval skor 2,60 – 3,06 kategori Kurang Baik di Kecamatan MARIORIAWA dan LILIRIAJA. Namun secara umum hasil jawaban kuesioner indeks kepuasan masyarakat dengan mutu layanan pada kantor kecamatan di Kabupaten Soppeng kategori baik.

## 9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Dari hasil analisis unsur pelayanan kantor kecamatan di Kabupaten Soppeng, maka dapat diuraikan dalam bentuk grafik berikut dari Unsur pelayanan bagian ke-9 yaitu Sarana dan sarana.



Grafik 10. IKM Unsur Pelayanan (sarana dan prasarana)

Pada grafik 10 diatas digambarkan unsur pelayanan bagian ke-9 yaitu sarana dan prasarana pada kantor kecamatan di Kabupaten Soppeng, dimana dari hasil analisis diperoleh nilai tertinggi sebesar 3,27 berada pada nilai interval skor 3,06 – 3,53 kategori Baik di kecamatan CITTA dan terendah sebesar 2,47 berada pada nilai interval skor 1,00 – 2,59 kategori Tidak Baik di Kecamatan LILIRIAJA. Namun secara umum hasil jawaban kuesioner indeks kepuasan masyarakat dengan mutu layanan pada kantor kecamatan di Kabupaten Soppeng kategori baik.

## V. KESIMPULAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2019 yang telah dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan publik menunjukkan bahwa :

1. Masyarakat Kabupaten Soppeng memberikan respon positif terhadap survei IKM yang dilakukan terhadap Kantor Kecamatan dengan nilai Mutu Pelayanan “B” dan Kinerja Unit Pelayanan Baik
2. Ada 2 Kecamatan yaitu Kecamatan Liriaja dan Kecamatan Lirilau mendapatkan Mutu Pelayanan “C” dengan Kinerja Unit Pelayanan Kurang Baik. Sementara terdapat 6 Kecamatan lainnya yakni Kecamatan CITTA, Kecamatan GANRA, Kecamatan LALABATA, Kecamatan MARIORIAWA, Kecamatan MARIORIWAWO, Kecamatan DONRI-DONRI mendapatkan Mutu Pelayanan “B” dengan Kinerja Unit Pelayanan Baik. Secara umum penilaian masyarakat atas pelayanan yang didapatkan pada Kantor Kecamatan di Kabupaten Soppeng adalah Baik.

### **Keterbatasan dan Saran**

Meskipun Kantor Kecamatan mendapatkan persepsi positif dari masyarakat, tentu masih banyak hal yang perlu mendapatkan perhatian maupun perbaikan agar kedepannya tingkat partisipasi masyarakat lebih ditingkatkan. Oleh karena itu disampaikan saran dalam membantu kinerja dan pelayanan kepada masyarakat, antara lain :

1. Agar meningkatkan kinerja pada pelayanan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; Waktu Penyelesaian; Kompetensi pelaksana; Penanganan, pengaduan, saran dan masukan; dan Sarana dan Prasarana pada Kecamatan Liriaja dan Lirilau.
2. Sebaiknya, Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini tetap dilakukan secara berkala, sebagaimana yang telah diatur dalam PERMENPAN nomor 14 tahun 2017.

### **REFERENSI**

- Gerson, Richard. F. 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, PPM, Jakarta.
- Lovelock, Cristopher H. dan Wright, Lauren K. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. PT. Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Luthans, F., (1995) *Organizational Behavior*, Seventh Edition, Singapore: Mc Graw - Hill.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Sugiyono, 2012, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Cetakan Ke 17, Penerbit CV. Alfabeta, Bandung.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik