

# Community Satisfaction Index (SMI) On Public Services In The Office Kelurahan Kotakaler Kabupaten Sumedang

Nining Kurniasih<sup>1</sup>, Ayi Srie Yuniawati<sup>2</sup>

<sup>12</sup>Universitas Sebelas April Sumedang

Anienk73@gmail.com, asyuniawati@stie11april-sumedang.ac.id

---

## Article Info

## ABSTRACT

### Article history:

Received Jan 12, 2022

Revised Feb 20, 2022

Accepted March 17, 2022

### Keywords:

Community Satisfaction Index, Public Service

*The Community Satisfaction Index or IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) is data and information about community satisfaction level obtained from the results of qualitative and quantitative measurements of people's opinions in receiving services from the apparatus of public service delivery. This index is obtained by comparing community's expectations and needs. This research was aimed to find out performance level of a particular governmental service unit on a regular basis as well as to collect the materials for determining public service policies to improve its subsequent service quality. This study employed descriptive analysis of which aim was to obtain an actual picture of people's satisfaction index with the services provided by Kotakaler Sub-district in Sumedang Regency. The population in this study was all people who received services from Kotakaler Sub-district in the first semester of 2020. The sample was the respondents chosen randomly to meet the accuracy of the index results, in which the numbers of selected respondents were at least 150 people from the total population of service recipients. The indicators of community satisfaction are Service Procedure, Service Requirements, Intelligibility, Self-discipline, and Responsibilities of Service Officers, the Competence of Service Officers, Speed of Service, Justice in Receiving Service, Courtesy and Friendliness of officers, Fairness of service fees, Certainty of service costs, Certainty of service schedules, Convenience of Environment, and Service Security. The result indicates that the element with the highest average score of community satisfaction index was the unit's service security while the lowest elements were the certainty of service costs and the speed of service officers. From the averages, the score for community satisfaction index was 79,889 which signified that the service quality in this service unit was B with grade "Good Service Performance"*

---

### Corresponding Author:

Nining Kurniasih,  
Prodi Akuntansi,  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis,  
Jl. Angkrek Situ No 19 Sumedang Utara Sumedang  
Email: Anienk73@gmail.com

---

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masih banyak kekurangan yang dijumpai baik dari sarana maupun prasarana, juga peningkatan kualitas pelayanan publik utamanya melalui pelayanan masyarakat di bidang pemerintahan umum. Kelurahan Kotakaler merupakan salah satu kelurahan yang secara rutin melakukan survei terhadap kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Kelurahan Kotakaler. Hal ini sejalan dengan amanat UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mana undang-undang tersebut menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus sesuai dengan standar yang ditentukan dalam Undang-undang di atas dengan menggunakan pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai tolak ukur dan juga sebagai pemenuhan kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Indeks Kepuasan Masyarakat atau IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Pelaksanaan survei IKM yang dilaksanakan setiap 6 (enam) bulan sekali juga merupakan salah satu bahan evaluasi pelaksanaan kinerja Pemerintahan Kotakaler. Kelurahan Kotakaler merupakan kelurahan yang berada di Jl. Mayor Abdurahman no 214 Sumedang Utara. Penduduk Kelurahan Kotakaler berjumlah  $\pm$  12.000 jiwa. Wilayah ini terbilang padat penduduknya dikarenakan lokasinya yang berada di pusat kota dan pusat perbelanjaan sehingga banyak masyarakat pendatang yang masuk ke Kelurahan Kotakaler. Kultur masyarakatnya pun berbeda-beda. Karena tidak semua penduduk kotakaler berasal dari penduduk asli setempat, mata pencaharian penduduknya mayoritas ialah Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Swasta, selain berprofesi sebagai pedagang. Sedangkan yang lainnya bermata pencaharian sebagai buruh, petani, TNI dll.

Hasil survei sementara menunjukkan bahwa masyarakat masih merasa kurang puas terhadap pelayanan di Kelurahan Kotakaler terutama dalam standar persyaratan untuk pengurusan dokumen-dokumen, yang salah satunya yaitu Surat Keterangan dari RT dan RW. Masyarakat merasa keberatan karena setiap ada kepentingan yang berkaitan dengan kelurahan, mereka harus meminta surat keterangan terlebih dahulu dari RT dan RW setempat. Yang menjadi kendala ialah jika pengurus RT dan RW tersebut bekerja di suatu instansi atau perusahaan swasta, maka masyarakat terpaksa harus menunggu sampai mereka pulang bekerja. Di sisi lain, pihak Kelurahan tidak akan mengeluarkan surat keterangan atau keperluan lainnya tanpa ada surat keterangan dari RT dan RW tersebut terlebih bila surat yang dikeluarkan oleh Kelurahan sifatnya sangat penting seperti Surat Keterangan Ahi Waris, Surat Keterangan Hibah, Surat keterangan belum Nikah, Surat Keterangan Domisili dan keterangan lainnya yang sifatnya penting. Permasalahan lainnya adalah biaya, tidak semua surat keterangan yang dikeluarkan oleh Kelurahan memakai biaya, namun ada keterangan tertentu yang harus memakai biaya dan sudah diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Sumedang. Dikarenakan hal ini, sebagian masyarakat merasa keberatan dengan biaya yang harus dikeluarkan dengan alasan-alasan tertentu.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka penulis mencoba meneliti lebih jauh mengenai pelayanan pemerintahan yang diterima oleh masyarakat, dengan judul "Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Kotakaler Kabupaten Sumedang".

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka permasalahan yang menjadi perhatian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik pada kantor Kelurahan Kotakaler?
2. Bagaimana hambatan-hambatan dalam menerapkan standar pelayanan pada kantor Kelurahan Kotakaler?

## **C. Maksud dan Tujuan**

1. Maksud  
Sebagai pedoman dan acuan bagi Kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan peningkatan kualitas mutu kinerja di lingkungan Kelurahan Kotakaler dalam proses optimalisasi pelayanan publik.
2. Tujuan  
Untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala dan sebagai bahan menetapkan kebijakan pelayanan publik dalam rangka peningkatan kualitas mutu pelayanan selanjutnya.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **A. Pengertian Survei Kepuasan Masyarakat**

Survei kepuasan masyarakat ialah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

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 kebutuhan.

Sedangkan kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

## **B. Dasar Hukum**

Survei Kepuasan Masyarakat ini mengacu pada:

1. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
2. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah nomor 73 tahun 2005 tentang Kelurahan;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik; dan
5. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan instansi Pemerintah.

## **C. Indikator Pengukuran IKM**

Survei IKM diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara berkala dan juga untuk mengetahui kecenderungan kinerja pelayanan pada masing-masing unit kerja pelayanan di Kelurahan Kotakaler dari waktu ke waktu. Komponen ini berkaitan dengan pelaksanaan survei IKM, metode yang digunakan, skor yang diperoleh, serta tindak lanjut dari hasil pelaksanaan survei IKM tersebut.

Berdasarkan prinsip pelayanan, sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan PAN Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “relevan, valid dan reliabel”, unsur minimal yang harus ada sebagai 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 Mendapat Pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan dan 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 dan terbebas dari resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

#### **D. Prinsip Survei Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan Keputusan PAN Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004, prinsip Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. **Transparan**  
Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. **Partisipatif**  
Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya harus dilibatkan untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. **Akuntabel**  
Hal-hal yang diatur dalam survei kepuasan masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. **Berkesinambungan**  
Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5. **Keadilan**  
Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan, dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
6. **Netralitas**  
Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, penyurvei tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi ataupun golongan dan tidak berpihak.

#### **E. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan Keputusan PAN Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004, unsur Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari sembilan unsur yang dapat diuraikan sebagai berikut:

1. **Persyaratan**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Prosedur**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu pelayanan**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/Tarif**, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. **Perilaku pelaksana** adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran, dan masukan** adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, dan proyek)

## **METODE PENELITIAN**

### **A. Metode penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif, yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran nyata tentang indeks kepuasan masyarakat Kabupaten Sumedang terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Kotakaler.

### **B. Populasi dan Sampel**

#### **1. Populasi**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang membuat pelayanan ke Kelurahan Kotakaler pada kurun waktu semester pertama tahun 2020.

#### **2. Sampel**

Sampel adalah masyarakat yang membutuhkan surat-surat keterangan atau keperluan lainnya ke Kelurahan Kotakaler. Untuk memenuhi akursi hasil penyusunan indeks, responden diambil sebanyak 150 orang yang dipilih secara acak dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar perhitungan  $(jumlah\ unsur + 1) \times 10 = jumlah\ responden$   $(14 + 1) \times 10 = 150$  responden.

### **C. Lokasi Dan Waktu Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan di lingkungan masyarakat, dan tempat-tempat umum/pelayanan publik seperti kantor Kelurahan, Posyandu, Polindes, kegiatan rapat ataupun kegiatan di masyarakat.

### **D. Waktu Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan pada semester I pada 1 Januari s/d 15 Juli 2020.

### **E. Sumber Data**

Sistem pemilihan responden dan penyebaran kuesioner dilakukan secara acak dengan memperhatikan segi usia, tingkat pendidikan, dan jenis pekerjaan. Dalam pengisiannya pun responden diberi kebebasan tanpa ada tekanan atau intervensi dalam menjawab segala pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner.

Format kuesioner mengacu kepada Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/EP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Bentuk jawaban kuesioner setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, mulai dari sangat baik hingga tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, dan sangat baik diberi nilai persepsi 4.

### **F. Pengumpulan dan Pengolahan Data**

#### **1. Pengumpulan data**

Untuk memperoleh data yang akurat dan objektif, 14 unsur pelayanan yang telah ditetapkan di atas ditanyakan dalam kuesioner.

#### **2. Pengisian kuesioner**

Pengisian kuesioner dilakukan oleh masyarakat yang terpilih sebagai responden dan didampingi oleh peneliti.

### 3. Metode pengolahan data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat 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 pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi perunsur} \times \text{Nilai penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

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

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

**Tabel. 3.1**

**Nilai persepsi, Interval IKM konversi IKM**

No	Nilai Interval	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,75	25-43	D	Sangat tidak Bagus
2	1,75-2,50	43,76-62,50	C	Tidak Bagus
3	2,50-3,25	62,51-81,25	B	Bagus
4	3,25-4,00	81,26-100,00	A	Sangat Bagus

## G. Perangkat Pengolahan

- a. Pengolahan dengan komputer
- b. *Data entry* dan penghitungan indeks dilakukan dengan program komputer/sistem *data base*.

1. Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan kedalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 14 (U14)
2. Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks pelayanan adalah sebagai berikut:

#### a. Nilai rata-rata per unsur pelayanan

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden,. Kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi kuesioner. Untuk 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.

b. Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks pelayanan dengan cara menjumlahkan 14 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

## H. Pengujian Kualitas Data

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

a. Analisa data

(1) Laporan hasil penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah disusun dengan materi utama sebagai berikut: indeks per unsur pelayanan yang didasarkan pada hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, dan jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap pelayanan merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,071.

(2) Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

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

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 1. Gambaran Umum Lokasi

Kelurahan Kotakaler termasuk dalam wilayah Kecamatan Sumedang Utara Kabupaten Sumedang. Kelurahan Kotakaler dipimpin oleh Lurah yang dibantu oleh Sekretaris, Seksi Pemerintahan Ketentraman dan Ketertiban, Seksi Sosial dan Seksi Ekonomi pembangunan. Jumlah penduduk di wilayah Kelurahan Kotakaler yaitu 12.171 jiwa. Wilayah tiap Lingkungan terdiri dari 14 RW dan 70 RT, sedangkan perbatasan langsung dengan Kelurahan Kotakaler terdiri dari:

- Sebelah Barat Kelurahan Situ
- Sebelah Selatan Kelurahan Talun
- Sebelah Utara Desa Bojongjati
- Sebelah Timur Desa Rancamulya

### 2. Hasil pengujian diperoleh:

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Nilai Tertimbang	
U1	Prosedur Pelayanan	3,313	0,235	Sangat Baik
U2	Persyaratan Pelayanan	3,293	0,324	Sangat Baik
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3,233	0,233	Baik
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,147	0,223	Baik
U5	Tanggungjawab petugas pelayanan	3,227	0,229	Sangat Baik
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3,220	0,229	Baik

U7	Kecepatan petugas Pelayanan	3,113	0,221	Baik
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,267	0,232	Sangat Baik
U9	Kesopnan dan keramahan petugas	3,213	0,228	Baik
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3,187	0,226	Baik
U11	Kepastian biaya pelayanan	3,113	0,221	Baik
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3,173	0,225	Baik
U13	Kenyamanan lingkungan	3,193	0,227	Baik
U14	Kemaman pelayanan	<b>3,320</b>	<b>0,236</b>	<b>Sangat Baik</b>
			<b>3,196</b>	<b>Baik</b>

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks X Nilai Dasar  
= 3,196 X 25 = 79,899
- b. Mutu pelayanan B
- c. Kinerja Pelayanan Baik

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai rata-rata unsur indeks kepuasan masyarakat paling tinggi yaitu unsur keamanan pelayanan yaitu 3,320 sedangkan yang paling rendah yaitu unsur Kepastian biaya pelayanan 3,113 dan unsur kecepatan petugas pelayanan sebesar 3,113. Dari nilai rata-rata tersebut diperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 79,889 sehingga mutu pelayanan di Kelurahan Kotakaler ini adalah B dengan kinerja Pelayanan **Baik**.

Berdasarkan hasil kepuasan masyarakat, dapat dilihat bahwa keamanan pelayanan ialah unsur indeks kepuasan masyarakat yang paling tinggi. Ini mengindikasikan bahwa berarti masyarakat yang mengunjungi Kelurahan Kotakaler merasa aman pada saat proses pelayanan. Keamanan di sini berkaitan dengan lingkungan Kelurahan Kotakaler sebagai penyelenggaraan pemerintahan ataupun sarana yang digunakan baik ruang tunggu/kursi tunggu, suasana kantor, sarana parkir, dan lain sebagainya sehingga masyarakat merasa tenang mendapatkan pelayanan meskipun harus menunggu proses pelayanan sampai selesai.

Unsur prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan, menurut hasil dari survei terindikasi “Sangat Baik”. Alur pelayanan yang ditetapkan sederhana sekali mulai dari mempersiapkan berkas yang diperlukan untuk ke kantor kelurahan ditambah dengan surat pengantar dari RT dan RW yang selanjutnya pihak kelurahan akan menerima berkas setelah semuanya sesuai, tahapan selanjutnya memasukan berkas ke bagian pelayanan dan akan diproses sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Proses selanjutnya tinggal ada paraf dari ketua Seksi yang menanganinya dan Kepala Kelurahan tinggal menantanda tanganani berkas tersebut. Prosedur tersebut tidak membutuhkan waktu yang lama dan standar yang diperlukan setiap 1 pelayanan 5 s/d 10 menit. Jadi masyarakat merasa prosedur pelayanannya sederhana dan tidak berbelit-belit.

Unsur persyaratan pelayanan, menurut hasil Survey Kepuasan Masyarakat, terindikasi “Sangat Baik”. Persyaratan pelayanan di sini yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Pada umumnya masyarakat menilai bahwa prosedur untuk alur pelayanan tidak begitu rumit karena prosedur yang ditetapkan oleh Kantor Kelurahan Kotakaler memberikan ketetapan bahwa setiap warga yang akan membuat surat keterangan apapun paling sedikitnya harus melampirkan surat pengantar dari RT dan RW setempat agar lebih akurat, karena yang lebih tahu di lapangan terutama identitas masyarakat itu adalah lembaga yang paling rendah yaitu RT dan RW. Sehingga bila terjadi sesuatu di kemudian hari, hal ini sepengetahuan ketua di lingkungan tersebut.

Unsur “tanggung jawab petugas pelayanan” memperoleh kinerja “Sangat Baik”. Tanggung jawab petugas pelayanan yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam menyelenggarakan dan menuntaskan pelayanan. Tanggung jawab petugas pelayanan dinilai sangat baik



dalam menyelesaikan pekerjaan setiap masyarakat yang membutuhkan pelayanan, dimana tugas pelayanan dikerjakan hingga selesai sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Unsur “keadilan mendapatkan pelayanan”, menurut hasil kepuasan masyarakat terindikasi “Sangat Baik”. Unsur ini merupakan pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani. Status sosial tentu berbeda-beda dan yang membutuhkan pelayanan bukan saja dari golongan masyarakat menengah ke atas, tetapi masyarakat menengah ke bawah juga tentu saja membutuhkan pelayanan. Pelayanan di Kantor Kelurahan Kotakaler tidak membedakan status sosial, karena semua masyarakat akan dilayani sama tanpa ada diskriminasi kepada orang-orang tertentu. Skor yang paling rendah yaitu unsur “kepastian biaya pelayanan” dimana ada kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan. Dalam hal ini, biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat terutama yang ditetapkan oleh kantor Kelurahan Kotakaler sesuai dengan Peraturan Bupati yang berlaku, sehingga jika ada biaya di luar Peraturan Bupati pihak pelayanan jangan pernah memungut biaya kepada masyarakat. Tapi yang menjadi persoalannya yaitu banyak masyarakat yang tidak tahu mengenai biaya yang harus dikeluarkan untuk mengurus surat-surat tertentu. Padahal pihak Kelurahan sendiri sudah mensosialisasikan kepada setiap Ketua Rukun Warga atau Ketua Rukun Tetangga mengenai biaya pengurusan surat-surat ini.. Permasalahan ini harus ditanggapi oleh pihak kelurahan agar lebih mengoptimalkan sosialisasi mengenai biaya pengurusan surat-surat dalam hal biaya yang dikeluarkan dan kesesuaiannya dengan Peraturan Bupati Kabupaten Sumedang.

### **3. Hambatan-hambatan yang Dialami dalam Menerapkan Standar Pelayanan pada Kantor Kelurahan Kotakaler**

Dari hasil analisis, ditemukan ada beberapa hambatan untuk menerapkan standar Pelayanan pada kantor Kelurahan Kotakaler, di antaranya:

1. Dalam menentukan persyaratan pelayanan, masih adanya ketidaksamaan persepsi dengan pihak dinas terkait dan beberapa persyaratan masih berbenturan dengan peraturan Pemerintah.
2. Prosedur pelayanan belum sepenuhnya terlaksana dengan baik, karena sebagian masyarakat masih belum memahami prosedur sehingga banyak pelayanan yang tidak sesuai dengan prosedur. Sebagai contoh, dalam pengurusan dokumen-dokumen resmi seperti membuat perijinan usaha ada sebagian masyarakat yang tidak mengikuti prosedur.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil pengolahan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan masyarakat, nilai IKM setelah dikonversi adalah 79,95 dengan mutu Pelayanan Baik (B), dan capaian tersebut meningkat sekitar 0,05 angka dari pencapaian IKM pada tahun 2018.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.  
Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.  
Peraturan Pemerintah nomor 73 tahun 2005 tentang Kelurahan.  
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.  
Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan instansi Pemerintah.