

# **ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DALAM PENERIMAAN PELAYANAN ADMINISTRATIF DI KANTOR CAMAT TAMPAN KOTA PEKANBARU**

**Amanda Dwi Putri Dan Chalid Sahuri**

Email: [Amandamomot@gmail.com](mailto:Amandamomot@gmail.com)

Prodi Administrasi Negara

FISIP Universitas Riau, Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru, 28293

**Abstract: Analysis Of Community Satisfaction Index In Receipt Of Administrative Services At The District Tampan Office Pekanbaru.** This study aims to determine how the Community Satisfaction Index in receipt of services and what are the factors that influence people's satisfaction Tampan District Office in the city of Pekanbaru. The method used in this study is a quantitative and qualitative research method. Researchers using accidental sampling technique (by chance) To meet the accuracy of indexing, set at a minimum of 150 respondents was selected out of a population of service recipients. Data collection was conducted by means of questionnaires, interviews, and observations. In this study indicators of community satisfaction refers to the Decree of the Minister of State for Administrative Reform Number : Kep/25/M.PAN/2/2004 on Guidelines for Preparation General Public Satisfaction Index Services Unit Government Agencies, and the factors that influence people's satisfaction of the writer grab theory of management service by Ratminto. The results showed that the Customer Satisfaction Index in receipt of services in the city of Pekanbaru categorized District Office has been good with the value 77.6 (Good). While the factors that affect people's satisfaction at Tampan Head Office is the organization's culture, systems services, human resources and service users.

**Key words:** Public service, quality of service, community satisfaction

## **PENDAHULUAN**

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan pelayanan menjadi sesuatu yang tidak bisa dipisahkan dan ditinggalkan dalam kehidupan bermasyarakat. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari aparatur pemerintah yang memberikan pelayanan. Menerima pelayanan yang memuaskan dari aparatur pemerintah merupakan hak yang dimiliki setiap warga masyarakat. Dengan pelayanan yang diterima tersebut maka diharapkan masyarakat akan berpartisipasi aktif dalam mendukung tugas-tugas aparatur pemerintah, sehingga terjadi keseimbangan antara hak yang ditetapkan oleh masyarakat dan kewajiban yang harus dijalankan sebagai warga negara.

Dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah sebagai mana di sebutkan dalam penjelasan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Otonomi Daerah yang diperbaharui dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah merupakan perwujudan pertanggung jawaban sabagai konsekuensi pemberian hak dan kewenangan kepada daerah merupakan peningkatan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat yang semakin baik. Pembinaan dalam penyelenggaraan pemerintah yang berorientasi pada fungsi pelayanan masyarakat,

hendaknya di titik beratkan pada pemerintah kecamatan. Karena kecamatan merupakan pusat pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Perbaikan dalam penyelenggaraan pemerintahan kecamatan harus dilakukan, terutama bagaimana menumbuhkan dan meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja aparat kantor kecamatan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat yang mau tidak mau harus berupaya meningkatkan kemampuan kerjanya semaksimal mungkin, karena pelaksanaan tugas pelayanan oleh pemerintah kecamatan sangat tergantung pada kinerja aparatnya. Sedangkan masyarakat hanya dapat menilai kinerja kantor Camat dari kualitas pelayanan yang di terimanya.

Kecamatan Tampan memiliki jumlah penduduk dan pertumbuhan ekonomi terbesar di Kota Pekanbaru, dan masyarakatnya paling heterogen karena merupakan tujuan para pendatang. Di Kecamatan Tampan terdapat suku Batak, Minang Kabau, Melayu, Jawa, Bugis, dan lainnya. Agamanya demikian juga, terdapat agama Islam, Kristen, Budha, dan Hindu. Kecamatan ini memiliki empat kelurahan yakni kelurahan simpang Baru, Tuah Karya, Sidomulya barat dan Delima. Dua kelurahan terutama Sidomulyo Barat dan Simpang Baru merupakan dengan jumlah warga pendatang terbanyak. Kecamatan Tampan merupakan daerah perkembangan dan memiliki jumlah penduduk terbesar di kota Pekanbaru sehingga Kantor Camat Tampan memiliki tugas kewenangan dibidang pelayanan public dan tanggung jawab lebih besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan public. Dalam perkembangannya Kecamatan Tampan juga berdampak langsung dengan penambahan jumlah penduduk. Berikut adalah data dari tahun 2008 sampai 2012 :

**Table 1. Pertumbuhan penduduk Kecamatan Tampan 2008-2012**

No.	Tahun	Jenis Kelamin		Total
		Laki-laki	Perempuan	
1.	2008	46.834	50.462	97.296
2.	2009	49.598	52.063	101.661
3.	2010	51.817	54.343	106.160
4.	2011	86.434	83.221	169.655
5.	2012	91.122	88.348	179.470

*Sumber : BPS Kota Pekanbaru*

Dari table I. Tentang Pertumbuhan Penduduk Kecamatan Tampan 2008-2012. Pada tahun 2008 terdapat 97.296 jiwa, tahun 2009 bertambah menjadi 101.661 jiwa, tahun 2010 terdapat 106.160 jiwa lalu pada tahun 2011 mengalami peningkatan menjadi 169.655 jiwa, tahun 2012 penduduk Kecamatan Tampan mengalami peningkatan kembali menjadi sebesar 179.470 jiwa. Terlihat jelas sekali bahwa setiap tahunnya di Kecamatan Tampan selalu mengalami penambahan penduduk.

Sesuai dengan tingkat pertumbuhan dan perkembangan Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru yang begitu pesat maka sangat diperlukan pelayanan administratif yang prima sebagai publik service kepada masyarakat. Adapun jenis-jenis pelayanan administratif tersebut adalah sebagai berikut :

**Tabel 2. Jenis-Jenis Pelayanan di Kantor Camat Tampan**

No.	Jenis Pelayanan	Bentuk Pelayanan
1.	Surat Pengantar Izin	a. Surat Rekomendasi Tempat Izin Usaha
2.	Surat Pengantar Keterangan	a. Surat Pengantar KK b. Surat Pengantar KTP c. Surat Keterangan Berdomisili d. Surat Pindah
3.	Urusan-urusan lainnya	a. Legalisir b. Surat Keterangan c. Surat Pengajuan Bantuan Sosial

*Sumber : Kantor Camat Tampan 2014*

Berbagai pelayanan administratif yang disediakan oleh pemerintah Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru masih menimbulkan persoalan. Masyarakat masih merasakan pelayanan yang kurang maksimal, kondisi penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada system pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti : prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan lain-lain, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah.

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 tolak 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 2004:3)

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam hal ini kantor Camat Tampan Kota Pekanbaru dalam menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan. Adapun yang menjadi indikator dalam mengukur kepuasan masyarakat adalah :

- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

- b. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan.
- c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (Nama, Jabatan serta kewenangan dan tanggung jawab).
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan kepada masyarakat.
- f. Kemampuan petugas pelayanan, tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki oleh petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- g. Kecepatan pelayanan, yaitu waktu pelayanan sesuai dengan yang telah ditentukan oleh petugas pelayanan.
- h. Keadilan mendapat pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan / status masyarakat yang dilayani.
- i. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan secara sopan, ramah, menghargai dan menghormati.
- j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- k. Kepastian biaya pelayanan, kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- l. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.
- m. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima layanan.
- n. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan penyelenggara pelayanan atau sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. **(MENPAN 2004)**

Fenomena yang terjadi di Kantor Tampan Kota Pekanbaru ditandai adanya masalah yang dihadapi masyarakat bila berurusan dengan birokrat dalam pengurusan segala bentuk syarat-syarat yang menyangkut dengan pelayanan yang ada seperti, pembuatan surat pindah, surat rekomendasi tempat izin usaha, surat pengantar KK dan KTP, pengajuan bantuan sosial, surat keterangan berdomisili, surat keterangan dan legalisir. Serta sering kali terjadi keterlambatan pengurusan yang tidak sesuai dengan jangka waktu pengurusan yang telah ditetapkan. Begitu juga dengan para birokrat, belum adanya perubahan paradigma pegawai dalam memberikan pelayanan dimana pegawai dalam memberikan pelayanan masih berdasarkan masa lalu atau belum memahami paradigma baru dalam pelayanan. Pegawai harus merubah paradigma “dilayani” menjadi “melayani”, sehingga para aparat menjadi melayani masyarakat bukan dilayani.

Berdasarkan latar belakang diatas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Indeks kepuasan Masyarakat dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam penerimaan pelayanan administratif di Kantor Camat Tampan Kota Pekanbaru. Tujuan penelitian ini adalah untuk dapat mengetahui dan menganalisa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam penerimaan pelayanan administratif di Kantor Camat Tampan Kota Pekanbaru.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Camat Tampan Kota Pekanbaru yang aktivitasnya adalah pelayanan terhadap masyarakat. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berurusan pada kantor Camat Tampan Kota pekanbaru. Untuk mengambil sample dalam penelitian di Kantor Camat Tampan Kota Pekanbaru adalah menggunakan teknik Accidental Sampling (secara kebetulan), yaitu suatu teknik penarikan sampel yang paling sederhana, karena peneliti memperoleh sampel dengan cara kebetulan saja dilokasi penelitian dengan tidak menggunakan perencanaan tertentu. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 150 orang dari jumlah populasi penerima layanan. Sampel tersebut merupakan masyarakat yang pernah berurusan pada Kantor Camat Tampan Kota Pekanbaru.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif, pendekatan kuantitatif menggunakan populasi dan sampel sebagai sumber data dalam penelitian ini. Pendekatan kualitatif kemudian ditambahkan untuk semakin menguatkan hasil penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat itu. Dalam pendekatan kualitatif yang digunakan adalah sosial situation yang terdiri dari tempat, pelaku dan aktivitas yang saling bersinergis. Pendekatan kualitatif juga menampilkan informan sebagai narasumber atau partisipan dalam menjawab permasalahan penelitian.

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut : 1) Questioner yaitu dengan cara mengajukan berupa daftar pertanyaan kepada responden yang menjadi objek penelitian guna mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini. 2) Wawancara yaitu Cara ini dilakukan dengan mengadakan tanya jawab langsung kepada pihak-pihak yang terkait dan memiliki relevansi terhadap masalah penelitian. 3) Observasi yaitu cara ini dilakukan dengan melihat gejala-gejala yang berhubungan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat di kantor camat Tampan Kota Pekanbaru. 4) Studi Pustaka yaitu teknik pengumpulan data dengan cara pengumpulan data dari sejumlah naskah tertulis yang dimiliki oleh Kantor Camat Tampan Kota Pekanbaru yang berkaitan dengan permasalahan.

Analisis data dilakukan dengan metode pengolahan data, nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut

Bobot nilai rata – rata	Jumlah	=	1	=	0,071
tertimbang =	Bobot				

Jumlah Unsur	14
-----------------	----

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 nilai IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

**Tabel 3. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konveksi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai IKM	Interval	Nilai Konversi IKM	Interval	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Unit
1,00 – 1,75		25,00 – 43,75		D	Tidak Baik	
1,76 – 2,50		43,76 – 62,50		C	Kurang Baik	
2,51 – 3,25		62,51 – 81,25		B	Baik	
3,26 – 4,00		81,26 – 100,00		A	Sangat Baik	

Selanjutnya semua data dan bahan yang diperoleh dari hasil survey akan disusun dan dianalisis serta disimpulkan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian indeks kepuasan masyarakat dalam penerimaan pelayanan di Kantor Camat Tampan Kota Pekanbaru didasarkan pada indikator-indikator yang ada di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat unit Pelayanan Instansi Pemerintah, yang berjumlah 14 indikator.

**Tabel 4. Hasil Pengukuran Nilai Unsur Pelayanan di Kantor Camat Tampan Kota Pekanbaru**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Keterangan
1.	Prosedur pelayanan	3	Baik
2.	Persyaratan pelayanan	3	Baik
3.	Kejelasan petugas pelayanan	2,8	Baik
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	2,6	Baik
5.	Tanggung jawab petugas pelayanan	2,6	Baik
6.	Kemampuan petugas pelayanan	2,7	Baik
7.	Kecepatan pelayanan	2,5	Kurang Baik
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,8	Baik
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	2,4	Kurang Baik
10.	Kewajaran biaya pelayanan	2,9	Baik
11.	Kepastian biaya pelayanan	2,8	Baik
12.	Kepastian jadwal pelayanan	2,7	Baik
13.	Kenyamanan lingkungan	3	Baik
14.	Keamanan pelayanan	3	Baik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam penerimaan pelayanan di Kantor Camat Kota Pekanbaru dikategorikan sudah baik dengan nilai 77,6 (Baik). Dari 14 unsur pelayanan yang menjadi dasar pengukuran kepuasan masyarakat, terdapat 4 unsur pelayanan yang mendapat nilai kepuasan tertinggi dengan nilai masing-masing 3 (tiga) yaitu pada unsur prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan lingkungan. Sedangkan nilai kepuasan terendah adalah 2,4 yaitu kesopanan dan keramahan petugas pelayanan. Kesopanan dan keramahan merupakan kewajiban petugas pelayanan saat memberikan pelayanan bagi masyarakat. Penilaian mengenai kesopanan dan keramahan petugas pelayanan merupakan penilaian yang subjektif bagi masing-masing individu. Tingkat toleransi akan kesopanan dan keramahan petugas pelayanan sangat bergantung pada penilaian masyarakat itu sendiri. Sopan dan ramah menurut seseorang belum tentu sama sopan dan ramahnya menurut orang lain. Namun menurut kebanyakan responden kesopanan dan keramahan petugas pelayanan masih dirasakan kurang baik. Hal ini dikarenakan belum adanya perubahan paradigma petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan dimana petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan masih berdasarkan masa lalu atau belum memahami paradigma baru dalam pelayanan, petugas pelayanan seharusnya “melayani” bukan “dilayani”. Unsur pelayanan yang juga mendapatkan kategori kurang baik adalah kecepatan pelayanan yaitu dengan nilai 2,5. Kecepatan pelayanan menurut responden masih kurang baik karena sangat sering pelayanan yang jangka waktu penyelesaiannya hanya 1 hari kerja ternyata selesainya lebih dari 1 hari kerja. Hal ini yang membuat masyarakat merasa kurang puas terhadap kecepatan pelayanan di Kantor Camat Tampan, yang seharusnya masyarakat dapat langsung menyelesaikan urusannya dalam 1 hari kerja tetapi pada kenyataannya masyarakat harus menunggu sampai 2 hari kerja atau lebih.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat (**Ratminto 2010**) dalam penerimaan pelayanan administratif di Kantor Camat Tampan Kota Pekanbaru dapat dilihat dari beberapa faktor yaitu :

a. Kultur Organisasi (budaya organisasi)

Setiap organisasi bertanggung jawab untuk berusaha mengembangkan suatu perilaku organisasi yang mencerminkan kejujuran dan etika yang dikomunikasikan secara tertulis dan dapat dijadikan pegangan oleh seluruh pegawai dalam melayani masyarakat. Adapun budaya yang diterapkan oleh Kantor Camat Tampan adalah semboyan atau motto “ Senyum, Sapa, Layani”.

b. Sistem pelayanan

Sistem pelayanan merupakan hal yang penting dalam pelaksanaan pelayanan publik, dimana dalam sistem pelayanan tersebut beroperasinya sistem untuk melayani masyarakat serta mengutamakan kepentingan masyarakat. Sistem yang memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat adalah sistem pelayanan yang berorientasi pada masyarakat merupakan hal yang penting dalam proses pelayanan dimana menciptakan sistem pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam mengurus segala jenis pelayanan yang tersedia. Sistem pelayanan yang diterapkan pada Kantor Camat Tampan adalah dengan mengikuti aturan-aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Dari SOP sampai standar pelayanan Kantor Camat Tampan telah mengikuti aturan-aturan yang berlaku. Standar pelayanan yang merupakan suatu acuan dalam melakukan pelayanan yang baik kemasyarakat, dimana suatu pelayanan yang dilakukan dapat dirasakan berkualitas dan selalu menjadi hal yang terpenting untuk terciptanya suatu pelayanan yang berkualitas. Kantor Camat Tampan menerapkan standar pelayanan yang telah diatur dalam MENPAN No. 63 Tahun 2003 dimana standar pelayanan yang dilakukan mengacu kepada prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan.

c. Sumber Daya Manusia (SDM) pelayanan

Sumber daya manusia merupakan salah satu aspek penting pelayanan publik. Tercukupinya sumber daya manusia di bagian pelayanan menjadi tolak ukur dalam kesuksesan suatu organisasi. Kantor Camat Tampan mengadakan pelatihan pegawai setiap tahunnya, dengan melaksanakan pelatihan tentunya sangat bermanfaat bagi Kantor Camat Tampan Kota Pekanbaru dimana pegawai yang tersebar dimasing-masing bagian kerja yang ada akan mampu melaksanakan tugas dan fungsi dibagian kerja masing-masing.

- d. Pengguna jasa pelayanan
- Penilaian kualitas pelayanan ditentukan oleh pengguna jasa layanan, pengguna jasa layanan akan menilai dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dan yang mereka terima. Pelayanan yang diinginkan pengguna jasa layanan adalah pelayanan yang berorientasi pada masyarakat, yang memenuhi sesuai keinginan dan kebutuhan masyarakat. Untuk mendapatkan pelayanan yang berorientasi pada masyarakat dibutuhkan umpan balik (feedback) dari pengguna jasa layanan dimana Kantor Camat Tampan Kota Pekanbaru menerima aspirasi dari masyarakat baik berupa kritikan, keluhan maupun saran atas pelaksanaan pelayanan yang telah dilakukan. Hal ini perlu agar Kantor Camat Tampan dapat melaksanakan evaluasi dalam pemberian pelayanan yang bertujuan untuk kesempurnaan pelayanan. Kantor Camat Tampan sendiri memiliki kolom aspirasi masyarakat yang ada pada website Kantor Camat Tampan, namun kolom aspirasi tersebut tidak berjalan sebagaimana mestinya sehingga masyarakat tidak bisa memberikan aspirasi mereka kepada Kantor Camat Tampan.

## **SIMPULAN**

Pelaksanaan pelayanan administratif di Kantor Camat Tampan dikategorikan baik dengan nilai 77,6. Unsur pelayanan yang mendapatkan skor tertinggi adalah unsur kewajaran biaya dengan skor nilai 2,9 (baik), hal ini dikarenakan biaya yang ditetapkan oleh Kantor Camat Tampan sesuai dengan aturan. Walaupun secara umum pelayanan di Kantor Camat Tampan dapat dikatakan baik, namun ada 2 unsur pelayanan yang dikategorikan kurang baik yaitu unsur keramahan dan kesopanan petugas dengan skor nilai 2,4 (kurang baik), dan unsur kecepatan pelayanan dengan skor nilai 2,5 (kurang baik). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam penerimaan pelayanan administratif di Kantor Camat Tampan Kota Pekanbaru dapat dilihat dari beberapa faktor yaitu :Kultur Organisasi (budaya organisasi), Sistem pelayanan, Sumber Daya Manusia (SDM) pelayanan dan Pengguna jasa pelayanan. Kantor Camat Tampan Kota Pekanbaru hendaknya lebih meningkatkan kualitas pelayanan sehingga kepuasan masyarakat dalam penerimaan pelayanan akan meningkat. Kantor Camat Tampan hendaknya meningkatkan kualitas dari unsur kesopanan dan keramahan yang mendapatkan nilai terendah dalam penghitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Perlunya umpan balik (feedback) dari pengguna jasa layanan berupa penerimaan keluhan dan saran dari masyarakat, agar masyarakat dapat menyampaikan aspirasi mereka.

## **DAFTAR RUJUKAN**

- Andre, Wilbron. 2009. *Suatu Tinjauan Tentang Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Payung Sekaki Kota Pekanbaru*. Skripsi Jurusan Administrasi Negara Fisip Universitas Riau, Pekanbaru.
- Andriani, Yesi. 2012. *Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Camat Kundur Barat Kab. Karimun Provinsi Kep.Riau*. Skripsi Jurusan Administrasi Negara Fisip Universitas Riau, Pekanbaru.

- Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Prenada Media.
- Calvari, Rio. 2013. *Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Mengenai Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Siantar Marimbun*. Skripsi Jurusan Administrasi Negara FISIP Universitas Sumatera Utara, Medan.
- Dwiyanto, Agus, dkk. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Jogjakarta: Gajah Mada University Press.
- \_\_\_\_\_. 2008. *Mewujudkan Governance Melalui pelayanan Publik*. Jogjakarta: Gajah Mada University Press.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pamboran
- Moenir, H.A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mote, Frederik. 2008. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Ngesrep Semarang*. Thesis Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Diponegoro, Semarang.
- Nogi, Hessel. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.
- Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto, Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: Refika Aditama.
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik: Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambela, Litjan Poltak, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wahjono, S.I. 2010. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Widya, Eka. 2012. *Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja Perawat*. Skripsi Jurusan Administrasi Negara Fisip Universitas Riau, Pekanbaru.
- Yunita, Eva. 2011. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Provinsi Riau*. Skripsi Jurusan Administrasi Negara Fisip Universitas Riau, Pekanbaru.