

# Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Kantor Camat Rengat Kabupaten Indragiri Hulu

WARNADI<sup>1</sup>; MUHKLAS ADI PUTRA<sup>2\*</sup>

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indragiri (STIE-I) Rengat  
Jl. Raya Suprpto No.14, Sekip Hulu, Kec. Rengat, Kabupaten Indragiri Hulu, Riau 29314  
E-mail : muhklas@stieindragiri.ac.id

Submit: 12 Juni 2022

Review: 20 Juni 2022

Publish: 26 Juli 2022

\*) Korespondensi

**Abstract:** The government as a public service provider is responsible and continues to strive to provide the best service to the community. The problem at the Rengat Sub-district Office of Indragiri Hulu Regency which is the main focus in this research is that the services provided in general have not been satisfactory to the community. The results of this study indicate that the Community Satisfaction Index Analysis based on community satisfaction shows that the service is of fairly good quality because the service performance at the Rengat Sub-district Office as a whole is in a category that is quite satisfactory for the community as service recipients. And the Rengat Sub-District Office of Indragiri Hulu Regency is also deemed necessary to continuously improve services so that the community gets quality services.

**Keywords:** *Community Satisfaction Index*

Berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 yang dimaksudkan dengan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sehingga hakekatnya aparatur pemerintahan berkewajiban untuk memberikan pelayanan prima kepada seluruh lapisan masyarakat.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang berikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi. Akibatnya banyak pengguna layanan atau masyarakat mengambil jalan pintas menggunakan jasa calo untuk mengurus keperluannya yang

berhubungan dengan birokrasi pemerintahan.

Pelayanan yang diberikan secara umum belum memuaskan masyarakat. Pelayanan yang diberikan terlalu berbelit-belit dengan berbagai alasan yang kurang dapat diterima oleh masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan efisien. Keadaan yang demikian membuat masyarakat sebagai pengguna layanan publik tidak terpuaskan.

Salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Kantor Camat Rengat Kabupaten Indragiri Hulu. Bentuk layanan yang diberikan berhubungan dengan administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan di tingkat Kecamatan. Layanan yang diberikan contohnya adalah pembuatan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan fasilitas pelayanan pemerintahan lain bagi masyarakat ataupun bagi pemerintah di tingkat desa.

## **Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten (Tjiptono, Chandra 2011). Masyarakat akan dapat memberikan persepsi atas pelayanan yang didapatkan ketika berurusan dengan instansi terkait sesuai kebutuhan layanan apa yang mereka inginkan.

Pemerintah Daerah harus fokus menekankan pada segi layanan yang memuaskan, jika mungkin secara prima mendahulukan kepentingan rakyat (Buchari Alma 2018). Harapan menjadi dasar persepsi yang akan muncul dimasyarakat dengan apa pengalaman yang mereka dapatkan ketika berurusan dengan instansi yang memberikan pelayanan. Orientasi pemerintah menyatakan bahwa bisnis mereka ialah kepuasan masyarakat (Buchari Alma 2018).

Dan akhirnya masyarakat juga dapat menyimpulkan dari apa yang mereka rasakan dan dapatkan atas layanan yang mereka terima. Kepuasan merupakan harapan yang selalu menjadi keinginan dari setiap individu maupun masyarakat ketika menjadi objek dari layanan tersebut. Faktor utama penentu kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa (menurut Zeithaml dan Bitner dalam Rambat Lupiyoadi 2018).

Fokus utama ketika kita mengungkap tentang kepuasan dan kualitas jasa dengan menciptakan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) melalui peningkatan kualitas (Rambat Lupiyoadi 2018). Dalam hal ini pemerintah bertanggung jawab memenuhi kepuasan masyarakat dengan pelayanan yang diberikan secara baik.

## **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat**

Banyak faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat pengguna

layanan publik. Dalam penelitian ini mencoba mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Menurut Parasuraman et al. dalam Retno (2010) mengemukakan bahwa terdapat 22 item yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan atau jasa, yang mana item-item tersebut dapat dikelompokkan kedalam 5 faktor utama, yaitu : 1) Faktor Fisik Nyata/Bukti Nyata (*Tangible*), 2) Faktor Keandalan (*Reliability*), 3) Faktor Daya Tanggap (*Responsiveness*), 4) Faktor Jaminan (*Assurance*), 5) Faktor Empati (*Empathy*).

Pelayanan publik merupakan suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan jasa yang diperlukan oleh mereka. Sehingga pelayanan publik bukan semata-mata persoalan administratif seperti pemberian ijin dan pengesahannya, atau pemenuhan fisik seperti pengadaan sarana prasarana umum, tetapi juga mencakup persoalan yang lebih mendasar yakni pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang memuaskan dan berkualitas. Hal ini wajar karena dalam setiap organisasi pemenuhan dan pemberian layanan kepada pelanggan merupakan suatu tuntutan. Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan sangat diutamakan mengingat keduanya mempunyai pengaruh yang sangat besar kepada keberlangsungan dan berkembangnya misi suatu organisasi.

## **Indikator Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan prinsip pelayanan yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel, sebagai indikator minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, dapat disebutkan sebagai

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

Peningkatan kualitas pelayanan publik mengandung makna adanya perubahan mutu, kondisi, dari keadaan sekarang ke mutu yang lebih baik. Jadi kualitas dalam hal ini bersifat dinamis menyesuaikan dengan perkembangan situasi dan kondisi masyarakat.

Proses terakhir dalam penyusunan organisasi adalah pemberian kelengkapan berupa peralatan. Fasilitas peralatan yang harus diberikan dapat berwujud keuangan dan/atau material. Prinsip yang harus dijadikan pedoman dalam penyediaan fasilitas kerja adalah bahwa fasilitas kerja yang disediakan harus cukup dan sesuai dengan tugas dan fungsi yang harus dilaksanakan serta tersedia pada waktu yang tepat serta di tempat yang tepat pula.

## METODE

Penelitian ini dilakukan di Kantor Camat Rengat Kabupaten Indragiri Hulu Provinsi Riau. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

Data-data dalam penelitian ini, dikumpulkan melalui Wawancara merupakan metode yang peneliti gunakan untuk memperoleh informasi atau data secara langsung dalam penelitian ini. Menurut Sugiyono (2016) menyatakan bahwa Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam.

Analisis dalam penelitian ini dilakukan dengan pendekatan deskriptif, menurut pendapat Suproyogo dan Tabroni (2011:48) analisis deskriptif adalah usaha untuk menyederhanakan dan sekaligus menjelaskan bagian keseluruhan data dari langkah klasifikasi dan kategorisasi sehingga tersusun suatu rangkaian deskripsi yang sistematis.

Tahapan penelitian yang dilakukan sebagai berikut:

1. Reduksi data adalah mengambil data untuk kepentingan analisis merangkum data dan memilih potongan penting dari data dan informasi yang relevan dan mendukung untuk tujuan studi dan membuang data yang kurang relevan.
2. Display data adalah proses penyajian data yang telah terkumpul dalam bentuk matriks, grafik, gambar atau skema, sehingga analisis yang dilakukan akurat.
3. Kesimpulan dan verifikasi adalah tahap penarikan kesimpulan setelah reduksi dan display data dilakukan, kesimpulan disajikan masih sementara, dan akan berubah jika tidak ditemukan bukti yang kuat dan mendukung tahap berikutnya dari pengumpulan data.

## HASIL

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan pada Kantor Camat Rengat Kab. Indragiri Hulu Provinsi Riau berdasarkan kepuasan masyarakat yang dilihat dari analisis Indeks Kepuasan Masyarakat. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan pada Kantor Camat Rengat Kab. Indragiri Hulu berada pada tingkat yang cukup baik.

Dalam pembahasan pelayanan pada Kantor Camat Rengat Kab. Indragiri Hulu ini, sebagaimana berikut :

1. Prosedur Pelayanan Kantor Camat Rengat. Prosedur Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus sederhana sehingga tahapan pelayanan harus mudah, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kemudahan

- prosedur pelayanan di Kantor Camat Rengat dan upaya ini dilakukan agar prosedur pelayanan semakin mudah didapatkan oleh masyarakat sebagai penerima layanan
2. Persyaratan Pelayanan Kantor Camat Rengat. Persyaratan pelayanan yang terdiri atas teknis dan administrative sangat diperlukan sesuai dengan jenis pelayanannya, beberapa masyarakat menganggap persyaratan pelayanan kurang sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan sehingga perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kemudahan persyaratan pelayanan di Kantor Camat Rengat.
  3. Kejelasan Petugas Pelayanan Kantor Camat Rengat. Kejelasan petugas pelayanan terutama keberadaan dan kepastian nama, jabatan wewenang dan tanggung jawab yang memberi pelayanan. Kejelasan petugas pelayanan pada Kantor Camat Rengat walaupun sudah baik juga perlu dilakukan upaya untuk terus ditingkatkan sehingga kejelasan petugas pelayanan di Kantor Camat Rengat dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat penerima layanan.
  4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan Kantor Camat Rengat. Kedisiplinan petugas pelayanan harus terlihat dari kesungguhan terhadap konsistensi waktu dalam memberikan pelayanan, kedisiplinan petugas masih perlu terus ditingkatkan dalam proses pelayanan sehingga Kantor Camat Rengat dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.
  5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan Kantor Camat Rengat. Tanggung jawab petugas pelayanan mengenai kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian terhadap pelayanan yang diberikan sehingga sangat perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan tanggung jawab petugas pelayanan pada Kantor Camat Rengat selama memberikan pelayanan, masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari Kantor Camat Rengat merasa terlayani dengan sangat baik.
  6. Kemampuan Petugas Pelayanan Kantor Camat Rengat. Kemampuan petugas pelayanan yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki pemberi layanan sehingga Kantor Camat Rengat harus terus melakukan upaya untuk meningkatkan kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh Kantor Camat Rengat.
  7. Kecepatan Pelayanan Kantor Camat Rengat. Kecepatan pelayanan berupa target waktu untuk menyelesaikan pelayanan, kecepatan pelayanan pada Kantor Camat Rengat akan terus ditekankan pada petugas pelayanan sehingga efisiensi waktu pelayanan di Kantor Camat Rengat dapat diperhatikan dan ditingkatkan.
  8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan Kantor Camat Rengat. Keadilan mendapatkan pelayanan dengan tidak membedakan status/golongan dalam melaksanakan pelayanan, Kantor Camat Rengat masih perlu melakukan upaya untuk terus meningkatkan dan memperhatikan keadilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Camat Rengat sehingga pelayanan yang berkeadilan dapat dicapai tanpa membeda-bedakan penerima layanan.
  9. Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan Kantor Camat Rengat. Kesopanan dan keramahan petugas dalam sikap dan perilaku harus sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati, Kantor Camat Rengat juga perlu memperhatikan kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan pada masyarakat di Kantor Camat Rengat agar kualitas pelayanan yang dirasakan semakin membaik dan meningkat oleh penerima layanan.
  10. Kewajaran Biaya Pelayanan Kantor Camat Rengat. Kewajaran biaya

pelayanan yang terjangkau terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan, sehingga Dalam meningkatkan pelayanan pada Kantor Camat Rengat kesesuaian biaya dalam pelayanan yang diberikan juga harus terus diperhatikan oleh Kantor Camat Rengat sehingga masyarakat dalam menerima pelayanan merasa puas.

11. Kepastian Biaya Pelayanan Kantor Camat Rengat. Kepastian biaya pelayanan yaitu kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan, kepastian biaya pelayanan pada Kantor Camat Rengat juga perlu ditingkatkan dengan memberikan informasi mengenai biaya yang dikenakan pada setiap penerima layanan sehingga pelayanan semakin memuaskan masyarakat.
12. Kepastian Jadwal Pelayanan Kantor Camat Rengat. Kepastian jadwal pelayanan yaitu kesesuaian waktu pelaksanaan pelayanan, kepastian jadwal pelayanan pada Kantor Camat Rengat masih perlu ditingkatkan sehingga ketepatan waktu pelayanan bagi masyarakat yang menerima layanan dapat terlayani dengan baik.
13. Kenyamanan Lingkungan Kantor Camat Rengat. Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang memberikan rasa nyaman kepada penerima layanan, kondisi lingkungan pelayanan pada Kantor Camat Rengat masih perlu dilakukan penataan dan kerapian sehingga lingkungan Kantor Camat Rengat dapat mendukung proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
14. Keamanan Pelayanan Kantor Camat Rengat. Menjamin keamanan lingkungan penyelenggara pelayanan agar masyarakat merasa tenang dalam mendapatkan pelayanan, peningkatan keamanan pelayanan masih perlu dilakukan untuk terus menjaga kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

## PEMBAHASAN

Walaupun setiap indikator pelayanan yang ada di Kantor Camat Rengat mendapatkan respon yang cukup baik tetapi masih perlu dilakukan peningkatan dalam pemberian layanan kepada masyarakat sehingga dapat mendukung proses kualitas pelayanan publik atau *Public Service Quality*.

Pelayanan pada Kantor Camat Rengat masih harus terus dilakukan peningkatan berdasarkan indeks kepuasan masyarakat untuk menciptakan pelayanan prima bagi masyarakat sebagai penerima layanan khususnya di sektor pelayanan publik.

## SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang telah di jelaskan dalam penelitian ini, penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa indeks kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Rengat Kab. Indragiri Hulu menunjukkan pelayanannya pada kualitas yang cukup baik dikarenakan kinerja pelayanan pada Kantor Camat Rengat secara keseluruhan berada pada kategori yang cukup memuaskan bagi masyarakat sebagai penerima layanan. Unsur-unsur pada indeks kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Rengat rata-rata menunjukkan kinerja yang cukup baik dan memuaskan bagi masyarakat.

## DAFTAR RUJUKAN

- Buchari Alma. 2018. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Edisi Revisi. Alfabeta; Bandung.
- Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra. 2011. Service, Quality & Satisfaction. Edisi 3. Penerbit ANDI; Yogyakarta
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan

Indeks Kepuasan Masyarakat Unit  
Pelayanan Instansi Pemerintah

- Rambat Lupiyoadi. 2018. Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi. Edisi 3. Salemba Empat; Jakarta
- Retno Murni Sari. 2010. Pengaruh Beberapa Faktor Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Publik pada Dinas Perhubungan Kabupaten Tulungagung. Jurnal Komplek Vol. 2, No. 1 Juni 2010. ISSN 2088-6268. LPPM STIE Kesuma Negara Blitar
- Sugiono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Penerbit Alfabeta; Bandung
- Suprayogo, I dan Tobroni. 2011. Metode Penelitian Kualitatif. PT. Remaja Rosdakarya; Bandung