

## KATA PENGANTAR

Publikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Juai Tahun 2017 dalam publikasi ini memuat hasil survei pelayanan masyarakat pada Kantor Kecamatan Juai.

Untuk itu, Kantor Kecamatan Juai ingin mengetahui sejauh mana pelayanan yang telah dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Hasil survei ini dapat memberikan gambaran atau informasi dari masyarakat di Kecamatan Juai tentang bagaimana unit pelayanan tersebut dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat.

Dalam publikasi ini disajikan tentang pendapat responden berkenaan dengan unsur-unsur pelayanan dan besaran nilai indeks kepuasan masyarakat.

Kepada semua pihak yang telah membantu hingga terbitnya publikasi ini diucapkan terima kasih.

Juai, Desember 2017

Penyusun,

## **B A B I**

### **P E N D A H U L U A N**

#### **A . L a t a r B e l a k a n g**

Sesuai dengan apa yang diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional ( Propenas ) yang menyebutkan bahwa salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat ( IKM ). Reformasi dibidang layanan publik merupakan tugas Pemerintah dan Pemerintah Daerah yang dilaksanakan secara terus menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan hal ini dikuatkan pula dengan terbitnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik .

Kebijakan Pendayagunaan Aparatur Negara untuk peningkatan kualitas pelayanan mutlak harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan dan tidak diskriminatif, pemerintah juga harus terbuka terhadap derasnya aliran ekspresi aspirasi rakyat dan mampu menangani secara cepat dan tepat terhadap dinamika perubahan yang semakin sulit, kompleks, dinamis dan beraneka ragam .

Dinamika pembangunan dan pembangunan yang semakin bergeser dari format government menjadi governance yang menekankan bahwa pemerintah yang harus berperan dominan dalam pembangunan mencakup tiga unsur

yaitu Pemerintah, Swasta dan Masyarakat itu sendiri. Untuk menjawab tantangan itu kedepan Pemerintah Daerah harus mengembangkan sistem dan proses kerja yang lebih lentur untuk memfasilitasi berbagai bentuk interaksi yang kompleks dengan lembaga-lembaga negara lain, masyarakat, dunia usaha dan masyarakat internasional.

Untuk memuaskan kebutuhan masyarakat yang semakin beraneka ragam dimasa mendatang harus dikembangkan sistem manajemen modern dengan organisasi berjaringan sehingga dapat memperpendek lini pengambilan keputusan serta memperluas rentang kendali. Pemerintah juga harus melonggarkan dinding pemisah yang membatasi interaksi dengan sektor swasta, organisasi pemerintah harus terbuka untuk membentuk kemitraan dengan dunia usaha, mampu memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk meningkatkan kemampuan mengolah, mengelola, menyalurkan dan mendistribusikan informasi dan pelayanan publik.

Dua modalitas tuntutan masyarakat yang berbeda namun berkaitan erat yaitu : Masyarakat menuntut pelayanan publik yang memenuhi kepentingan masyarakat luas diseluruh wilayah negara, dapat diandalkan dan dapat dipercaya, serta mudah dijangkau secara interaktif. Masyarakat menginginkan agar aspirasi mereka didengar, dengan demikian pemerintah harus *memfasilitasi partisipasi* dan dialog publik didalam perumusan kebijakan daerah.

Lebih khusus mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka penyelenggaraan negara harus terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Untuk dapat melakukan upaya perbaikan

pelayanan, pada tahap awal tentunya harus dipelajari terlebih dahulu sejauh mana kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh unit-unit pelayanan publik.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas Pelayanan publik adalah dengan menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat ( IKM ) yang dapat dijadikan tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan, IKM adalah sebagai salah satu instrument untuk mengukur tingkat kinerja Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan instrument ini memberikan kesempatan yang seluas luasnya kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodic terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik.

Upaya yang terus dilakukan oleh instansi pemerintah dewasa ini masih belum dapat memenuhi kualitas pelayanan yang diharapkan masyarakat, hal ini terjadi karena di beberapa aspek masih banyak terdapat kendala yang langsung maupun tidak langsung berdampak pada pencapaian kualitas pelayanan itu sendiri. Keluhan maupun pengaduan masyarakat baik langsung maupun melalui media massa menjadi tolak ukur kurang baiknya kualitas layanan publik yang diberikan instansi Pemerintah.

Data indeks kepuasan masyarakat yang diperoleh akan dapat menjadi bahan pertimbangan terhadap unsur-unsur pelayanan yang masih perlu diperbaiki dan menjadi pendorong setiap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat ini berisikan hasil pelaksanaan penilaian terhadap kinerja pelayanan yang selama ini diberikan oleh aparatur Sipil Negara kepada masyarakat. Penilaian diberikan langsung oleh

masyarakat yang telah merasakan/menerima pelayanan di Kantor Kecamatan Juai melalui kuesioner yang telah dibagikan oleh Tim Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Balangan.

Adapun Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Juai ini dilaksanakan dengan berpedoman pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

#### **B. Maksud dan Tujuan Pelaksanaan**

Maksud pelaksanaan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Juai adalah untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan masyarakat dan sekaligus mengajak masyarakat untuk berpartisipasi dalam memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan oleh Aparatur Sipil Negara pada Kantor Kecamatan Juai sampai dengan diketahuinya nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

Adapun tujuannya adalah untuk mengetahui tingkat kinerja Aparatur Sipil Negara pada Kantor Kecamatan Juai secara berkala dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Dan untuk mendapatkan gambaran sejauh mana pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh para pemberi pelayanan. Sedangkan bagi masyarakat indeks kepuasan masyarakat

sebagai gambaran tentang kinerja unit pelayanan yang bersangkutan, untuk penataan sistem, mekanisme dan prosedur sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdayaguna dan berhasilguna serta untuk menumbuhkan kreatifitas, prakarsa dan peran serta dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Manfaat yang diperoleh dari penulisan hasil IKM ini :

- a. Diketahui kelemahan dan kekurangan dari masing – masing unsur dalam pelayanan publik.
- b. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik.

**C. Permasalahan penerapan prinsip-prinsip pelayanan prima.**

Telah disebutkan sebelumnya bahwa kegiatan masyarakat dilakukan sebagai sarana untuk mewujudkan kesejahteraan umum. Hal ini akan tercapai bila pelayanan yang diberikan kepada masyarakat merupakan pelayanan yang bermutu yang diberikan dengan prinsip-prinsip pelayanan prima. Belum optimalnya mutu pelayanan yang selama ini diberikan oleh unit pelayanan pemerintah, sehingga masyarakat ingin mendapatkan pelayanan yang terbaik untuk mereka. Bila tidak diperhatikan segera maka kepercayaan masyarakat kepada pemerintah akan berkurang. Hal ini muncul berpangkal pada sistem pelayanan yang selama ini kurang memberi peran kepada pihak

swasta dan masyarakat. Akibatnya masyarakat pada saat ini menjadi belum merasa puas. Berangkat dari kenyataan ini, sudah saatnya bagi pemerintah untuk berbenah diri yaitu dengan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, hingga pada akhirnya masyarakat makin berdaya dalam mengurus persoalan mereka sendiri.

Setiap kegiatan pelayanan dilakukan dengan tujuan untuk dapat memuaskan pelanggannya. Demikian pula kegiatan pelayanan yang dilakukan pemerintah bertujuan untuk mewujudkan kesejahteraan umum. Kepuasan Masyarakat berkorelasi positif dengan mutu pelayanan. Untuk itu penyelenggara pemerintah secara intensif perlu selalu menjaga dan sekaligus meningkatkan mutu pelayanan. Kata mutu pelayanan mengacu pada baik tidaknya sebuah pelayanan. Namun mengingat setiap jenis pelayanan memiliki ciri khas masing-masing, berkembang untuk memenuhi kebutuhan yang khusus dan digunakan dalam lingkungan pelayanan yang saling berbeda maka ukuran baik tidaknya sebuah pelayanan menjadi tidak mudah untuk disepakati. Ada beberapa ukuran mutu pelayanan yang harus diterapkan :

- a. Proses pelayanan dilaksanakan sesuai prosedur pelayanan standar.
- b. Petugas pelayanan memiliki kompetensi yang diperlukan.
- c. Pelaksanaan pelayanan didukung oleh teknologi, sarana dan prasarana yang memadai.
- d. Pelayanan dilaksanakan dengan cara-cara yang tidak bertentangan dengan kode etik.
- e. Pelaksanaan pelayanan dapat memuaskan pelanggan.

f. Pelaksanaan Pelayanan dapat memuaskan petugas pelayanan.

Sesuai dengan prinsip good governance maka pemerintah tidak saja berkewajiban memberikan pelayanan umum namun harus berusaha memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.' Prima artinya yang terbaik yang dapat diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Ukuran baik sangat relatif biasanya dikaitkan dengan standar pelayanan prima. Bagi masyarakat sebuah pelayanan dikatakan terbaik paling tidak dapat memenuhi rasa kepuasan mereka. Kepuasan tercapai jika layanan yang mereka terima dapat melebihi atau paling tidak sama dengan apa yang mereka harapkan.

Ada Lima prinsip yang harus dipegang teguh dalam rangka pelaksanaan pelayanan prima yaitu :

**1. Mengutamakan pelanggan.**

Prinsip ini mencerminkan dengan menyusun prosedur pelayanan yang lebih mengutamakan pelanggan, kemudahan dan kenyamanan pelanggan daripada kemudahan petugas pelayanan dalam melakukan pekerjaannya.

Pelanggan eksternal lebih diutamakan daripada pelanggan internal.

Pelanggan tak langsung lebih diutamakan daripada pelanggan langsung.

**2. Sistem yang efektif.**

Pelaksanaan pelayanan prima selalu tampak tertib dan lancar, membangkitkan rasa bangga pada diri petugas pelayanan dan memupuk citra positif dimata pelanggan.

**3. Melayani dengan hati nurani.**



Para petugas pelayanan menunjukkan perilaku pelayanan yang tulus dan orisinil, tidak dibuat-buat, tidak berlebihan.

**4. Perbaikan berkelanjutan.**

Desain dan prosedur pelayanan terus diperbaharui secara berkala untuk mengantisipasi perkembangan pelanggan yang semakin tinggi dan meluas.

**5. Memberdayakan pelanggan.**

Pelanggan harus dapat menjadi tambahan sumberdaya atau tambahan perangkat bagi para pelanggan dalam menyelesaikan persoalan hidup mereka sehari – hari.

## **BAB II**

### **M E T O D O L O G I P E N G U K U R A N**

#### **A . M e t o d e P e n g u k u r a n d a n P e n e t a p a n S a m p e l**

Metode pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Juai menggunakan metode survey, yaitu pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner dari responden yang menerima pelayanan pada Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan.

Karena banyaknya masyarakat yang mendapatkan pelayanan pada Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan, maka ditetapkan sample secara kuota sampling dengan jumlah 150 responden, pengambilan jumlah responden tersebut didasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, dimana  $(\text{Jumlah unsur pertanyaan} + 1) \times 10 = \text{jumlah responden}$   $(14 + 1) \times 10 = 150$ . Survey dilaksanakan selama bulan Juli-Desember 2017 selama semester 2.

#### **B . V a r i a b e l / U n s u r P e l a y a n a n P e n g u k u r a n**

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Menpan Nomor 63/KEP/M.pan/7/2003 Dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran, unsur-unsur pertanyaan yang menjadi variabel dalam kuesioner

pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat meliputi 14 unsur pelayanan, yaitu :

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 kepastian petugas yang memberikan pelayanan (Nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
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.

Jawaban atas setiap unsur pertanyaan diatas dikategorikan kedalam empat tingkatan kualitas pelayanan yaitu :

- a. Tidak Baik, dengan nilai bobot 1
- b. Kurang Baik, dengan nilai bobot 2
- c. Baik, dengan nilai bobot 3
- d. Sangat Baik, dengan nilai bobot 4

### C. Pengolahan Data

Untuk mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

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

rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \frac{\text{Nilai Penimbang}}{1}$$

diatas di konversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)} \times 25$$

Adapun kategorisasi nilai persepsi, Interval IKM, Interval Konversi

IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan adalah sebagai berikut :

Kategorisasi Nilai Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	TIDAK BAIK
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	KURANG BAIK
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	BAIK
4	3,26 – 4,00	81,26 - 100,00	A	SANGAT BAIK

### BAB III

#### HASIL PENGUKURAN

##### A. Karakteristik Responden

Berdasarkan sampel yang dijadikan responden dalam penyusunan Indeks Kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Juai ini berjumlah 150 orang, dapat dikategorikan sebagai berikut :

###### 1. Data responden berdasarkan :

###### a. Jenis Kelamin :

Jenis Kelamin	Responden
Laki-laki	78
Perempuan	72
Jumlah	150

###### b. Berdasarkan Usia :

Usia	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
< 25 Tahun	25	30	57
25 - 35 Tahun	20	25	48
36 - 45 Tahun	7	8	15
45 Tahun >	21	14	40
Jumlah	73	77	150

###### c. Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Responden
Tidak Sekolah	10
SD / SMP	29
SMTA	70
Perguruan Tinggi	41
Jumlah	150

###### d. Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Responden
Pegawai Swasta/Pedagang	15
PNS/TNI/Polri	17
Pelajar/Mahasiswa	36
Ibu Rumah Tangga/lainnya	40
Wiraswasta	42
Jumlah	150

## B. Penyajian dan Analisis Data

Dari 14 unsur pelayanan yang ditanyakan kepada responden telah mendapatkan penilaian dari masyarakat. Berikut adalah hasil penilaian responden terhadap 14 usul pelayanan sebagai berikut :

### 1. Kemudahan Prosedur Pelayanan :

Bobot Nilai	Tingkat Kualitas	Alternatif Jawaban	Prosentase
1	Tidak Baik	0	0 %
2	Kurang Baik	0	0 %
3	Baik	97	64,7 %
4	Sangat Baik	53	35,3 %
		150	100

Berdasarkan pendapat responden tentang kriteria pertama yakni prosedur Pelayanan yang diterapkan hasilnya yang tertinggi adalah 64,7. Angka tersebut berarti menurut masyarakat prosedur yang ditetapkan oleh unit layanan adalah baik.

### 2. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan

Bobot Nilai	Tingkat Kualitas	Alternatif Jawaban	Prosentase
1	Tidak Baik	0	0 %
2	Kurang Baik	0	0 %



3	Baik	113	75,3 %
4	Sangat Baik	37	24,7 %
		150	100

Kriteria kedua adalah persyaratan. Dari hasil survey ini mendapatkan nilai tertinggi sebesar 75,3. Berarti baik, sama dengan yang pertama. Secara mudah dapat ditafsirkan bahwa persyaratan dapat dengan mudah dipenuhi oleh para masyarakat, sehingga mereka merasa persyaratan yang ditentukan oleh unit layanan adalah tepat.

### 3. Kejelasan dan Kepastian Petugas Pelayanan

Bobot Nilai	Tingkat Kualitas	Alternatif Jawaban	Prosentase
1	Tidak Baik	0	0 %
2	Kurang Baik	0	0 %
3	Baik	124	82,7 %
4	Sangat Baik	26	17,3 %
		150	100

Kriteria ketiga adalah kejelasan dan kepastian petugas dalam memberikan pelayanan. Hasil survey menunjukkan angka sebesar 82,7, lebih tinggi dari yang kedua, nilai tersebut juga berarti baik. Dengan demikian masyarakat menilai bahwa kejelasan dan kepastian yang diberikan oleh petugas atau aparat unit layanan juga bagus, dan perlu ditingkatkan lagi agar lebih bagus lagi.

#### 4. Kedisiplinan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan

Bobot Nilai	Tingkat Kualitas	Alternatif Jawaban	Prosentase
1	Tidak Baik	0	0 %
2	Kurang Baik	0	0 %
3	Baik	124	82,7 %
4	Sangat Baik	26	17,3 %
		150	100

Kriteria keempat adalah kedisiplinan. Hasil survey menunjukkan angka sebesar 82,7. angka ini sama dengan yang ketiga namun nilai ini masih dalam interval baik. Dengan demikian masyarakat menilai bahwa kedisiplinan para petugas atau aparat unit layanan walaupun juga bagus namun masih terus ditingkatkan

#### 5. Tanggungjawab Petugas dalam memberikan Pelayanan

Bobot Nilai	Tingkat Kualitas	Alternatif Jawaban	Prosentase
1	Tidak Baik	0	0 %
2	Kurang Baik	1	0,7 %
3	Baik	116	77,3 %
4	Sangat Baik	33	22 %
		150	100

Kriteria kelima adalah tanggung jawab. Hasil survey menunjukkan angka sebesar 77,3 Angka ini sedikit lebih rendah dari kriteria keempat, namun masih menggambarkan atau mencerminkan bahwa rasa tanggung jawab petugas terhadap pelayanan adalah bagus dan baik.

6. Kemampuan Petugas dalam memberikan Pelayanan

Bobot Nilai	Tingkat Kualitas	Alternatif Jawaban	Prosentase
1	Tidak Baik	0	0 %
2	Kurang Baik	1	0,7 %
3	Baik	117	78 %
4	Sangat Baik	32	21,3 %
		150	100

Kriteria keenam adalah kemampuan petugas. Hasil survey menunjukkan angka sebesar 78. Angka ini menggambarkan atau mencerminkan bahwa kemampuan petugas dalam menghadapi masyarakat dan penanganan dalam bidang pelayanan adalah bagus.

7. Kecepatan Pelayanan

Bobot Nilai	Tingkat Kualitas	Alternatif Jawaban	Prosentase
1	Tidak Baik	0	0 %
2	Kurang Baik	2	1,3 %
3	Baik	127	84,7 %
4	Sangat Baik	21	14 %
		150	100

Kriteria ketujuh adalah kecepatan pelayanan. Hasil survey menunjukkan angka tertinggi sebesar 84,7. Angka ini lebih tinggi dari kriteria keenam angka ini menggambarkan atau mencerminkan bahwa petugas dalam menangani atau memberikan pelayanan adalah lumayan baik, dan akan lebih ditingkatkan lagi agar lebih baik lagi.

8. Keadilan dalam Mendapatkan Pelayanan

Bobot Nilai	Tingkat Kualitas	Alternatif Jawaban	Prosentase
1	Tidak Baik	0	0 %
2	Kurang Baik	2	1,3 %
3	Baik	119	79,3 %
4	Sangat Baik	29	19,4 %
		150	100

Kriteria kedelapan adalah keadilan petugas dalam memberikan pelayanan. Hasil survey menunjukan angka sebesar 79,3. angka ini menggambarkan atau mencerminkan bahwa petugas dalam menghadapi pelanggan adalah baik sudah bersikap adil.

9. Kesopanan dalam Keramahan petugas dalam Memberikan Pelayanan

Bobot Nilai	Tingkat Kualitas	Alternatif Jawaban	Prosentase
1	Tidak Baik	0	0 %
2	Kurang Baik	1	0,7 %
3	Baik	126	84 %
4	Sangat Baik	23	15,3 %
		150	100

Kriteria kesembilan adalah kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan. Hasil survey menunjukan angka tertinggi sebesar 84. Angka ini menggambarkan atau mencerminkan bahwa kesopanan petugas dalam menghadapi pelanggan sudah bagus.

#### 10. Kewajaran Biaya Pelayanan

Bobot Nilai	Tingkat Kualitas	Alternatif Jawaban	Prosentase
1	Tidak Baik	0	0 %
2	Kurang Baik	0	0 %
3	Baik	123	82 %
4	Sangat Baik	27	18 %
		150	100

Kriteria kesepuluh adalah kewajaran biaya dalam hal ini. Angka survey dibawah kriteria kesepuluh. Hasil survey menunjukan angka sebesar 82. Angka ini menggambarkan atau mencerminkan bahwa ketentuan biaya yang ditetapkan termasuk baik, namunmaka dalam hal ini sistem keterbukaan pelayanan tetap perlu ditingkatkan dan penilaian masyarakat terhadap kewajaran biaya lumayan baik.

#### 11. Kepastian Biaya Pelayanan

Bobot Nilai	Tingkat Kualitas	Alternatif Jawaban	Prosentase
1	Tidak Baik	0	0 %
2	Kurang Baik	0	0 %
3	Baik	128	85,3 %
4	Sangat Baik	22	14,7 %
		150	100

Kriteria kesebelas adalah kepastian biaya pelayanan. Hasil survey menunjukan angka sebesar 85,3. Angka ini menggambarkan atau mencerminkan bahwa rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran menurut masyarakat adalah cukup baik.

#### 12. Kepastian dan Ketepatan Jadwal Waktu Pelayanan

Bobot Nilai	Tingkat Kualitas	Alternatif Jawaban	Prosentase
1	Tidak Baik	0	0 %
2	Kurang Baik	4	2,6 %
3	Baik	126	84 %
4	Sangat Baik	20	13.4 %
		150	100

Kriteria kedua belas adalah ketepatan pelaksanaan petugas dalam memberikan pelayanan. Hasil survey menunjukan angka sebesar 84. Angka ini menggambarkan atau mencerminkan bahwa petugas dalam melaksanakan tugas dalam kategori baik dan tetap masih perlunya ditingkatkan ketepatan pelaksanaan pelayanan karena ada kriterianya dari masyarakat 2,6 menunjukkan masih terdapat kekurangan.

#### 13. Kenyamanan Lingkungan

Bobot Nilai	Tingkat Kualitas	Alternatif Jawaban	Prosentase
1	Tidak Baik	0	0 %
2	Kurang Baik	5	3,3 %
3	Baik	121	80,7 %
4	Sangat Baik	24	16 %
		150	100

Kriteria ketiga belas adalah kenyamanan lingkungan. Hasil survey menunjukan angka tertinggi sebesar 80,7. Kriteria ini menunjukkan baik Untuk fasilitas pelayanan masih perlu ditingkatkan, seperti loket

pelayanan, ruang tunggu yang memadai dan nantinya akan berdirinya kantor baru agar lebih menunjang pelayanan kepada masyarakat.

#### 14. Keamanan Pelayanan

Bobot Nilai	Tingkat Kualitas	Alternatif Jawaban	Prosentase
1	Tidak Baik	0	0 %
2	Kurang Baik	1	0,7 %
3	Baik	127	84,7 %
4	Sangat Baik	22	14,6 %
		150	100

Kriteria keempat belas adalah keamanan lingkungan pelayanan. Hasil survey menunjukkan angka tertinggi sebesar 84,7, dengan penilaian baik angka ini menggambarkan atau mencerminkan bahwa masyarakat cukup merasa aman berurusan pada unit layanan baik perijinan maupun non perijinan di Kantor Kecamatan Juai.

Data diatas akan lebih jelas setelah alternative jawaban responden dikonversi ke dalam Nilai per Unsur, Nilai Rata-Rata, Nilai Rata-Rata Tertimbang dan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai berikut:

#### TABEL NILAI BOBOT

Dari tabel diatas jelas bahwa semua unsur pelayanan yang diberikan pada Kantor Camat Juai dinilai oleh responden dari nilai rata-rata unsur diatas rata-rata diatas 3,00 yaitu nilai tertinggi 3,35 dan nilai terendah 3,11 Hal ini

menggambarkan penilaian masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan pada umumnya sudah cukup baik.

Unsur pelayanan yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah Kemudahan Prosedur Pelayanan dengan jenis pelayanan (3,35) dari angka tersebut dapat diketahui bahwa responden merasakan Kemudahan Prosedur Pelayanan yang dipersyaratkan sudah sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan petugas. Sedangkan faktor kenyamanan di lingkungan dan ketepatan jadwal pada unit pelayanan perlu mendapatkan perhatian untuk ditingkatkan. Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 14 unsur pelayanan diperoleh hasil Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai berikut :

Jumlah Nilai Rata-Rata Per Unsur  $\times 0,071 = 3,16$

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat adalah  $3,16 \times 25$  (nilai dasar) = 78,99

<b>Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) : 78,99</b>
---

Dengan angka indeks sebesar tersebut diatas maka kinerja pada Kantor Kecamatan Juai berada dalam Kategori mutu pelayanan pada posisi "B" Dengan kategori **BAIK** karena berada pada interval **62,51 – 81,25**.



## BAB IV

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan uraian dalam Bab III, maka dapat ditarik kesimpulan dan saran sebagai berikut :

#### A. KESIMPULAN

1. Umum kualitas pelayanan pada Kantor Kecamatan Juai di persepsikan oleh masyarakat penggunaanya pada posisi **B** dengan kategori **BAIK** karena mencapai angka indeks **78,99** berada dalam interval **62,51 - 81,25**.
2. Pelayanan publik pada pelayanan di Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan dapat dikatakan sudah baik terhadap masyarakat karena hasil survey menunjukan nilai indek kepuasan masyarakat adalah 3,16 yang berarti nilai tersebut berada pada range (2,51 - 3,25) .
3. Dari 14 kriteria pelayanan, yang lebih baik adalah pada kreteria prosedur pelayanan yang menghasilkan angka indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,35 yang berarti lebih baik.
4. Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur-unsur yang mempunyai nilai terendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai tinggi harus tetap dipertahankan.  
  
Adapun unsur pelayanan yang nilainya terendah adalah (3,11) adalah pada unsur pelayanan kepastian jadwal pelayanan dan kenyamanan lingkungan perlu terus memperoleh perhatian untuk ditingkatkan.

## **B . R E K O M E N D A S I**

Untuk mendukung kualitas pelayanan publik di Kabupaten Balangan khususnya Kantor Kecamatan Juai agar dapat lebih meningkat dimasa mendatang maka langkah-langkah yang perlu diprioritaskan adalah :

Berdasarkan hasil penghitungan, memang ke 14 unsur pelayanan memperoleh nilai diatas rata-rata **3,00** namun ada dua unsur pelayanan yang harus ditingkatkan yaitu :

- Kenyamanan Lingkungan Unit Pelayanan, Nilai rata-rata 3,12
- Kepastian/ketepatan jadwal, Nilai rata-rata 3,11.

**Kedua unsur tersebut dapat ditingkatkan melalui :**

1. Peningkatan Kealitas kenyamanan lingkungan unit pelayanan :

- a. Hal ini dapat dilakukan dengan lebih memperhatikan aspek kenyamanan ruang pelayanan, Penyediaan tempat/lingkungan yang lebih luas dengan penataan ruangan dan lingkungan yang memperhatikan nilai-nilai estitika dengan fasilitas yang refresentatif, dengan penataan sedemikian rupa agar suasana dan kondisi ruang pelayanan nyaman, indah dan sejuk dengan menambah fasilitas ac sehingga masyarakat pelanggan merasa lebih nyaman, betah dan leluasa menunggu proses penyelesaian pelayanan yang mereka butuhkan, yang nantinya akan dibantu dengan adanya pembangunan gedung baru ditahun depan dan yang perlu mendapatkan perhatian adalah penyediaan sarana dan prasarana pendukung serta biaya

penyediaan, pemeliharaan peralatan dan perlengkapan kantor :

- Melengkapi loket-loket pelayanan guna ketertiban pelayanan.
- Peningkatan kesejahteraan para petugas dengan insentif bagi pegawai yang memiliki disiplin dan etos kerja tinggi serta melengkapi pakaian seragam petugas pelayanan guna memberikan motivasi, semangat, dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
- Penyediaan sarana pengaduan dengan elektronika seperti : Akses internet, SMS juga penyediaan informasi syarat-syarat pengurusan perizinan melalui media elektronika untuk memudahkan dan mempercepat proses pelayanan.
- Untuk meningkatkan pelayanan perijinan/non perijinan kepada masyarakat perlu ditambah tenaga pelayanan yang memiliki kompetensi dibidang layanan selain itu pula perlunya Bim tek tentang etika, bagaimana memberikan pelayanan yang baik dan prima dengan ramah, sopan dengan motivasi bahwa pelanggan adalah raja yang harus dilayani hingga masyarakat merasa puas.

2. Ketepatan waktu/jadwal pelayanan.

Agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan cepat sehingga perlu adanya komitmen masyarakat dengan petugas pemberi layanan dengan sesuai maklumat pelayanan serta kepastian waktu yang diperlukan dalam pelayanan.

Juai, Desember 2017

Penyusun,  
Kasi Pelayanan Umum

**HUSNAWATI, S.SOS**

Mengetahui,  
CAMAT JUAI,

**LOKMANOL HAKIM, S.Sos.MM**  
Penata Tk.I (III/d)  
NIP. 19730228 199503 1 001