

## Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Hulu Sihapas Kabupaten Padang Lawas Utara

Nursariah Hsb<sup>1\*</sup>, Edi Epron Sihombing<sup>2</sup>, Tri Eva Juniasih<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Graha Nusantara Padangsidempuan, Indoensia

<sup>2,3</sup> Dosen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Graha Nusantara Padangsidempuan Indoensia

Email Korespondensi : [nursariahhasibuan52hasibuan@gmail.com](mailto:nursariahhasibuan52hasibuan@gmail.com)

### Abstrak

Menurut pengamatan awal yang dilakukan di Kantor Kecamatan Hulu Sihapas, ada sejumlah masalah yang terkait dengan bagian pelayanan. Salah satu faktor yang memengaruhi kualitas layanan yang diberikan adalah fasilitas layanan. Oleh karena itu, salah satu hal yang harus diperhatikan adalah pemenuhan fasilitas pelayanan bagi masyarakat atau pelanggan. Menurut beberapa orang, Kantor Kecamatan Hulu Sihapas memiliki fasilitas yang kurang memadai, seperti kotak saran dan kurangnya tempat duduk di ruang tunggu, yang dapat mengganggu dan menghambat kegiatan pelayanan. Faktor lain yang dapat menghambat kelancaran kegiatan pelayanan adalah masalah keamanan, karena tidak ada petugas parkir di kantor, sehingga kendaraan masyarakat tidak dapat diparkir dengan aman.

Desain penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa baik pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Hulu Sihapas Kabupaten Padang Lawas Utara dapat diukur dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Jumlah minimal responden dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah seratus, yang merupakan target sampel penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 14 komponen pelayanan yang diteliti, kepastian biaya pelayanan memiliki nilai indeks tertinggi, dengan nilai IKM sebesar 77,75 dan berada pada tingkat baik; kecepatan pelayanan memiliki nilai indeks terendah, dengan nilai IKM sebesar 61,00, dan berada pada tingkat kurang baik.

**Kata Kunci :** Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, Indeks Kepuasan Masyarakat.

### I. Latar Belakang Penelitian

Sebagai penyedia layanan publik, pemerintah bertanggung jawab dan terus berusaha memberikan layanan terbaik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang buruk menciptakan citra buruk pemerintah di masyarakat. Layanan yang diberikan kepada

sebagian masyarakat yang pernah mengalami birokrasi selalu membuat mereka kecewa. Sampai hari ini, beberapa orang masih menganggap kinerja birokrasi buruk. Akibatnya, banyak pengguna masyarakat atau layanan menggunakan jasa calo untuk memenuhi kebutuhan birokrasi mereka.

Pelayanan umumnya tidak memuaskan masyarakat karena terlalu berbelit-belit dengan berbagai alasan yang kurang dapat diterima oleh masyarakat, sehingga cenderung tidak efektif dan efisien. Keadaan seperti ini membuat masyarakat yang menggunakan layanan publik tidak terpuaskan. Dengan demikian, orang menjadi tidak tertarik untuk berurusan dengan birokrasi pemerintah secara langsung.

Kantor Kecamatan Hulu Sihapas, Kabupaten Padang Lawas Utara, adalah salah satu kantor pemerintahan yang memberikan layanan kepada masyarakat. Administrasi kependudukan dan layanan pemerintahan lainnya di tingkat kecamatan termasuk layanan seperti pembuatan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan layanan pemerintahan lainnya untuk masyarakat dan pemerintah desa.

Menurut pengamatan awal yang dilakukan di Kantor Kecamatan Hulu Sihapas, ada sejumlah masalah yang terkait dengan bagian pelayanan. Salah satu faktor yang memengaruhi kualitas layanan yang diberikan adalah fasilitas layanan. Oleh karena itu, salah satu hal yang harus diperhatikan adalah pemenuhan fasilitas pelayanan bagi masyarakat atau pelanggan. Menurut beberapa orang, Kantor Kecamatan Hulu Sihapas memiliki fasilitas yang kurang memadai, seperti kotak saran dan kurangnya tempat duduk di ruang tunggu, yang dapat mengganggu dan menghambat kegiatan pelayanan. Faktor lain yang dapat menghambat kelancaran kegiatan pelayanan adalah masalah keamanan, karena tidak ada petugas parkir di kantor, sehingga kendaraan masyarakat tidak dapat diparkir dengan aman.

Untuk menilai kinerja pelayanan publik, Kantor Kecamatan Hulu Sihapas akan menilai tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian kepuasan masyarakat adalah salah satu cara untuk mengukur kinerja pelayanan publik. 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 mengatur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga publik.

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) harus dilakukan secara berkala; dengan kata lain, analisis atau perhitungan dan analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan harus dilakukan secara berkala. Namun, sampai saat ini, Kantor Kecamatan Hulu Sihapas belum pernah mengukur atau menganalisis Indeks Kepuasan Masyarakat secara rutin.

Untuk mengetahui lebih lanjut tentang Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Hulu Sihapas, menarik untuk menyelidiki tingkat kepuasan masyarakat yang memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan penjabaran di atas, maka akan dilakukan penelitian dengan judul **"Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Hulu Sihapas Kabupaten Padang Lawas Utara"**.

## II. Tinjauan Pustaka

### 2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Karena masyarakat pada dasarnya membutuhkan pelayanan setiap hari, masyarakat membutuhkan pelayanan publik untuk memenuhi berbagai kebutuhannya. Kotler mendefinisikan pelayanan sebagai "setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik" (Lijan Poltak Sinambela, 2011: 4-5).

Menurut Sinambela (Harbani Pasolong, 2010 : 199), pelayanan publik adalah "Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan dan menawarkan kepuasan

meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Menurut KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, "Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undang", pelayanan publik memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, yang merupakan bukti kewajiban aparatur negara untuk melayani masyarakat.

"Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan", menurut Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Ini 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 swasta.

### 2.1.1 Jenis-jenis Pelayanan Publik

Peningkatan kualitas pelayanan publik mengandung makna adanya perubahan kualitas, kondisi, dari kualitas saat ini ke kualitas yang lebih baik. Oleh karena itu, kualitas dalam hal ini terus berubah seiring dengan perkembangan keadaan dan kondisi masyarakat.

KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2004 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;
2. Pelayanan Barang; dan
3. Pelayanan Jasa.

### 2.1.2 Karakteristik Pelayanan

Pada dasarnya, ada banyak karakteristik pelayanan yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan karyawan dan penampilan kerja mereka. Ini dapat dilihat dari berbagai perumusan karakteristik yang dibuat oleh para ahli.

Zeithaml, Berry dan Parasuraman (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2003:27) mengidentifikasi lima karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu:

1. Bukti langsung (*tangible*)  
*Tangible* adalah faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dari segi visual (berhubungan dengan lingkungan fisik).
2. Keandalan (*reliability*)  
*Reliability* yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*)  
Daya tanggap yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*)  
Jaminan yang dimaksud adalah perilaku karyawan atau petugas pelayanan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan dapat menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya.
5. Empati  
Empati berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Empati dalam pelayanan meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

### 2.1.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan *image* organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut Kasmir (2005: 3) Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Menurut Atep Adya Barata (2003: 37), "Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal". Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut:

1. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.
2. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

#### 2.1.4 Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan akan menentukan seberapa besar kepuasan pelanggan dan mencerminkan kinerja dari pelayanan. Goetsch dan Davis (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2003: 4), menyebutkan bahwa kualitas merupakan "Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan". Sedangkan Vincent Gaspersz (2011: 6) menyebutkan bahwa: Ada dua definisi dari kualitas yaitu definisi konvensional dan

strategik. Definisi konvensional dari kualitas menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*), estetika (*esthetics*), dan sebagainya. Sedangkan definisi kualitas dari segi strategik adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of costumers*).

Menurut Kasmir (2005: 15), "Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah." Ini dapat dilakukan secara langsung dengan pelanggan atau dengan menempatkan sesuatu di mana pelanggan atau nasabah sudah tahu tentang lokasi atau pelayanan. Ini dilakukan untuk memenuhi keinginan pelanggan akan barang atau jasa yang mereka butuhkan.

Menurut Gronroos (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2005: 2), pelayanan adalah aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi karena interaksi antara pelanggan dan karyawan atau hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan dengan tujuan menyelesaikan masalah pelanggan atau konsumen.

Lovelock dalam Fandy Tjiptono (2004: 59), menyebutkan "Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan".

#### 2.1.5 Manfaat Kualitas Pelayanan

Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2005: 115) menyebutkan bahwa terdapat beberapa manfaat yang dapat diperoleh sebuah perusahaan dengan adanya kualitas pelayanan, yaitu:

1. Kualitas berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan.
2. Perusahaan dapat meningkatkan pangsa pasarnya melalui pemenuhan kualitas yang bersifat *customer-driven*.
3. Kualitas dapat mengurangi biaya.

#### 2.1.6 Dimensi Kualitas Pelayanan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip yaitu:

1. Kesederhanaan (prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan);
2. Kejelasan (kejelasan mencakup dalam hal persyaratan teknis dan administrasi pelayanan, unit kerja yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, rincian biaya pelayanan dan tata cara penyelenggaraan);
3. Kepastian waktu (pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan);
4. Akurasi (produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah);
5. Keamanan (proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum);
6. Tanggung jawab (pimpinan penyelenggara pelayanan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan);
7. Kelengkapan sarana prasarana (tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika);
8. Kemudahan akses (tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai dan mudah dijangkau masyarakat);
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan (pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas);
10. Kenyamanan (lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain).

## **2.2 Kepuasan Pelanggan**

### **2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan dapat dilihat melalui sikap mereka setelah menggunakan produk yang dibeli. Kepuasan pelanggan akan terlihat dari seberapa baik produk yang dibeli dan dirasakan, dan semakin baik kualitas produk, semakin tinggi kepuasan pelanggan.

Menurut Nasution M. N. (2001: 45), "Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi".

Menurut Schwaars (Harbani Pasolong, 2010: 221), kepuasan pelanggan dapat menghasilkan banyak keuntungan bagi perusahaan. Ini termasuk menciptakan hubungan yang lebih baik antara pelanggan dan organisasi, memberikan dasar yang baik untuk pembelian ulang, menumbuhkan loyalitas pelanggan, dan menghasilkan rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan.

### **2.2.2 Tingkat Kepuasan Masyarakat**

Karena ada hubungan kepercayaan masyarakat, kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting. Menurut Harbani Pasolong (2010: 221-222), "Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (high trust)." Apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan, kepercayaan masyarakat akan meningkat.

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat secara berkala, seperti yang ditetapkan dalam Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik (KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003), yang menyatakan bahwa "Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan



sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan."

## **2.3 Indeks Kepuasan Masyarakat**

### **2.3.1 Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat**

Sangat penting untuk terus mengukur dan membandingkan tingkat kepuasan masyarakat dengan pelayanan pemerintah. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyatakan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat adalah: data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran tingkat kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh masyarakat sehubungan dengan layanan pemerintah.

Lebih lanjut dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan, "Sasaran dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat".

### **2.3.2 Maksud dan Tujuan Indeks Kepuasan Masyarakat**

Semua usaha yang dilakukan oleh organisasi atau instansi pada akhirnya akan berfokus pada kepuasan pelanggan. Indeks Kepuasan Masyarakat dibuat untuk mengukur seberapa puas masyarakat dengan layanan yang diberikan oleh organisasi. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004, Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dimaksudkan untuk membantu Unit Pelayanan Pemerintah membuat Indeks Kepuasan Masyarakat yang menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat umum.

Menurut KEPMENPAN Nomor 25 tahun

2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, tujuan dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah "Untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya". Sedangkan bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

### **2.3.3 Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat**

Untuk membantu masyarakat dan lembaga pemerintah, Unit Pelayanan Pemerintahan berkolaborasi untuk membuat Indeks Kepuasan Masyarakat. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) harus diperbarui secara berkala, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodic;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintah pusat dan daerah;
5. Memacu persaingan positif, antarunit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

### **2.3.4 Unsur-Unsur Penilaian dalam Indeks Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan prinsip pelayanan

sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disebutkan sebagai berikut:

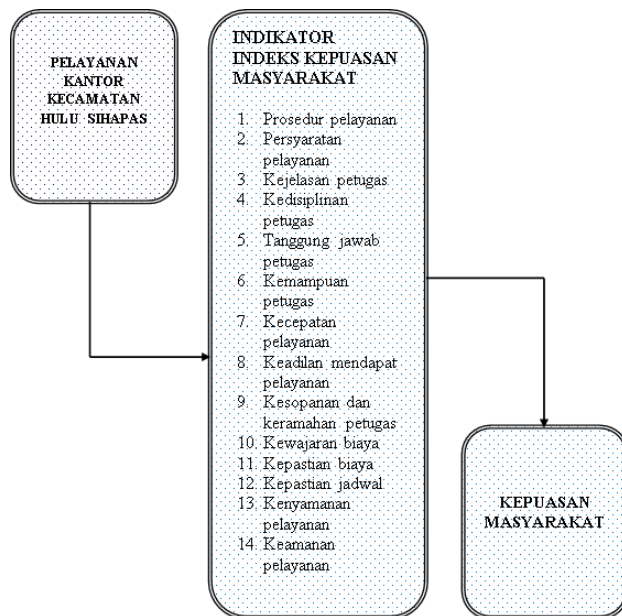
1. Prosedur pelayanan;
2. Persyaratan Pelayanan;
3. Kejelasan petugas pelayanan;
4. Kedisiplinan petugas pelayanan;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan;
7. Kecepatan pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan;
9. Kesopanan dan keramahan petugas;
10. Kewajaran biaya pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan;
12. Kepastian jadwal pelayanan;
13. Kenyamanan lingkungan;
14. Keamanan Pelayanan.

### III. Kerangka Pemikiran

Salah satu lembaga pemerintahan yang memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat adalah kantor kecamatan. Tugas utama kantor pemerintahan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan pelayanan merupakan inti dari kegiatan kantor kecamatan.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, perlu dievaluasi Indeks Kepuasan Masyarakat, yang terdiri dari 14 kriteria, untuk menentukan seberapa baik layanan yang diberikan oleh kantor Kecamatan Hulu Sihapas Kabupaten Padang Lawas Utara. Komponen ini ditetapkan berdasarkan KEPMENPAN Nomor 25/M.PAN/2/2004 tentang Prosedur Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Nilai indeks kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Hulu Sihapas menunjukkan kualitas kinerja yang lebih baik, dan sebaliknya.

Berikut ini gambar 1.1 merupakan skema dari kerangka pikir penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya:

**Gambar 1. Kerangka Pemikiran**

## IV. Metode Penelitian

### 4.1. Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian ini disebut penelitian deskriptif karena peneliti menghasilkan data berupa gambaran dengan kalimat-kalimat mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Hulu Sihapas.

### 4.2 Populasi dan Sampel Penelitian

Sekumpulan objek yang menjadi pusat penelitian dan memiliki informasi yang ingin diketahui disebut populasi. Seluruh masyarakat yang berurusan dengan Kantor Kecamatan Hulu Sihapas adalah subjek penelitian ini. Penelitian ini menggunakan sampling untuk menentukan populasi penelitian dan faktor-faktor yang mendukung keberhasilan penelitian.

Penelitian ini menggunakan teknik sampling non-probability dengan jenis sampling accidental. Ini berarti bahwa setiap orang yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan memiliki karakteristik yang sama dengan masyarakat yang menjadi pelanggan Kantor Kecamatan Hulu Sihapas dapat digunakan sebagai sampel (responden)

untuk mengumpulkan data. Untuk mengurangi waktu dan biaya penelitian, sampel penelitian hanya ditargetkan sebanyak lima puluh responden, yang merupakan jumlah minimal responden dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.

### 4.3 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan sumber data yang diperoleh secara lisan dan tertulis. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

#### 1. Observasi (Pengamatan)

Observasi yaitu teknik pengumpulan data dimana peneliti mencatat informasi sebagaimana mereka saksikan selama penelitian.

#### 2. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk memperoleh informasi tentang keadaan Kantor Kecamatan Hulu Sihapas.

#### 3. Pengisian Kuesioner atau angket

Kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

### 4.4 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data IKM sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Pengelolaan data penelitian ditempuh dengan cara sebagai berikut:

#### 1. Editing

Setelah angket diisi oleh responden dan dikembalikan kepada penulis, segera penulis meneliti kelengkapan dalam pengisian angket.

#### 2. Tabulasi



Setelah data terkumpul, data tersebut diberikan skor terhadap jawaban 14 unsur Indeks Kepuasan Masyarakat.

3. Analisis IKM dan Interpretasi Berdasarkan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, terdapat 14 unsur atau indikator yang dikaji dalam penghitungan IKM.
4. Penarikan kesimpulan  
Langkah terakhir dalam teknik analisis data adalah menarik kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan.

## V. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, diperoleh nilai indeks 71,83, yang berada pada rentang 62,51–81,25. Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik Kantor Kecamatan Hulu Sihapas pada tahun 2020 berada pada tingkat "B".
2. Menurut 14 unsur pelayanan yang diteliti, kepastian biaya pelayanan memiliki nilai indeks tertinggi dengan nilai IKM sebesar 77,75 dan berada pada tingkat baik. Unsur kecepatan pelayanan memiliki nilai indeks terendah dengan nilai IKM sebesar 61,00 dan berada pada tingkat kurang baik.
3. Prosedur pelayanan Kantor Kecamatan Hulu Sihapas memiliki nilai IKM sebesar 75,50 dan berada pada tingkat baik.
4. Persyaratan pelayanan Kantor Kecamatan Hulu Sihapas memiliki nilai IKM sebesar 71,50 dan berada pada tingkat Baik.
5. Kejelasan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Hulu Sihapas memiliki nilai IKM sebesar 75,00 dan berada pada tingkat Baik.

6. Kedisiplinan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Hulu Sihapas memiliki nilai IKM sebesar 71,25 dan berada pada tingkat Baik.
7. Tanggungjawab petugas pelayanan Kantor Kecamatan Hulu Sihapas memiliki nilai IKM sebesar 74,75 dan berada pada tingkat Baik.
8. Kemampuan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Hulu Sihapas memiliki nilai IKM sebesar 75,25 dan berada pada tingkat Baik.
9. Keadilan mendapatkan pelayanan Kantor Kecamatan Hulu Sihapas memiliki nilai IKM sebesar 70,00 dan berada pada tingkat Baik.
10. Kesopanan dan keramahan petugas Kantor Kecamatan Hulu Sihapas memiliki nilai IKM sebesar 75,50 dan berada pada tingkat Baik.
11. Kewajaran biaya pelayanan Kantor Kecamatan Hulu Sihapas memiliki nilai IKM sebesar 74,25 dan berada pada tingkat Baik.
12. Kepastian jadwal pelayanan Kantor Kecamatan Hulu Sihapas memiliki nilai IKM sebesar 63,00 dan berada pada tingkat Baik.
13. Kenyamanan lingkungan Kantor Kecamatan Hulu Sihapas memiliki nilai IKM sebesar 74,00 dan berada pada tingkat Baik.
14. Keamanan pelayanan Kantor Kecamatan Hulu Sihapas memiliki nilai IKM sebesar 77,75 dan berada pada tingkat Baik.

## VI. Daftar Pustaka

- Atep Adya Barata. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- 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.

- Fandy Tjiptono. (1997). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- \_. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Harbani Pasolong. (2010). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta
- Heni Idawati. (2011). Analisis Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Binangun Kulon Progo. *Tugas Akhir Skripsi*.
- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.*
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*
- Lijan Poltak Sinambela, dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasution, M.N. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nur Setyaningsih. (2008). Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan di SAMSAT Kota Sragen. *Skripsi*.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.*
- Vincent, Gaspsz. (2011). *Total Quality Management (untuk Praktisi Bisnis dan Industri)*. Bogor: Vinchristo Publication.