

ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KELURAHAN TAMBAKREJO

Titik Suhartini, S.Pd., M.Si

*Prodi Administrasi Bisnis Politeknik Sawunggali Aji
Jl. Wismoaji no. 38 Kutoarjo, Purworejo
Email : miftachulrizqinuroktafia@gmail.com*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan Kantor Kelurahan Tambakrejo diukur berdasarkan kepuasan masyarakat menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dengan hasil data dalam bentuk angka. Penelitian dilakukan di Kantor Kelurahan Kabupaten Purworejo pada bulan Februari hingga Mei 2023. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, kuesioner, observasi, dokumentasi dan studi pustaka. Uji validitas menggunakan rumus Product Moment Pearson dan uji reliabilitas menggunakan rumus Cronbach's Alpha. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk pelayanan Kantor Kelurahan Tambakrejo adalah 3,25 dengan angka konversi sebesar 81,14. Maka kinerja pelayanan publik berada dalam kategori mutu pelayanan baik.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Indeks Kepuasan Masyarakat

Abstract

This study aims to determine the services of the Tambakrejo Village Office measured based on community satisfaction using the Community Satisfaction Index. This research is a type of descriptive research using Community Satisfaction Index analysis with data results in the form of numbers. The research was conducted at the Purworejo District Office from February to May 2023. Data collection techniques were conducted using interviews, questionnaires, observation, documentation and literature study. The validity test uses the Pearson Product Moment formula and the reliability test uses the Cronbach's Alpha formula. The results showed that the Community Satisfaction Index (IKM) value for Tambakrejo Village Office services was 3,25 with a conversion rate of 81,14. So the performance of public services is in the category of good service quality.

Keywords: Public Service, Community Satisfaction Index

1. Pendahuluan

Pemerintah merupakan sebuah organisasi yang memiliki tugas dan fungsi untuk mengelola sistem kebijakan pemerintah dan yang ditetapkan untuk negara. Pemerintah secara umum adalah suatu organisasi yang mempunyai kewenangan untuk

mengatur masyarakat dalam suatu wilayah tertentu, yang umumnya yaitu negara. Dalam arti luas, pemerintah diartikan sebagai suatu bentuk organisasi yang bekerja dengan tugas menjalankan suatu sistem pemerintahan, sedangkan dalam arti sempit diartikan sebagai suatu badan perkumpulan yang mempunyai kebijakan sendiri

untuk mengurus, menyelenggarakan pengurusan, dan mengatur jalannya suatu sistem pemerintahan.

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

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan masyarakat diperlukan kualitas pelayanan prima yang berpijak pada profesionalisme, efektivitas, akuntabilitas, dan efisiensi aparatur pemerintah. Pelayanan yang diberikan bertujuan untuk mewujudkan kesejahteraan dan pembangunan dalam masyarakat. Kualitas pelayanan publik menjadi poin penting dalam menilai kinerja aparat pemerintah, dimana aparatur pemerintah berhubungan langsung dengan masyarakat dalam kelangsungan penyelenggaraan administrasi negara.

Pada intinya pelayanan publik adalah kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Salah satu aspek dalam pelayanan publik adalah aparat pemerintah. Aparat pemerintah adalah anggota masyarakat yang secara hukum dikukuhkan sebagai abdi masyarakat yang bertanggungjawab atas dasar tugas dan wewenang yang telah diberikan sesuai dengan bidangnya. Sebagai abdi masyarakat mereka memegang peranan penting dalam menyampaikan aspirasi masyarakat.

Pengamatan yang dilakukan di Kantor Kelurahan Tambakrejo bahwa terdapat beberapa kendala mengenai sebuah kualitas pelayanan publik yaitu sebagai berikut :

Tabel 1.
Kendala Pada Kualitas Pelayanan Publik
Di Kantor Kelurahan Tambakrejo

NO	INDIKATOR	KENDALA
1	Prosedur Pelayanan	Kurangnya informasi prosedur pelayanan di Kantor Kelurahan Tambakrejo
2	Kejelasan Petugas Pelayanan	Petugas pelayanan terkadang tidak ada di ruang pelayanan dan pada saat melayani ada petugas yang bermain <i>Handphone</i>
3	Kemampuan Petugas Pelayanan	Ada beberapa petugas pelayanan yang kurang ahli dalam mengoperasikan komputer
4	Kesopanan dan Keramahan Petugas	Ada beberapa petugas pelayanan yang bersikap kurang ramah dan sopan saat memberikan pelayanan
5	Kenyamanan Lingkungan	Kurangnya tempat duduk pada ruang tunggu dan tidak ada nomor antrian

(Sumber : Kantor Kelurahan Tambakrejo, 2023)

Dari data tabel di atas dapat disimpulkan bahwa masih terdapat beberapa kendala-kendala pada kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Tambakrejo yang harus ditingkatkan lagi agar masyarakat pun puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Kegiatan pelayanan yang diberikan Kantor Kelurahan Tamabkrejo akan dinilai dari tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan ukuran kinerja pelayanan publik. Kegiatan yang dapat dilakukan untuk mengetahui pelayanan publik adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi publik adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat(IKM). Ketentuan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat(IKM) tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/ 25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

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

Kepuasan masyarakat yang memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Kelurahan Tambakrejo menjadi hal menarik untuk dikaji, karena bermaksud untuk mengetahui lebih mendalam mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kelurahan Tambakrejo.

Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas, penulis merumuskan masalah dalam Laporan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana prosedur pelayanan di Kantor Kelurahan Tambakrejo?
2. Bagaimana persyaratan pelayanan di Kantor Kelurahan Tambakrejo?
3. Bagaimana kejelasan petugas pelayanan di Kantor Kelurahan Tambakrejo?
4. Bagaimana kedisiplinan petugas pelayanan di Kantor Kelurahan Tambakrejo?
5. Bagaimana tanggung jawab petugas pelayanan di Kantor Kelurahan Tambakrejo?

6. Bagaimana kemampuan petugas pelayanan di Kantor Kelurahan Tambakrejo?
7. Bagaimana kecepatan pelayanan di Kantor Kelurahan Tambakrejo?
8. Bagaimana keadilan mendapatkan pelayanan di Kantor Kelurahan Tambakrejo?
9. Bagaimana kesopanan dan keramahan petugas pelayanan di Kantor Kelurahan Tambakrejo?
10. Bagaimana kewajaran biaya pelayanan di Kantor Kelurahan Tambakrejo?
11. Bagaimana kepastian biaya pelayanan di Kantor Kelurahan Tambakrejo?
12. Bagaimana kepastian jadwal pelayanan di Kantor Kelurahan Tambakrejo?
13. Bagaimana kenyamanan pelayanan di Kantor Kelurahan Tambakrejo?
14. Bagaimana keamanan pelayanan di Kantor Kelurahan Tambakrejo?

Penulis akan membahas masalah yaitu difokuskan pada kualitas pelayanan Kantor Kelurahan Tambakrejo diukur berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat yang belum diketahui.

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan di Kantor Kelurahan Tambakrejo adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan Kantor Kelurahan Tambakrejo diukur berdasarkan kepuasan masyarakat menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat.

2. Kajian Teori

Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen pelayanan publik menurut (Revidadkk 2021:82) adalah suatu proses perencanaan dan pengimplementasiannya serta mengarahkan dan juga mengkoordinasikan penyelesaian aktivitas-aktivitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik yang telah ditentukan sebelumnya. Manajemen pelayanan publik sebagai upaya seseorang untuk bertanggungjawab dalam menjalankan suatu organisasi, dan pemanfaatan sumber daya (orang dan mesin) guna mencapai tujuan organisasi. Dari pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan publik adalah suatu unsur terpenting yang harus diterapkan dalam melakukan pelayanan serta memenuhi kepentingan masyarakat dengan mengimplementasikan kebijakan atau aturan yang telah ditetapkan.

Karakteristik Pelayanan Publik

Pada dasarnya cukup banyak karakteristik suatu pelayanan dimana karakteristik pelayanan mempunyai kekuatan untuk mempengaruhi tingkat kepuasan dan penampilan kerja karyawan. Untuk mencapai kepuasan harus dituntut karakteristik pelayanan publik yang profesional. Menurut (Mukarom and Muhibudin 2015:108), mengidentifikasi lima karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu:

1. *Tangibles* (berwujud), yang ditandai dengan ketampakan fisik, misalnya penampakan gedung, peralatan dan pegawai.
2. *Reliability* (kehandalan), yang ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
3. *Responsiveness* (ketanggapan), yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
4. *Assurance* (jaminan), yang ditandai dengan adanya etika dan moral kesopanan dalam memberikan pelayanan.
5. *Empathy* (empati), yang ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh kantor Kelurahan Tambakrejo akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dari segi bukti berwujud, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang diberikan selama proses pelayanan.

Tingkat Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat adalah hasil pengukuran yang diterima langsung oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diperoleh pegawai pelayanan. Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat.

Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan 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". Oleh karena itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat.

Kepuasan pelanggan dapat diukur menggunakan berbagai metode pengukuran. Secara sederhana mengemukakan empat metode yang dapat mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

1. Sistem Keluhan dan Saran
Setiap perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan (customer-oriented) perlu memberikan kesempatan seluas- luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan. Media yang bisa digunakan adalah kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus (customer hot lines), dan lain-lain.
2. Survai Kepuasan Pelanggan
Melalui survai, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggannya.

Indeks Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah perlu untuk terus diukur dan dibandingkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan Indeks Kepuasan Masyarakat 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 dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

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".

Masih menurut KEPMENPAN Nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, "Indeks kepuasan masyarakat juga ditujukan sebagai penataan sistem,

mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna". Selain itu, sasaran lainnya dari Indeks Kepuasan Masyarakat

adalah tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan penjabaran tersebut, dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data informasi mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh sebuah instansi pemerintahan.

Maksud dan Tujuan Indeks Kepuasan Masyarakat

Keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh organisasi atau instansi pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang diberikan oleh pelanggan mengenai kepuasan yang diberikan. Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai indikator kepuasan masyarakat disusun guna mengetahui seberapa besar kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh instansi. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat menyebutkan bahwa, Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi Unit Pelayanan Pemerintah dalam menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat. Sehingga Indeks Kepuasan Masyarakat yang disusun dapat menunjukkan nilai kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

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.

Maksud dan tujuan dari Indeks Kepuasan Masyarakat dapat disimpulkan sebagai tolok ukur keberhasilan pelayanan dan dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan instansi.

Unsur-unsur Penilaian Dalam Indeks Kepuasan Masyarakat

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka

untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Instansi, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing. Adanya penilaian atas pelayanan publik di instansi pemerintah tidak terlepas dari adanya unsur-unsur penilaian atau standar penilaian yang telah ditetapkan. Unsur penilaian ini dirumuskan atau ditetapkan supaya penilaian yang diberikan.

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, 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 risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Berdasarkan penjabaran mengenai unsur-unsur penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat 14 unsur pokok yang digunakan dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.

3. Metodologi Penelitian

Jenis Data

1. Data Kualitatif
Menurut (Bungin 2015a:124) “Data kualitatif diungkapkan dalam bentuk kalimat serta uraian-uraian, bahkan dapat berupa cerita pendek”. Peneliti berusaha mengumpulkan data melalui wawancara dan observasi dengan terjun langsung ke lapangan menemui informan. Data yang diperoleh berbentuk deskripsi kata-kata, observasi, kuesioner dan juga dalam bentuk foto.
2. Data Kuantitatif
Menurut (Bungin 2015b:126) “data kuantitatif biasanya disimpulkan dengan angka-angka, data seperti ini biasanya hasil transformasi dari data kualitatif yang memiliki perbedaan berjenjang”. Dalam hal ini penulis memperoleh data dalam bentuk jumlah penduduk yang terdapat pada buku Kelurahan dalam angka.

Sumber Data

1. Data Primer
Menurut (Sugiono 2016:137) data primer merupakan “sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data”. Data primer didapat dari sumber informanya itu individu atau perseorangan seperti hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti. Pada laporan ini jawaban data primer diperoleh dari hasil wawancara dari para informan yang bersedia di wawancarai mengenai analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Tambakrejo.
2. Data Sekunder
Menurut Sugiyono (2016:255) data sekunder merupakan “sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen”. Sumber data sekunder merupakan sumber data pelengkap yang berfungsi melengkapi data yang diperlukan data primer. Data ini digunakan untuk mendukung informasi primer yang telah diperoleh yaitu dari bahan pustaka, literature, penelitian terdahulu, buku, dan lain sebagainya. Dalam laporan ini peneliti memperoleh data dari Aparatur Pemerintah.

Populasi Penelitian

Populasi merupakan sekumpulan objek yang menjadi pusat penelitian, yang memiliki informasi yang ingin diketahui. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menjadi pelanggan di Kantor Kelurahan Tambakrejo. 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 yang menjadi pelanggan Kantor Kelurahan Tambakrejo, maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel (responden) sebagai dasar pengumpulan data. Sampel penelitian ditargetkan berjumlah 100 responden sesuai dengan jumlah minimal responden dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yang dipilih secara tidak sengaja.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan kegiatan yang penting bagi sebuah penelitian, karena pengumpulan data tersebut akan menemukan berhasil tidaknya suatu penelitian, sehingga pemilihan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara
Menurut Sugiyono (2016:194) wawancara adalah “digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menentukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari respondennya sedikit atau kecil”. Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini melakukan wawancara dengan tanya jawab secara langsung kepada perangkat desa untuk mengetahui data-data yang diperlukan.
2. Kuesioner
Menurut Sugiyono (2019:199) Kuesioner merupakan “teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”. Pada penelitian ini, kuesioner digunakan untuk mengambil data tentang tingkat kepuasan masyarakat sebagai pelanggan dari pelayanan Kantor Kelurahan Tambakrejo. Jenis kuesioner yang digunakan adalah angket tertutup yaitu responden harus menjawab pertanyaan sesuai pada opsi yang tersedia dan tidak memberikan jawaban lainnya. Teknik ini dipilih karena memudahkan responden dalam memberikan jawaban dan dapat mempermudah peneliti dalam mengambil data. Responden pada penelitian ini adalah pelanggan/masyarakat Kelurahan Tambakrejo.
3. Observasi
Menurut Sugiyono (2018:229) Observasi yaitu “teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain”. Teknik ini dilakukan dengan mengamati dan mencatat secara langsung di lokasi penelitian atas gejala-gejala yang ada kaitannya dengan objek yang diteliti, sehingga melalui proses ini penulis berusaha mendapatkan data yang dibutuhkan. Observasi dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui secara langsung tentang keadaan Kantor Kelurahan Tambakrejo, lingkungan Kantor Kelurahan Tambakrejo, fasilitas serta kegiatan pelayanan di Kantor Kelurahan Tambakrejo sehingga peneliti mendapatkan

data yang akurat dan relevan dengan tujuan penelitian yang diharapkan.

4. Dokumentasi
Menurut Mardawani (2020:52) Dokumentasi merupakan “teknik pengumpulan data dengan cara mencermati dan menganalisis dokumen yang dibuat subyek sendiri atau orang lain untuk penelitian”. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data yang telah diperoleh melalui observasi dan kuesioner dengan cara meminta data kepada pihak-pihak yang terkait baik arsip atau dokumen berupa buku register pelayanan umum.
5. Studi Pustaka
Menurut Sugiyono (2016:291), studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya, dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti, selain itu studi kepustakaan sangat penting dalam melakukan penelitian, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literatur-literatur ilmiah. Data diperoleh dari data yang relevan terhadap permasalahan yang akan diteliti dengan melakukan studi pustaka lainnya seperti buku, jurnal, artikel, penelitian terdahulu.

Teknik Analisa 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
Penulis sebagian memberikan angket kuesioner dan sebagian besar responden mengisi kuesioner menggunakan *link google form* yang diberikan melalui *Whatsapp*. Pada angket yang telah diisi oleh responden dan dikembalikan kepada penulis, segera penulis meneliti kelengkapan dalam pengisian angket. Apabila ada kelengkapan atau jawaban angket yang tidak dijawab, penulis menghubungi responden yang bersangkutan untuk disempurnakan jawabannya agar angket tersebut sah. Penulis memilih atau menyortir data *google form* atau angket sedemikian rupa

sehingga hanya angket atau data *google form* yang terisi dengan benar dan sah yang diolah atau digunakan.

2. Tabulasi
Setelah data terkumpul, data tersebut diberikan skor terhadap jawaban 14 unsur Indeks Kepuasan Masyarakat. Penelitian ini menggunakan tabel biasa atau *main tabel*, yaitu tabel yang disusun berdasarkan sifat responden tertentu dan tujuan tertentu. Tabel ini sifatnya kolektif dan memuat beberapa jenis informasi.
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. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-tara tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Guna memperoleh nilai IKM digunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Guna mempermudah interpretasi nilai IKM yang berkisar 25– 100, sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \text{Nilai IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Hasil perhitungan tersebut kemudian dikategorikan sesuai dengan nilai persepsi dan interval nilai IKM seperti pada tabel sebagai berikut :

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 1,75	25 - 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

(KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004)

Guna mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,071 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan)

untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,071. Hasil dari nilai indeks komposit (gabungan) tersebut merupakan nilai IKM dari Kantor Kelurahan Tambakrejo.

Uji Analisa Data

1. Uji validitas

Menurut Getut Pramesti (2014:39) Dalam penelitian kuantitatif ada kalanya membutuhkan instrument berupa angket. Angket yang dipergunakan biasanya dihitung dalam skala likert. Untuk menilai apakah isi instrument mempunyai validitas yang tinggi atau tidak, maka perlu dilakukan uji validitas. Validitas perlu dilakukan untuk mengukur kesesuaian alat ukur yang digunakan eksperimenter.

Alat ukur instrumen dikatakan valid bila alat tersebut dapat mengukur apa yang mau diukur secara tepat. Uji validitas digunakan untuk mendapatkan tingkat kevalidan/kesahihan instrumen. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan uji validitas *Product Moment Pearson Correlation*, yaitu sebagai berikut:

$$R_{xy} = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

- Keterangan:
 R_{xy} = koefisien korelasi antara X dan Y
 N = jumlah subyek
 ∑X = jumlah skor butir soal X
 ∑Y = jumlah skor total
 ∑X² = jumlah kuadrat skor butir soal X
 ∑Y² = jumlah kuadrat skor total
 ∑XY = jumlah perkalian X dan Y

(Sugiyono, 2013: 255)

Analisis uji validitas menggunakan *SPSS 22 for Windows*. Valid atau tidaknya suatu butir atau item pertanyaan dapat ditentukan dengan menggunakan kriteria dengan ketentuan pertanyaan dalam angket kuesioner dikatakan valid apabila r hitung (r_{xy}) lebih besar dari r table (rtabel). Melihat dengan nilai Signifikansi (Sig.) :

- a. Jika nilai signifikansi < 0.05 = valid
- b. Jika nilai signifikansi > 0.05 = tidak valid

2. Uji Reliabilitas

Menurut Getut Pramesti (2014:42) Suatu instrument dikatakan reliabel apabila hasil pengukuran dengan instrument tersebut adalah sama jika sekiranya pengukuran tersebut dilakukan pada orang yang sama pada waktu yang berlainan (tetapi mempunyai kondisi yang sama) pada waktu yang sama atau pada waktu yang berlainan. Variabel dikatakan

reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* > 0.70. Skor dalam angket ini adalah 1 sampai 4, maka untuk uji reliabilitasnya digunakan rumus *Cronbach's Alpha* yaitu sebagai berikut:

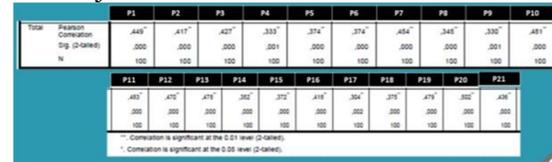
$$r_{ii} = \left(\frac{K}{(K-1)} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

- r_{ii} = reliabilitas instrumen
- K = banyaknya butir soal
- ∑σ_b² = jumlah varians butir
- σ_t² = varians total

(Sugiyono, 2013: 186)

4. Hasil dan Pembahasan

Hasil Uji Validitas



Hasil Uji Reliabilitas

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	100	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,749	21

Tabel 4
Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Prosedur Pelayanan	3,38	84,50	A	Sangat Baik
2	Persyaratan Pelayanan	3,17	79,25	B	Baik
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,13	78,25	B	Baik
4	Kedisiplinan Petugas	3,22	80,50	B	Baik
5	Tanggungjawab Petugas	3,22	80,50	B	Baik
6	Kemampuan Petugas	3,31	82,75	A	Sangat Baik
7	Kecepatan Pelayanan	3,25	81,25	B	Baik
8	Keadilan	3,25	81,25	B	Baik

	Mendapatkan Pelayanan				
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,10	77,50	B	Baik
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,31	82,75	A	Sangat Baik
11	Kepastian Biaya Pelayanan	3,31	82,75	A	Sangat Baik
12	Kepastian Jadwal	3,49	87,25	A	Sangat Baik
13	Kenyamanan Lingkungan	3,31	82,75	A	Sangat Baik
14	Keamanan Pelayanan	3,27	81,75	A	Sangat Baik

(Sumber : Data primer diolah)

Nilai IKM dari unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Berikut ini hasil penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari masing-masing unsur:

1) Prosedur Pelayanan Kantor Kelurahan Tambakrejo

Indikator prosedur pelayanan Kantor Kelurahan Tambakrejo disediakan 2 butir pernyataan yaitu nomor 1 sampai dengan nomor 2. Hasil perhitungan IKM untuk unsur prosedur pelayanan Kantor Kelurahan Tambakrejo sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur prosedur pelayanan (X1) = 338

Nilai rata-rata perunsur (NRR)

$$= \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}}$$

$$= \frac{338}{100}$$

$$= 3,38$$

Nilai IKM unsur prosedur pelayanan
= NRR x 25
= 3,38 x 25
= 84,50

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4 , prosedur pelayanan Kantor Kelurahan Tambakrejo Kabupaten Purworejo memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “A” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Sangat Baik”.

2) Persyaratan Pelayanan Kantor Kelurahan Tambakrejo

Indikator persyaratan pelayanan Kantor Kelurahan Tambakrejo terdapat pada butir soal nomor 3. Hasil perhitungan IKM untuk unsur persyaratan pelayanan Kantor Kelurahan Tambakrejo sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur persyaratan pelayanan (X2) = 317

Nilai rata-rata perunsur (NRR)

$$= \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}}$$

$$= \frac{317}{100}$$

$$= 3,17$$

Nilai IKM = NRR x 25
= 3,17 x 25
= 79,25

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4 , persyaratan pelayanan Kantor Kelurahan Tambakrejo Kabupaten Purworejo memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Baik”.

3) Kejelasan Petugas Pelayanan Kantor Kelurahan Tambakrejo

Indikator kejelasan petugas pelayanan Kantor Kelurahan Tambakrejo terdapat pada butir soal nomor 4. Hasil perhitungan IKM untuk unsur kejelasan petugas pelayanan Kantor Kelurahan Tambakrejo sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur kejelasan petugas (X3) = 313

Nilai rata-rata perunsur (NRR)

$$= \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}}$$

$$= \frac{313}{100}$$

$$= 3,13$$

Nilai IKM = NRR x 25
= 3,13 x 25
= 78,25

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4 , kejelasan petugas pelayanan Kantor Kelurahan Tambakrejo Kabupaten Purworejo memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Baik”.

4) Kedisiplinan Petugas Pelayanan Kantor Kelurahan Tambakrejo

Indikator kedisiplinan petugas pelayanan Kantor Kelurahan Tambakrejo terdapat pada butir soal nomor 5. Hasil perhitungan IKM untuk unsur kedisiplinan petugas pelayanan Kantor Kelurahan Tambakrejo sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur kedisiplinan petugas (X4) = 322

Nilai rata-rata perunsur (NRR)

$$= \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}}$$

$$= \frac{322}{100}$$

$$= 3,22$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,22 \times 25 \\ &= 80,50 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4 , kedisiplinan petugas pelayanan Kantor Kelurahan Tambakrejo Kabupaten Purworejo memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Baik”.

5) Tanggung Jawab Petugas Pelayanan Kantor Kelurahan Tambakrejo

Indikator tanggung jawab petugas pelayanan Kantor Kelurahan Tambakrejo terdapat pada butir soal nomor 6. Hasil perhitungan IKM untuk unsur tanggung jawab petugas pelayanan Kantor Kelurahan Tambakrejo sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks

Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur tanggung jawab petugas (X5) = 322

Nilai rata-rata perunsur (NRR)

$$= \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}}$$

$$= \frac{322}{100}$$

$$= 3,22$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,22 \times 25 \\ &= 80,50 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4 , tanggung jawab petugas pelayanan Kantor Kelurahan Tambakrejo Kabupaten Purworejo memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Baik”.

6) Kemampuan Petugas Pelayanan Kantor Kelurahan Tambakrejo

Indikator kemampuan petugas pelayanan Kantor Kelurahan Tambakrejo terdapat pada butir soal nomor 7. Hasil perhitungan IKM untuk unsur kemampuan petugas pelayanan Kantor Kelurahan Tambakrejo sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur kemampuan petugas (X6) = 331

Nilai rata-rata perunsur (NRR)

$$= \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}}$$

$$= \frac{331}{100}$$

$$= 3,31$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,31 \times 25 \\ &= 82,75 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4 , kemampuan petugas pelayanan Kantor Kelurahan Tambakrejo Kabupaten Purworejo memiliki mutu

pelayanan berada pada tingkat “A” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Sangat Baik”.

7) Kecepatan Pelayanan Kantor Kelurahan Tambakrejo

Indikator kecepatan pelayanan Kantor Kelurahan Tambakrejo terdapat pada butir soal nomor 8. Hasil perhitungan IKM untuk unsur kecepatan pelayanan Kantor Kelurahan Tambakrejo sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur kecepatan pelayanan

$$(X7) = 325$$

Nilai rata-rata perunsur (NRR)

$$= \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}}$$

$$= \frac{325}{100}$$

$$= 3,25$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,25 \times 25 \\ &= 81,25 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4 , kecepatan pelayanan Kantor Kelurahan Tambakrejo Kabupaten Purworejo memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Baik”.

8) Keadilan Mendapatkan Pelayanan Kantor Kelurahan Tambakrejo

Indikator keadilan mendapatkan pelayanan Kantor Kelurahan Tambakrejo terdapat pada butir soal nomor 9 dan 10. Hasil perhitungan IKM untuk unsur keadilan mendapatkan pelayanan Kantor Kelurahan Tambakrejo sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur keadilan mendapatkan pelayanan

$$(X8) = 325$$

Nilai rata-rata perunsur (NRR)

$$= \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}}$$

$$= \frac{325}{100}$$

$$= 3,25$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,25 \times 25 \\ &= 81,25 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4 , keadilan mendapat pelayanan Kantor Kelurahan Tambakrejo Kabupaten Purworejo memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Baik”.

9) Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan Kantor Kelurahan Tambakrejo

Indikator kesopanan dan keramahan petugas pelayanan Kantor Kelurahan Tambakrejo terdapat pada butir soal nomor 11. Hasil perhitungan IKM untuk unsur kesopanan dan keramahan petugas pelayanan Kantor Kelurahan Tambakrejo sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur kesopanan dan keramahan petugas

$$(X9) = 310$$

Nilai rata-rata perunsur (NRR)

$$= \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}}$$

$$= \frac{310}{100}$$

$$= 3,10$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,10 \times 25 \\ &= 77,50 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4 , kesopanan dan keramahan petugas pelayanan Kantor Kelurahan Tambakrejo Kabupaten Purworejo memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Baik”.

10) Kewajaran Biaya Pelayanan Kantor Kelurahan Tambakrejo

Indikator kewajaran biaya pelayanan Kantor Kelurahan Tambakrejo terdapat pada butir soal nomor 12 dan 13. Hasil perhitungan IKM untuk unsur kewajaran biaya pelayanan Kantor Kelurahan Tambakrejo sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur kewajaran biaya

$$(X_{10}) = 331$$

Nilai rata-rata perunsur (NRR)

$$= \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}}$$

$$= \frac{331}{100}$$

$$= 3,31$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,31 \times 25 \\ &= 82,75 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4, kewajaran biaya pelayanan Kantor Kelurahan Tambakrejo Kabupaten Purworejo memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat "A" dan kinerja unit pelayanan pada tingkat "Sangat Baik".

11) Kepastian Biaya Pelayanan Kantor Kelurahan Tambakrejo

Indikator kepastian biaya pelayanan Kantor Kelurahan Tambakrejo terdapat pada butir soal nomor 14. Hasil perhitungan IKM untuk unsur kepastian biaya pelayanan Kantor Kelurahan Tambakrejo sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur kepastian biaya

$$(X_{11}) = 331$$

Nilai rata-rata perunsur (NRR)

$$= \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}}$$

$$= \frac{331}{100}$$

$$= 3,31$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,31 \times 25 \\ &= 82,75 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4, kepastian biaya pelayanan Kantor Kelurahan Tambakrejo Kabupaten Purworejo memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat "A" dan kinerja unit pelayanan pada tingkat "Sangat Baik".

12) Kepastian Jadwal Pelayanan Kantor Kelurahan Tambakrejo

Indikator kepastian jadwal pelayanan Kantor Kelurahan Tambakrejo terdapat pada butir soal nomor 15. Hasil perhitungan IKM untuk unsur kepastian jadwal pelayanan Kantor Kelurahan Tambakrejo sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur kepastian jadwal

$$(X_{12}) = 349$$

Nilai rata-rata perunsur (NRR)

$$= \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}}$$

$$= \frac{349}{100}$$

$$= 3,49$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,49 \times 25 \\ &= 87,25 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4, kepastian jadwal pelayanan Kantor Kelurahan Tambakrejo Kabupaten Purworejo memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat "A" dan kinerja unit pelayanan pada tingkat "Sangat Baik".

13) Kenyamanan Lingkungan Kantor Kelurahan Tambakrejo

Indikator kenyamanan lingkungan Kantor Kelurahan Tambakrejo terdapat pada butir soal nomor 16,17, dan 18. Hasil perhitungan IKM untuk unsur kenyamanan lingkungan Kantor Kelurahan Tambakrejo sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur kenyamanan lingkungan (X13) = 331

Nilai rata-rata perunsur (NRR)

$$= \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}}$$

$$= \frac{331}{100}$$

$$= 3,31$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,31 \times 25 \\ &= 82,75 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4, kenyamanan lingkungan Kantor Kelurahan Tambakrejo Kabupaten Purworejo memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat "A" dan kinerja unit pelayanan pada tingkat "Sangat Baik".

14) Keamanan Pelayanan Kantor Kelurahan Tambakrejo

Indikator keamanan pelayanan Kantor Kelurahan Tambakrejo terdapat pada butir soal nomor 19, 20, dan 21. Hasil perhitungan IKM untuk unsur keamanan pelayanan Kantor Kelurahan Tambakrejo sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur keamanan pelayanan (X14) = 327

Nilai rata-rata perunsur (NRR)

$$= \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}}$$

$$= \frac{327}{100}$$

$$= 3,27$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,27 \times 25 \\ &= 81,75 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4, keamanan pelayanan Kantor Kelurahan Tambakrejo Kabupaten Purworejo memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat "A" dan kinerja unit pelayanan pada tingkat "Sangat Baik".

5. 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 81,14 yang berada pada interval 62,51 – 81,25, sehingga kualitas pelayanan publik berada pada tingkat "B". Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Kantor Kelurahan Tambakrejo pada tahun 2023 secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik.
2. Berdasarkan 14 unsur pelayanan yang diteliti, kepastian jadwal pelayanan merupakan unsur dengan nilai indeks tertinggi dengan nilai IKM sebesar 87,25 dan berada pada tingkat sangat baik. Sedangkan unsur dengan nilai indeks terendah yaitu unsur kesopanan dan keramahan petugas pelayanan dengan nilai IKM sebesar 77,50 dan berada pada tingkat baik.
3. Pada hasil nilai IKM mutu pelayanan yang mendapat kategori A "Sangat Baik" yaitu indikator prosedur pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan pelayanan, dan keamanan pelayanan.

6. Saran

Dari pembahasan di atas maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Pelayanan Kantor Kelurahan Tambakrejo tergolong baik. Untuk kedepan maka, pelayanan yang diberikan minimal dipertahankan atau jika mungkin dapat terus ditingkatkan agar menjadi lebih baik lagi.
2. Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan merupakan unsur nilai IKM terendah dibandingkan

- dengan unsur lainnya, oleh karena itu harus berupaya memperbaiki tingkat kesopanan dan keramahan petugas pelayanan dengan mewajibkan petugas untuk berperilaku 5S (Senyum, salam, sapa, sopan, dan santun).
3. Supaya dilakukan Indeks Kepuasan Masyarakat secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan Tambakrejo.
 4. Kantor Kelurahan Tambakrejo perlu memberikan informasi pelayanan yang jelas kepada setiap masyarakat. Contohnya menunjukkan papan informasi mengenai prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu pelayanan pada setiap jenis pelayanan yang dapat dilihat langsung oleh masyarakat.
 5. Supaya mencantumkan alamat *website* kelurahan Tambakrejo pada papan informasi agar dapat memberikan komentar atau kritikan, serta memberikan nomor antrian sehingga pelayanan berjalan dengan lancar tanpa ada rasa kebingungan masyarakat.

Daftar Pustaka

- Amin, Suprihatini. 2018. *Pemerintahan Desa Dan Kelurahan*. Klaten: Cempaka Putih.
- Anon. 2015. "ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN MUNGKID." 1–152.
- Bungin, Burhan. 2015a. "Data Kualitatif." 124.
- Bungin, Burhan. 2015b. "Data Kuantitatif." 126.
- KEPMENPAN. 2004. *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Nomor 25*.
- Mardo. 2016. "Kualitas Pelayanan." 25.
- Moenir. 2015. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan." 40.
- Moenir, H. A. 2013. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Mukarom, and Wijaya Laksana Muhibudin. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Mulyadi. 2018. "Teori Pelayanan Publik." 39.
- Ratminto, and Atik Septi Winarsih. 2016.

Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Revida dkk, Erika. 2021. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Sugiono. 2016. "Data Primer." 137.
- Syah, Alfin Firman. 2020. "Pengaruh Manajemen Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Sekretariat Dewan Kabupaten Enrekang."
- Tambakrejo, Keputusan Lurah. 2009. *KEPUTUSAN LURAH TAMBAKREJO KECAMATAN PURWOREJO KABUPATEN PURWOREJO NOMOR : 188.4/ 12 / I / 2009 Tentang Visi Misi dan Motto Pelayanan Publik Kantor Kelurahan Tambakrejo*. Purworejo.
- Tambakrejo, Keputusan Lurah. 2009. *KEPUTUSAN LURAH TAMBAKREJO KECAMATAN PURWOREJO KABUPATEN PURWOREJO NOMOR : 188.4/ 13 / I / 2009 Tentang Uraian Tugas Pegawai Kantor Kelurahan Tambakrejo*. Purworejo.