
Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kecamatan Matuari Kota Bitung

Oleh:
Grace Vegalita Tuhatelu¹
Stefanus Sampe²
Alfon Kimbal³

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan Kantor Kecamatan Matuari Kota Bitung yang diukur menggunakan indeks Kepuasan Masyarakat. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat. Penelitian dilakukan di Kantor Kecamatan Matuari Kota Bitung pada bulan Mei 2021. Teknik sampling yang dilakukan adalah non-probability sampling dengan jenis accidental sampling. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, dokumentasi dan angket. Uji validitas menggunakan rumus Product Moment Pearson dan uji reliabilitas menggunakan rumus Cronbach's Alpha. Dari hasil penelitian terlihat bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk pelayanan Kantor Kecamatan Matuari adalah 3,566 dengan angka konversi sebesar 89,15. Maka kinerja pelayanan publik berada dalam kategori mutu pelayanan sangat baik. Hasil dari pengukuran terhadap 14 indikator Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai berikut: (a) Prosedur pelayanan nilai IKM sebesar 92,5 dengan kategori sangat baik, (b) Persyaratan pelayanan nilai IKM sebesar 91,25 dengan kategori sangat baik, (c) Kejelasan Petugas Pelayanan nilai IKM sebesar 90 dengan kategori sangat baik, (d) Kedisiplinan petugas pelayanan nilai IKM sebesar 92,5 dengan kategori sangat baik, (e) Tanggungjawab petugas pelayanan nilai IKM sebesar 93,25 dengan kategori sangat baik, (f) Kemampuan petugas pelayanan nilai IKM sebesar 93,75 dengan kategori sangat baik, (g) Kecepatan pelayanan nilai IKM sebesar 87 dengan kategori sangat baik, (h) Keadilan mendapatkan pelayanan nilai IKM sebesar 90,25 dengan kategori sangat baik, (i) Kesopanan dan Keramahan petugas nilai IKM sebesar 80,25 dengan kategori baik, (j) Kewajaran biaya pelayanan nilai IKM sebesar 90,25 dengan kategori sangat baik, (k) Kepastian biaya pelayanan nilai IKM sebesar 87,75 dengan kategori sangat baik, (l) Kepastian jadwal pelayanan nilai IKM sebesar 90,75 dengan kategori sangat baik, (m) Kenyamanan lingkungan nilai IKM sebesar 94,5 dengan kategori sangat baik, (n) Keamanan pelayanan nilai IKM sebesar 92 dengan kategori sangat baik.

Kata Kunci: Pelayanan Publik , Indeks Kepuasan Masyarakat

¹Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

²Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

³Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat

Pendahuluan

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

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggungjawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah akan menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi sering mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang diberikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah kinerja birokrasi.

Pelayanan publik memiliki tujuan utama yaitu kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut. 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 Kecamatan Matuari belum dilakukan secara berkala.

Berdasarkan observasi awal, masalah yang seringkali terjadi di Kecamatan Matuari yaitu mengenai waktu pelayanan contohnya ada beberapa pegawai yang menggunakan jam istirahat melebihi batas waktu, kurangnya produktivitas pegawai sehingga pelayanan kurang maksimal serta pelayanan yang diskriminatif seperti mengutamakan pihak keluarga atau orang terdekat untuk mendapatkan pelayanan dan kurangnya kompetensi dari petugas pemberi layanan. Kondisi ini jelas sangat menghambat pelayanan administrasi umum di Kecamatan Matuari. Kegiatan pelayanan yang diberikan 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. Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul "**Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Matuari Kota Bitung**". Berdasarkan masalah yang telah dipaparkan di atas, rumusan masalah yang akan diteliti adalah

“Seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kecamatan Matuari kota Bitung”

Metode Penelitian

Desain Penelitian

Menurut jenis data dan analisis penelitian ini tergolong penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, Prosedur penelitian yang menekankan pada data-data numerikal (angka) yang diolah dengan metode statistik. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi pada saat sekarang. Pendekatan kuantitatif ini digunakan oleh peneliti untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di kecamatan matuari

Penelitian ini menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Data yang telah terkumpul dalam bentuk angka-angka kemudian akan dihitung sesuai dengan ketentuan penghitungan IKM. Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut: Observasi, Metode dokumentasi, dan Angket

Sebelum data yang diperoleh dianalisis terlebih dahulu dilakukan uji kualitas data yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Pengelolaan data penelitian dilakukan dengan cara sebagai berikut: Editing, Tabulasi, Analisis IKM dan Interpretasi, dan Penarikan Kesimpulan

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi merupakan sekumpulan objek yang menjadi pusat penelitian, yang memiliki informasi yang ingin diketahui. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat di Kecamatan Matuari Kota Bitung, Provinsi Sulawesi Utara. yang berjumlah 29.746 jiwa. Besarnya populasi dalam penelitian dan mempertimbangkan faktor-faktor yang menunjang keberhasilan pelaksanaan penelitian maka dalam penelitian ini dilakukan sampling. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini

adalah teknik non-probability sampling dengan jenis accidental sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas, artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik atau ciri-cirinya yaitu masyarakat Kecamatan Matuari, maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel (responden) sebagai dasar pengumpulan data. Sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 150 orang dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar (“Jumlah unsur” + 1) x 10 = jumlah responden (14 + 1) x 10 = 150 responden.

Definisi Konsep Operasional

Definisi konsep merupakan suatu generalisasi dan pemahaman terhadap suatu masalah yang akan diteliti. Tujuannya adalah untuk mempermudah pemahaman dan menghindari interpretasi ganda dari variabel yang akan diteliti, sehingga tidak menimbulkan keambiguan dan kesalahan dalam menginterpretasikan masalah. Adapun konsep-konsep yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan Publik adalah sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Pelayanan Administrasi Kependudukan adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan

melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

3. Penerapan Pelayanan Administrasi Kependudukan merupakan bentuk pelayanan administrasi kepada masyarakat, dimana pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan administrasi di daerah tempat masyarakat memperoleh layanan sehingga tercapai tujuan pelayanan administrasi masyarakat yang telah ditetapkan. Berfungsi sebagai informasi dalam memberikan pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan Kantor Kecamatan Matuari Kota Bitung berdasarkan kepuasan masyarakat yang diukur menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Kantor Kecamatan Matuari Kota Bitung berada pada tingkat yang baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari 14 (empat belas) unsur IKM sebesar 3,566 dan dengan nilai konversi IKM sebesar 89,15. Indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah Kenyamanan Lingkungan dengan nilai IKM sebesar 3,78 dengan nilai konversi IKM sebesar 94,5. Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM terendah adalah indikator Kesopanan dan Keramahan Petugas mendapatkan nilai IKM sebesar 3,21 dan nilai konversi IKM sebesar 80,25.

Berdasarkan data penelitian yang telah dianalisis, maka pada bagian ini akan dibahas hasil penelitian yang meliputi masing-masing indikator Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu: (a) prosedur pelayanan (b) persyaratan pelayanan (c) kejelasan petugas pelayanan (d) kedisiplinan petugas pelayanan (e) tanggung jawab petugas

pelayanan (f) kemampuan petugas pelayanan (g) kecepatan pelayanan (h) keadilan mendapatkan pelayanan (i) kesopanan dan keramahan petugas pelayanan (j) kewajaran biaya pelayanan (k) kepastian biaya pelayanan (l) kepastian jadwal pelayanan (m) kenyamanan lingkungan dan (n) keamanan pelayanan. Pembahasan lebih rinci dari masing-masing indikator adalah sebagai berikut:

1. Prosedur Pelayanan Kantor Kecamatan Matuari

Prosedur pelayanan Kantor Kecamatan Matuari dijabarkan dalam dua pernyataan, yaitu dari segi kemudahan mendapatkan informasi mengenai prosedur pelayanan dan kemudahan prosedur/tahapan alur pelayanan di kantor Kecamatan Matuari. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pelayanan Kantor Kecamatan Matuari mudah untuk didapatkan. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk prosedur pelayanan sebesar 3,7 dengan nilai konversi IKM sebesar 92,5.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa prosedur pelayanan Kantor Kecamatan Matuari berada pada tingkat sangat baik. Masyarakat mudah mendapatkan informasi mengenai prosedur pelayanan dan mudah memahami prosedur atau tahapan alur pelayanan di Kantor Kecamatan Matuari. Akan tetapi beberapa masyarakat menganggap bahwa informasi mengenai prosedur pelayanan masih kurang baik. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kemudahan prosedur pelayanan di Kantor Kecamatan Matuari. Upaya ini dilakukan agar prosedur pelayanan semakin mudah didapatkan.

2. Persyaratan Pelayanan Kantor Kecamatan Matuari

Persyaratan pelayanan Kantor

Kecamatan Matuari dijabarkan sesuai atau tidaknya syarat yang dibutuhkan dengan pelayanan yang masyarakat inginkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan Kantor Kecamatan Matuari telah sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk persyaratan pelayanan sebesar 3,65 dengan nilai konversi IKM sebesar 81,5. Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan Kantor Kecamatan Matuari sangat baik. Akan tetapi beberapa masyarakat menganggap persyaratan pelayanan masih merasa kurang sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kemudahan persyaratan pelayanan di Kantor Kecamatan Matuari.

3. Kejelasan Petugas Pelayanan Kantor Kecamatan Matuari

Kejelasan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Matuari dijabarkan dalam pernyataan mengenai keberadaan atau kepastian petugas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kejelasan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Matuari sangat baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kejelasan petugas pelayanan sebesar 3,6 dengan nilai konversi IKM sebesar 90. Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kejelasan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Matuari baik. Akan tetapi beberapa masyarakat menganggap keberadaan atau kejelasan petugas masih kurang baik. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan keberadaan petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Matuari.

4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan Kantor Kecamatan Matuari

Kedisiplinan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Matuari dijabarkan

dalam pernyataan mengenai kesungguhan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedisiplinan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Matuari sudah sangat baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk kedisiplinan petugas pelayanan sebesar 3,7 dengan nilai konversi IKM sebesar 92,5. Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kedisiplinan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Matuari sudah sangat baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap kedisiplinan petugas masih kurang dalam proses pelayanan. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kedisiplinan petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Matuari.

5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan Kantor Kecamatan Matuari

Tanggung jawab petugas pelayanan Kantor Kecamatan Matuari dijabarkan dalam pernyataan mengenai besarnya tanggung jawab dan kejelasan wewenang petugas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab petugas pelayanan Kantor Kecamatan Matuari sangat baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk tanggung jawab petugas pelayanan sebesar 3,73 dengan nilai konversi IKM sebesar 93,25. Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa tanggung jawab petugas pelayanan Kantor Kecamatan Matuari sangat baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap petugas kurang bertanggung jawab dalam proses pelayanan. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan tanggung jawab petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Matuari selama memberikan pelayanan kepada masyarakat

6. Kemampuan Petugas Pelayanan

Kantor Kecamatan Matuari

Kemampuan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Matuari dijabarkan dalam pernyataan mengenai keahlian petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Matuari sudah sangat baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kejelasan petugas pelayanan sebesar 3,75 dengan nilai konversi IKM sebesar 93,75. Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kemampuan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Matuari sangat baik. Akan tetapi beberapa masyarakat menganggap kemampuan petugas kurang dalam proses pelayanan. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kemampuan petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Matuari.

7. Kecepatan Pelayanan Kantor Kecamatan Matuari

Kecepatan pelayanan Kantor Kecamatan Matuari dijabarkan dalam pernyataan mengenai target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan. Hasil penelitian menunjukkan kecepatan pelayanan Kantor Kecamatan Matuari sangat baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kejelasan petugas pelayanan sebesar 3,48 dengan nilai konversi IKM sebesar 87.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kejelasan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Matuari sangat baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap kecepatan pelayanan di kantor Kecamatan Matuari masih kurang. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kecepatan petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Matuari.

8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan Kantor Kecamatan Matuari

Keadilan mendapat pelayanan

Kantor Kecamatan Matuari dijabarkan dalam pernyataan mengenai pelayanan yang tidak membedakan golongan atau status masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keadilan mendapatkan pelayanan Kantor Kecamatan Matuari sangat baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) keadilan mendapatkan pelayanan sebesar 3,61 dengan nilai konversi IKM sebesar 90,25.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa keadilan mendapatkan pelayanan Kantor Kecamatan Matuari sangat baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap keadilan dalam mendapatkan pelayanan masih kurang. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan keadilan dalam mendapatkan pelayanan di Kantor Kecamatan Matuari.

9. Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan Kantor Kecamatan Matuari

Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Matuari dijabarkan dalam pernyataan mengenai sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesopanan dan keramahan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Matuari baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kesopanan dan keramahan petugas pelayanan sebesar 3,21 dengan nilai konversi IKM sebesar 80,25.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kesopanan dan keramahan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Matuari baik. Akan tetapi, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kesopanan dan keramahan petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Matuari

10. Kewajaran Biaya Pelayanan Kantor Kecamatan Matuari

Kewajaran biaya pelayanan Kantor Kecamatan Matuari dijabarkan

dalam pernyataan mengenai keterjangkauan biaya pelayanan bagi masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kewajaran biaya pelayanan Kantor Kecamatan Matuari sangat baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kewajaran biaya pelayanan sebesar 3,51 dengan nilai konversi IKM sebesar 90,25. Berdasarkan hasil penelitian di atas, menunjukkan bahwa kewajaran biaya pelayanan Kantor Kecamatan Matuari sangat baik.

11. Kepastian Biaya Pelayanan Kantor Kecamatan Matuari

Kepastian biaya pelayanan Kantor Kecamatan Matuari dijabarkan dalam pernyataan mengenai kesesuaian biaya pelayanan dengan biaya pelayanan yang telah ditentukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepastian biaya pelayanan Kantor Kecamatan Matuari sangat baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM kejelasan petugas pelayanan sebesar 3,51 dengan nilai konversi IKM sebesar 87,75. Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kepastian biaya pelayanan Kantor Kecamatan Matuari sangat baik.

12. Kepastian Jadwal Pelayanan Kantor Kecamatan Matuari

Kepastian jadwal pelayanan Kantor Kecamatan Matuari dijabarkan dalam pernyataan mengenai kesesuaian waktu pelayanan dengan jadwal pelayanan yang telah ditentukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepastian jadwal pelayanan Kantor Kecamatan Matuari sangat baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kepastian jadwal pelayanan sebesar 3,63 dengan nilai konversi IKM sebesar 90,75.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, menunjukkan bahwa kepastian jadwal pelayanan Kantor Kecamatan Matuari sangat baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap waktu pelayanan masih kurang baik dengan jadwal pelayanan.

Oleh karena itu, perlu meningkatkan kepastian jadwal pelayanan dan menjaga ketepatan jadwal pelayanan bagi masyarakat

13. Kenyamanan Lingkungan Kantor Kecamatan Matuari

Kenyamanan lingkungan pelayanan Kantor Kecamatan Matuari dijabarkan dalam pernyataan mengenai kondisi sarana dan prasarana tempat pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kenyamanan lingkungan pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid sangat baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kenyamanan lingkungan pelayanan sebesar 3,78 dengan nilai konversi IKM sebesar 94,5.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, menunjukkan bahwa kondisi lingkungan pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid sangat baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap kondisi lingkungan Kantor Kecamatan Mungkid masih kurang baik. Oleh karena itu, penataan, kerapian dan kebersihan lingkungan Kantor Kecamatan Matuari harus selalu dijaga supaya mendukung proses pelayanan.

14. Keamanan Pelayanan Kantor Kecamatan Matuari

Keamanan pelayanan Kantor Kecamatan Matuari dijabarkan dalam pernyataan mengenai terjaminnya tingkat keamanan di lingkungan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keamanan pelayanan Kantor Kecamatan Matuari sangat baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) keamanan pelayanan sebesar 3,68 dengan nilai konversi IKM sebesar 92.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, menunjukkan bahwa keamanan pelayanan Kantor Kecamatan Matuari sangat baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap keamanan pelayanan kurang baik. Oleh karena itu, keamanan masyarakat selama mendapatkan pelayanan perlu

terus ditingkatkan.

Kesimpulan Dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, maka diperoleh angka indeks sebesar 89,15 yang berada pada interval 80,25 – 94,5, sehingga kualitas pelayanan publik berada pada tingkat “A”. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Kantor Kecamatan Matuari pada tahun 2021 secara keseluruhan termasuk dalam kategori sangat baik.
2. Berdasarkan 14 unsur pelayanan yang diteliti, kenyamanan lingkungan merupakan unsur dengan nilai indeks tertinggi dengan nilai IKM sebesar 94,5 dan berada pada tingkat sangat baik. Sedangkan unsur dengan nilai indeks terendah yaitu unsur kesopanan dan keramahan pelayanan dengan nilai IKM sebesar 80,25 dan berada pada tingkat baik.
 - Prosedur pelayanan Kantor Kecamatan Matuari memiliki nilai IKM sebesar 92,5 dan berada pada tingkat sangat baik.
 - Persyaratan pelayanan Kantor Kecamatan Matuari memiliki nilai IKM sebesar 91,25 dan berada pada tingkat sangat baik.
 - Kejelasan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Matuari memiliki nilai IKM sebesar 90 dan berada pada tingkat sangat baik.
 - Kedisiplinan petugas pelayanan Kantor

Kecamatan Matuari memiliki nilai IKM sebesar 92,5 dan berada pada tingkat sangat baik.

- Tanggungjawab petugas pelayanan Kantor Kecamatan Matuari memiliki nilai IKM sebesar 93,25 dan berada pada tingkat sangat baik.
- Kemampuan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Matuari memiliki nilai IKM sebesar 93,75 dan berada pada tingkat sangat baik.
- Kecepatan pelayanan Kantor Kecamatan Matuari memiliki nilai IKM sebesar 87 dan berada pada tingkat sangat baik.
- Keadilan mendapatkan pelayanan Kantor Kecamatan Matuari memiliki nilai IKM sebesar 90,25 dan berada pada tingkat sangat baik.
- Kesopanan dan keramahan petugas Kantor Kecamatan Matuari memiliki nilai IKM sebesar 80,25 dan berada pada tingkat sangat baik.
- Kewajaran biaya pelayanan Kantor Kecamatan Matuari memiliki nilai IKM sebesar 90,25 dan berada pada tingkat sangat baik.
- Kepastian biaya pelayanan Kantor Kecamatan Matuari memiliki nilai IKM sebesar 87,75 dan berada pada tingkat sangat baik.
- Kepastian jadwal di Kantor Kecamatan Matuari memiliki nilai IKM sebesar 90,75 dan berada pada tingkat sangat baik.
- Kenyamanan lingkungan Kantor Kecamatan Matuari memiliki nilai IKM sebesar 94,5 dan berada pada tingkat sangat baik.
- Keamanan lingkungan

Kantor Kecamatan Matuari memiliki nilai IKM sebesar 92 dan berada pada tingkat sangat baik.

Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian di atas, maka peneliti mengemukakan saran kepada Kantor Kecamatan Matuari, yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan Kantor Kecamatan Matuari tergolong sangat baik. Untuk kedepan maka, pelayanan yang diberikan harus dipertahankan atau jika mungkin dapat terus ditingkatkan, akan menjadi lebih baik lagi.
2. Unsur kenyamanan lingkungan merupakan unsur dengan nilai IKM tertinggi perlu untuk tetap dipertahankan.
3. Kesopanan dan Keramahan petugas merupakan unsur dengan nilai IKM terendah dibandingkan dengan unsur lainnya, oleh karena itu pimpinan bahkan sesama petugas pelayanan harus saling mengingatkan supaya tetap ramah dan sopan kepada masyarakat yang datang ke Kantor Kecamatan.
4. Papan Informasi yang digantung di Kantor Kecamatan harus di perbaharui setiap ada perubahan perubahan yang baru.

Daftar Pustaka

- Abidin, Zainal. (2010). Analisis Pengaruh Keandalan dan Etos Kerja Terhadap Pelayanan Publik Pegawai Kantor Pelayanan Pajak Pratama Medan Kota. Medan : USU
- Ahaditya Zulfi. (2015). Analisa Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang. Tugas Akhir Skripsi
- Bambang Presetyo dan Lina Miftahul Jannah. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi. Jakarta: Rajawali Pers.
- Cholid Narbuko dan Abu Achmadi. (2013). Metodologi Penelitian. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Dwiyanto, A. (2006). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gadjah Mada University
- Dwiyanto, Agus, (2011). Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Estawara, Helpris. (2010). Stakeholder Relationship IN Integrated Marketing Communication. Jakarta Universitas Pancasila.
- Hayat. (2016). Manajemen Pelayanan Publik. Depok : PT. Raja Grafindo Persada
- Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Heni Idawati. (2011). Analisis Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Binangun Kulon Progo. Tugas Akhir Skripsi.
- Hiplunudin Agus. (2017). Kebijakan, Birokrasi, Dan Pelayanan Publik. Yogyakarta: Calpulis
- Lijan Poltak Sinambela, dkk. (2011). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mukarom Zaenal dan Muhidin Wijaya Laksana. (2016). Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance. Bandung: CV Pustaka Setia
- Mukarom Zaenal dan Muhidin Wijaya Laksana. (2020). Manajemen Pelayanan Publik. Bandung : CV Pustaka Setia
- Mulyadi Deddy, Hendrikus dan Muhammad. (2018). Administrasi Publik Untuk

- Pelayanan Publik . Bandung : Alfabeta
- Priyanto,Duwi.(2012).Mandiri Belajar Analisis Duta Dengan SPSS. Yogyakarta : Mediakom
- Pasolong, Harbani. (2010). Kepemimpinan Birokrasi. Bandung: CV Alfabeta.
- Ridha Muhammad Suaib. (2016).Pengantar Kebijakan Publik. Yogyakarta : Calpulis
- Said,R.(2016).Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu.EJournal Ilmu Pemerintahan,4 (1),1-15
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sunyoto, Danang.(2012).Analisis Validitas dan Asumsi Klasik. Yogyakarta : Gava Media
- Sinambela,Lijan Poltak,dkk.(2010).Reformasi Pelayanan Publik,Jakarta : Bumi Aksara
- Zaenal Mukarom,M.W.(2015).Manajemen Pelayanan Publik.Bandung:Pustaka Setia.
- Zainudin,A.,&Sutjiatmi,S.(2016).Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tegal.JIP (Jurnal Ilmu Pemerintahan) : Kajian Ilmu Pemerintahan dan Politik Daerah.<https://doi.org/10.24905/jip.1.1.1.2016.126-140>

Sumber sumber lainnya:

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat