

## Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Kelurahan Bitungsari Bogor Menggunakan Kep/25/M.PAN/2/2004

Petrus Dwi Ananto Pamungkas<sup>1,\*</sup>

<sup>1</sup> Teknik Informatika; STMIK Bina Insani; Jl. Siliwangi No. 6, Rawa Panjang, Bekasi; Telp. 021-88958130; email: petrusdwi@yahoo.co.id

\* Korespondensi : petrusdwi@yahoo.co.id

Diterima: 11 November 2016 ; Review: 18 November 2016 ; Disetujui: 25 November 2016

Cara sitasi: Pamungkas PDA, 2016, Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Kelurahan Bitungsari Bogor Menggunakan Kep/25/M.PAN/2/2004. Information System For Educators And Professionals. 1 (1): 85-91.

**Abstrak:** Aparatur pemerintah sebagai pemberi jasa layanan kepada masyarakat merupakan ujung tombak dari citra pemerintah secara keseluruhan. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan aparatur negara menjadikan target utama yang harus dicapai oleh unit pelayanan, mulai dari tingkatan yang kecil hingga yang lebih luas. Unit pelayanan kelurahan Bitungsari merupakan salah satu dari sekian banyak unit pelayanan pemerintah yang dilakukan di Bogor. Berdasarkan data tahun 2014 bahwa unit pelayanan kelurahan Bitungsari menangani 7.356 orang penduduk dengan 1.745 orang kepala keluarga. Sebanyak 59% penduduk kelurahan Bitungsari berada pada masa produktif, 27% jumlah penduduk memiliki pekerjaan sebagai wirasasta tetapi masih 32% jumlah penduduk belum memiliki pekerjaan, sedangkan sisanya bekerja sebagai petani, buruh lepas, ibu rumah tangga, dan lain-lain. Melalui indeks kepuasan masyarakat diharapkan ada ukuran yang jelas mengenai harapan dari masyarakat kelurahan Bitungsari terhadap pelayanan di kelurahan. Berdasarkan hasil teknik pengambilan sampel accident sampling dan metode pengolahan data menurut KEP/25/M.PAN/2/2004 dapat diketahui bahwa secara keseluruhan bahwa tingkat pelayanan aparatur negara di kelurahan Bitungsari berada pada tingkatan BAIK (78,74) dimana kepastian biaya pelayanan dan kenyamanan lingkungan mendapatkan apresiasi SANGAT BAIK (82,64 dan 81,94) sedangkan kecepatan pelayanan mendapat sorotan yang harus lebih diperhatikan meskipun masih berada pada tingkatan BAIK (73,61).

**Kata Kunci :** indeks kepuasan masyarakat, kepuasan masyarakat, pelayanan.

**Abstract:** Government apparatus as a service provider to the public service is the spearhead of the government's image as a whole. Community satisfaction with the services of the state apparatus made the main targets to be achieved by the service unit, begins from small to large. Bitungsari administrative services unit is one of the many units of government services that are performed in Bogor. Based on data from 2014 that Bitungsari administrative services unit to handle 7356 people by 1745. This population households. As many as 59% of the population Bitungsari villages that are in the productive period, 27% of the population has a job as wirasasta but still 32% of the population do not have a job, while the rest work as farmers, casual workers, housewives, and others. Through community satisfaction index is expected to have a clear measure of the expectations of the community village Bitungsari to services in the village. Based on the results of the sampling technique accident sampling and data processing method according KEP / 25 / M.PAN / 2/2004 can be seen that the overall level of services that the state apparatus in the village Bitungsari at the level of GOOD (78.74) where the certainty of the cost of services and environmental comfort appreciated VERY GOOD (82.64 and 81.94), while the speed of service under the spotlight should be noted though is still at the level of GOOD (73.61).

**Keywords:** community satisfaction index, people's satisfaction, service.

## 1. Pendahuluan

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 bahwa pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya (MenPAN: 2004).

Kelurahan Bitungsari merupakan sebuah kelurahan atau desa yang terletak di kecamatan Ciawi, kabupaten Bogor, propinsi Jawa Barat. Kelurahan ini termasuk ke dalam kategori Desa Madya dengan klasifikasi Desa Swadaya dan memiliki tipologi perindustrian/jasa. Kelurahan Bitungsari ini berbatasan langsung dengan Kelurahan Bojongkerta di sebelah utara, Desa Teluk Pinang di sebelah Timur, Desa Ciderum di sebelah Selatan, dan Kelurahan Rancamaya di sebelah Utara. Berdasarkan data tahun 2014 diketahui bahwa Kelurahan Bitungsari berpenduduk sekitar 7.356 orang (3.890 orang laki-laki dan 3.466 orang perempuan) dengan 1.745 orang kepala keluarga.

Unit pelayanan kelurahan Bitungsari merupakan salah satu unit pelayanan masyarakat dalam bidang administrasi dan kegiatan yang dilakukan masyarakat Bitungsari. Unit ini menjadi ujung tombak dan tolok ukur kinerja pemerintahan terhadap masyarakat. Oleh karena itu, unit pelayanan kelurahan ini dalam melaksanakan tugas-tugasnya harus berorientasi kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dalam hal pengurusan kegiatan maupun administrasi.

Kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) dapat diartikan terpenuhinya harapan pelanggan terhadap kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga (Arif:2007). Pelanggan dalam hal ini adalah masyarakat kelurahan Bitungsari, Bogor. Sebagai pemberi jasa layanan maka unit pelayanan kelurahan dituntut kemampuannya untuk memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan tersebut. Namun kenyataannya bahwa masih ada beberapa keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan oleh unit pelayanan kelurahan, terutama kecepatan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai yang bertugas di kelurahan Bitungsari, Bogor.

Berdasarkan hal tersebut maka pengukuran indeks kepuasan masyarakat di unit pelayanan kelurahan Bitungsari dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan administrasi secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya dan bagi masyarakat kelurahan Bitungsari bahwa indeks kepuasan masyarakat ini dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja unit pelayanan kelurahan Bitungsari.

### a. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik (MenPAN: 2004).

### b. Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (MenPAN: 2004). Kepuasan masyarakat merupakan hal yang penting dari apa yang sudah dilakukan oleh unit pelayanan.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 bahwa terdapat 14 unsur yang relevan, valid, dan reliabel, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah 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 atau 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 atau status masyarakat yang dilayani;
- 9) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
- 10) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
- 11) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
- 12) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- 13) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
- 14) Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

### c. Penelitian Terdahulu

Terdapat beberapa penelitian yang sudah dilakukan oleh beberapa penelitian lainnya sehubungan dengan penelitian yang menggunakan metode pengukuran indeks kepuasan masyarakat melalui acuan Keputusan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004, antara lain Rinda Sandayani Karhab, Jamal Amin, Rosa Anggraeny (2013) dengan judul penelitian "Analisis Kinerja Pelayanan Publik Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kencana Kota Samarinda". Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan publik, untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan dan tingkat kepentingan bagi pelanggan terhadap pelayanan yang telah dilakukan, untuk mengetahui sejauh mana kesesuaian antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingan unsur-unsur pelayanan menurut pelanggan, dan untuk mengetahui dimensi-dimensi pelayanan yang mendesak untuk diperbaiki yang menjadi ukuran kepuasan masyarakat guna meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan pada PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda tergolong Kurang Baik, hal ini terlihat dari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 2,48 dengan nilai konversi sebesar 62,21, dimana berdasarkan perhitungan tersebut maka mutu pelayanannya adalah C.

Penelitian yang dilakukan di lingkungan Dinas Kesehatan yang dituangkan dalam "Laporan Hasil Pengukuran IKM di Lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Agam Tahun 2013" memiliki tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan kesehatan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatankualitas pelayanan publik bidang kesehatan selanjutnya. Bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja unit pelayanan

kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan nilai 78,84 maka pelayanan kesehatan di Kabupaten Agam dikategorikan BAIK dengan peningkatan mutu pelayanan pada indikator kecepatan pelayanan dimana Puskesmas dengan nilai IKM tertinggi adalah Puskesmas Kapau yaitu 84.89 dan nilai IKM terendah yaitu Puskesmas Tiku dengan nilai 64.16

Dian Komarsyah Djuardi (2008) sebagai peneliti berjudul "Kepuasan Masyarakat dalam Layanan Sosial-Ekonomi Pemerintah Kabupaten Lampung Timur" mengemukakan bahwa tujuan penelitian kepuasan masyarakat ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik bagi pemerintah maupun masyarakat. Manfaat bagi Pemerintah Daerah adalah untuk mengidentifikasi sektor-sektor pelayanan publik yang masih memerlukan perbaikan, karena selain mengukur kepuasan masyarakat (individual) instrumen survei juga mengidentifikasi penyebab ketidakpuasan masyarakat; sebagai alat manajemen untuk menyediakan informasi bagi pengambil keputusan (decision maker) untuk lebih memahami situasi sistem dan praktek manajemen pemerintahan daerah; sebagai alat diagnosis bagi pemerintah dalam pengambilan kebijakan, khususnya yang terkait dengan bentuk dan mekanisme pelayanan publik; memberikan umpan balik bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan kapasitas mereka dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Penelitian ini menghasilkan hal berikut tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan kesehatan pemerintah tinggi (74%), namun demikian yang tidak puas umumnya menyebutkan faktor kualitas kesehatan, ketidakcukupan perlengkapan dan kurang cekatan penanganan pasien sebagai factor utam ketidakpuasan mereka. Dan dalam pelayanan dasar ekonomi khususnya penyediaan pasar lokal sebagian besar masyarakat (71%) memanfaatkan pasar lokal tersebut sebagai tempat untuk mendapatkan barang-barang kebutuhan sehari-hari. Sementara itu faktor utama penyebab masyarakat tidak memanfaatkan pasar lokal karena lokasi pasar yang jauh dari tempat tinggal, lingkungan pasar yang kumuh, dan pasar tidak menyediakan komoditi yang dibutuhkan. Dari mereka yang menggunakan sebagaiian merasa puas (52%) dan sebagian lagi tidak puas karena alasan lingkungan pasar kumuh, kurang variasi komoditas yang dijual.

## 2. Metode Penelitian

### a. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

#### 1) Jumlah Responden

Responden adalah semua masyarakat yang sedang mengurus administrasi di kelurahan Bitungsari Bogor yang dipilih secara acak. Terpilih 36 responden yang bersedia mengisi kuesioner yang sudah tersedia di loket pelayanan administrasi kelurahan Bitungsari Bogor. Sedangkan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah secara *accidental sampling*.

#### 2) Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan di dalam gedung kelurahan Bitungsari Bogor pada bulan Juli sampai September 2016.

### b. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain observasi ke lokasi penelitian, wawancara dengan staf dan masyarakat kelurahan Bitungsari serta penyebaran kuesioner kepada masyarakat kelurahan Bitungsari.

### c. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah kuesioner dimana bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori sangat baik diberi nilai persepsi 4, baik diberi nilai persepsi 3, kurang baik diberi nilai 2, tidak baik diberi nilai persepsi 1.

Sebagai contoh adalah penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif; diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif; diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan; dan diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

**d. Metode Pengolahan Data**

Nilal Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

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

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

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

**IKM Unit pelayanan x 25**

Dari hasil pengolahan data maka didapatkan hasil sebagai berikut:

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

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	INILAI 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

*Sumber: Keputusan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004*

**e. Perangkat Pengolahan Data**

Pengolahan data dilakukan dengan bantuan komputer. Data entry dan penghitungan indeks dilakukan dengan program Microsoft Excel 2010.

**f. Pengujian Kualitas Data**

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

**3. Hasil Penyusunan Indeks**

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari unit pelayanan administrasi di kelurahan Bitungsari, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

**a. Indeks Per-Unsur Pelayanan**

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. 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. Nilai per-unsur pelayanan dapat dilihat dalam tabel 3 berikut ini:

**Tabel 2. Nilai Unsur Pelayanan**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1.	Prosedur pelayanan	3,14
2.	Persyaratan pelayanan	3,14
3.	Kejelasan petugas pelayanan	3,17
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,14
5.	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,08
6.	Kemampuan petugas pelayanan	3,14
7.	Kecepatan pelayanan	2,94
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,11
9.	Kesopanan dan keramahan petugas petugas	3,25
10.	Kewajaran biaya pelayanan	3,19
11.	Kepastian biaya pelayanan	3,31
12.	Kepastian jadwal pelayanan	3,19
13.	Kenyamanan lingkungan	3,28
14.	Kenyamanan pelayanan	3,25

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2016)

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,14 \times 0,071) + (3,14 \times 0,071) + (3,17 \times 0,071) + (3,14 \times 0,071) + (3,08 \times 0,071) + (3,14 \times 0,071) + (2,94 \times 0,071) + (3,11 \times 0,071) + (3,25 \times 0,071) + (3,19 \times 0,071) + (3,31 \times 0,071) + (3,19 \times 0,071) + (3,28 \times 0,071) + (3,25 \times 0,071) = 3,15$$

**Jadi, nilai indeks kelurahan Bitungsari adalah 3,15**

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar  
=  $3,15 \times 25 = 78,74$
- 2) Mutu Pelayanan administrasi di kelurahan Bitungsari Bogor adalah **B**.
- 3) Kinerja unit pelayanan masuk dalam kategori **Baik**.

#### **b. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan**

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

#### **c. Hasil Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Bitungsari Bogor**

Berdasarkan hasil pengolahan data IKM pelayanan administrasi di kelurahan Bitungsari Bogor diperoleh gambaran IKM sebagai berikut :

**Tabel 3. Hasil Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Bitungsari Bogor – Tahun 2016**

NO	UNIT PELAYANAN	NILAI	MUTU LAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	Prosedur pelayanan	78,47	B	BAIK
2	Persyaratan pelayanan	78,47	B	BAIK
3	Kejelasan petugas pelayanan	79,17	B	BAIK
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	78,47	B	BAIK
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	77,08	B	BAIK
6	Kemampuan petugas pelayanan	79,17	B	BAIK
7	Kecepatan pelayanan	73,61	B	BAIK
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	77,78	B	BAIK
9	Kesopanan dan keramahan petugas petugas	81,25	B	BAIK
10	Kewajaran biaya pelayanan	79,86	B	BAIK
11	Kepastian biaya pelayanan	82,64	A	SANGAT BAIK
12	Kepastian jadwal pelayanan	79,86	B	BAIK
13	Kenyamanan lingkungan	81,94	A	SANGAT BAIK
14	Kenyamanan pelayanan	81,25	B	BAIK
<b>IKM PELAYANAN ADMINISTRASI KELURAHAN BITUNGSARI BOGOR</b>		<b>78,74</b>	<b>B</b>	<b>BAIK</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2016)

Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004, dengan nilai 78,74 maka pelayanan administrasi di kelurahan Bitungsari Bogor dikategorikan BAIK.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat pelayanan administrasi di kelurahan Bitungsari tahun 2016 dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

- 1) Indeks per unsur pelayanan administrasi di kelurahan Bitungsari Bogor dengan nilai rata-rata terendah (73,61) adalah indikator kecepatan pelayanan. Meskipun masih tergolong BAIK namun perlu mendapatkan perhatian lebih dari pihak kelurahan Bitungsari Bogor agar di kemudian hari dapat ditingkatkan.
- 2) Indeks per unsur pelayanan administrasi di kelurahan Bitungsari Bogor dengan nilai rata-rata tertinggi (82,64) adalah indikator kepastian biaya pelayanan.
- 3) Mutu pelayanan administrasi di kelurahan Bitungsari Bogor berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 dikategorikan BAIK.

#### Referensi

- Arief M. 2007. Pemasaran Jasa Kualitas Pelayanan. Malang: Bayumedia Publishing.
- Dinas Kesehatan Kabupaten Agam. 2013. Laporan Hasil Pengukuran IKM di Lingkungan Dinas Kesehatan Kabupaten Agam Tahun 2013. Padang: Dinas Kesehatan Kabupaten Agam.
- Djuardi DK. 2008. Kepuasan Masyarakat dalam Layanan Sosial-Ekonomi Pemerintah Kabupaten Lampung Timur. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan*, 2008, 2 (5): 465 – 481.
- Karhab RS, Amin J, Anggraeny R. 2013. Analisis Kinerja Pelayanan Publik Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kencana Kota Samarinda. *eJournal Administrative Reform*, 2013, 1 (1): 189 – 203.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia. 2004. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia.