

**PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KACAMATAN TIKKE RAYA  
KABUPATEN PASANGKAYU PROVINSI SULAWESI BARAT**



**SKRIPSI**

**Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Melaksanakan Penelitian Dalam  
Penyusunan Skripsi Pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara**

Disusun Oleh

**ANDI NOVI ASTRI**

**4518021027**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS BOSOWA**

**2023**

## HALAMAN PENGESAHAN

Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Bosowa, tersebut namanya di bawah ini :

Judul : Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tikke Raya  
Kabupaten Pasangkayu Provinsi Sulawesi Barat

Nama Mahasiswa : Andi Novi Astri

Nomor Stambuk : 4518021027

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Telah diperiksa dan dinyatakan memenuhi syarat untuk mendapatkan gelar sarjana (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar.

Makassar, 02 Februari 2023

Menyetujui :

Pembimbing I

Drs. Natsir Tompo, M.Si  
NIDN. 0901065901

Pembimbing II

Dr. Ade Ferry Afrisal, SH., M.SC  
NIDN. 0910128704

Mengetahui,

Dekan FISIP  
Universitas Bosowa Makassar

Dr. Natsir Tompo, M.Si  
NIDN. 0905107005

Ketua Jurusan  
Ilmu Administrasi Negara

Drs. Natsir Tompo, M.Si  
NIDN. 0901065901

## HALAMAN PENERIMAAN

Pada hari Kamis Tanggal 02 Bulan Februari Tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga Dengan Judul Skripsi **Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tikke Raya Kabupaten Pasangkayu Provinsi Sulawesi Barat**

Nama : **Andi Novi Astri**  
Nomor Stambuk : **4518021027**  
Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
Program Studi : **Ilmu Administrasi Negara**

Telah diterima oleh Panitia Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Makassar, 02 Februari 2023

**Pengawas Umum:**

  
**Dr. A. Burchanuddin, S.Sos., M.Si**

**Panitia Ujian :**

  
**Drs. Natsir Tompo, M.Si**  
Ketua

  
**Dr. Ade Ferry Afrisal, SH., M.SC**  
Sekretaris

**Tim Penguji :**

1. Drs. Natsir Tompo, M.Si
2. Dr. Ade Ferry Afrisal, SH., M.SC
3. Dr. Dra. Hj. Juharni, M.Si
4. Nining Haslinda Zainal, S.Sos., M.Si

  
(.....)  
  
(.....)  
  
(.....)  
  
(.....)



## **SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya Yang Bertanda Tangan Dibawah ini:

Nama : Andi Novi Astri  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bosowa  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tikke Raya Kabupaten Pasangkayu Provinsi Sulawesi Barat

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri bukan dari orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya. Pendapat ahli, rujukan lain (Penelitian sebelumnya, dan Jurnal Terdahulu) ini dikutip atau dirujuk berdasarkan Kode Etik Ilmiah.

Apabila karya ilmiah atau penulisan skripsi ini yang terbukti merupakan duplikat ataupun plagiasi dari hasil karya penulis lain atau dengan sengaja mengajukan karya penulisan lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar dan saksi hukum berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat sebagai pertanggung jawaban ilmiah tanpa ada paksaan maupun tekanan dari pihak manapun juga.

Makassar, Februari 2023

Penulis



**ANDI NOVI ASTRI**

4518021027

## KATA PENGANTAR

### **Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh**

Alhamdulillah, puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya yang tak terhingga, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian dan penyusunan skripsi ini, yang merupakan salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Bosowa Makassar.

Selama proses penyelesaian skripsi ini banyak kesulitan dan hambatan yang peneliti hadapi, namun atas bantuan dan bimbingan serta kerja sama dari semua pihak yang terlibat didalamnya sehingga hambatan dan kesulitan tersebut dapat teratasi dengan baik. Untuk itu perkenankanlah peneliti dengan segala hormat dan kerendahan hati menghaturkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada orang tua tercinta Ayahanda Andi Abd Aris dan Ibunda Nurhayati yang telah senantiasa memberi perhatian, membesarkan, mendidik dan mendoakan setiap langkah peneliti serta memberi dukungan bentuk moril ataupun materi yang tidak dapat terbalaskan. Begitu juga kepada Kakak tercinta Andi Elvi Nurardillah dan Andi Vera Agustina beserta Adik tercinta Andi Asha Safitri Savina dan Andi Evan Brama S, serta keluarga besar atas perhatian dan pengorbanannya selama ini kepada peneliti.

Ucapan terima kasih bagi peneliti adalah ungkapan yang tiada batas. Namun sebagai seorang makhluk tak layak jika seorang peneliti tidak mengucapkan kepada mereka yang telah menciptakan imajinasi dan spirit serta semangat.

Bagaimanapun langkahku sekarang hingga saat ini tak mungkin pernah ada tanpa kehadiran mereka. Untuk itu perkenankan peneliti dengan segala hormat dan penuh kerendahan hati mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Yth, **Bapak Prof. Dr. Ir. Batara Surya, S.T.,M.S** Rektor Universitas Bosowa Makassar
2. Yth, **Bapak Dr. A. Burchanuddin, S.Sos.,M.Si**, Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa Makassar
3. Yth, **Dr. Hj. Asmira, M.Si**, Selaku Wakil Dekan 1 dan **Zulkhair Burhan, S.Ip., M.A** Selaku Wakil Dekan 2 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa.
4. Yth, **Drs. Natsir Tompo, M.Si**, Ketua Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa sekaligus selaku pembimbing 1 dalam penelitian skripsi ini.
5. Yth, **Dr. Ade Ferry Afrisal, SH., M.Sc** Selaku Pembimbing II dalam penelitian skripsi ini yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan petunjuknya mengenai hal teknis dalam penelitian skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Khususnya dosen Program Studi Administrasi Negara, yang telah mendidik peneliti selama perkuliahan

7. Saudara-saudari kelas ADM A, dan kelas ADM B yang selalu ada dalam suka dan duka selama peneliti berkuliah di Universitas Bosowa
8. Keluarga besar BEM (Badan Eksekutif Mahasiswa) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan Keluarga Besar HIMAN (Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara) yang telah memberikan semangat, doa, serta menjadi wadah bagi peneliti dalam berproses dan belajar.
9. Teman-teman Mahasiswa Seperjuangan Arash 2018 yang telah banyak memberikan dukungan dan motivasi kepada peneliti sehingga proposal ini dapat selesai.
10. Teman-teman Organisasi lainnya baik itu Internal maupun Eksternal Kampus yang telah memberikan motivasi dan dukungannya kepada peneliti sehingga proposal ini dapat selesai.
11. Kepada orang-orang tercinta yang berperan aktif dalam proses ini Eca, Sita, Santi, Aisyah, Tumba, Feby, Oliv, Nana, Ippang, serta kepada semua insan yang tercipta dan pernah ikut serta dalam perjalanan hidup peneliti.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh sebab itu peneliti mengharapkan saran dan masukan yang bersifat membangun demi kesempurnaan proposal ini.

## ABSTRAK

**Andi Novi Astri.** Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tikke Raya Kabupaten Pasangkayu Provinsi Sulawesi Barat (Dibimbing Oleh **Drs. Natsir Tompo, M.Si** dan **Ade Ferry Afrisal, SH.,M.Sc**)

Pada pelaksanaan implementasi program permasalahan dalam penelitian ini difokuskan pada pelayanan mengenai surat keterangan pindah, surat keterangan ahli waris, surat keterangan tidak mampu di kantor kecamatan Tikke Raya diukur berdasarkan indeks kepuasan masyarakat yang belum diketahui.

Penelitian Umum ini Bertujuan Untuk mengetahui proses pelayanan serta kepuasan masyarakat yang menerima jasa layanan di Kantor Kecamatan Tikke Raya Kabupaten Pasangkayu Provinsi Sulawesi Barat.

Penelitian ini menggunakan teknik *mix method*. Dimana kualitatif yaitu Melakukan Wawancara dengan Informan. Kuantitatif adalah mengembangkan metode perhitungan, teori atau hipotesis yang berhubungan dengan fenomena sosial serta proses pengukurannya merupakan bagian yang sangat sentral dalam penelitian kuantitatif, maka dengan itu hal ini memberikan hubungan yang fundamental antara pengamatan empiris dan kuantitatif yang di pergunakan sangat baik dengan ilmu alam maupun sosial.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tikke Raya Kabupaten Pasangkayu Provinsi Sulawesi Barat menunjukan kualitas pelayanan yang baik dari survei kepuasan masyarakat maupun dari wawancara di Instansi Pemerintahan Daerah Kecamatan Tikke Raya serta mutu Pelayanan di Kantor Kecamatan Tikke Raya Kabupaten Pasangkayu Provinsi Sulawesi Barat adalah kategori B, yakni kinerja pelayanan yang ada pada kantor Kecamatan Tikke Raya Kabupaten Pasangkayu berada pada kategori BAIK.

Kata Kunci: Pelayanan Publik dan Masyarakat



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENERIMA.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Batasan Masalah.....	8
C. Rumusan Masalah .....	8
D. Tujuan .....	8
E. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
A. Pengertian .....	10
B. Konsep Tata Laksana Proses Pelayanan .....	17
C. Konsep Kepuasan Masyarakat Pengguna Jasa Layanan .....	19
D. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik .....	28
E. Standar-Standar Pelayanan Publik .....	30
F. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	34
G. Penelitian Terdahulu .....	36

H. Kebaruan Penelitian .....	39
I. Kerangka Fikir .....	40
<b>BAB III TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>41</b>
A. Deskripsi Fokus Penelitian .....	41
B. Jenis Penelitian.....	42
C. Tempat Dan Waktu Penelitian .....	43
D. Desain Penelitian.....	43
E. Instrument Penelitian .....	45
F. Indikator dan Langkah-langkah Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat .....	45
G. Pengolahan Data.....	50
H. Perangkat pengolahan .....	52
I. Teknik Analisis Data.....	54
J. Validasi Data.....	56
K. Populasi Dan Sampel Penelitian .....	57
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum.....	59
B. Misi dan Visi.....	67
C. Tupoksi .....	68
D. Hasil dan Pembahasan .....	71
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	97
B. Saran.....	98
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pikir .....	40
Gambar 2. Design Penelitian .....	43
Gambar 3. Komponen Dalam Analisis Data .....	54
Gambar 4. Validasi Data .....	56
Gambar 5. Grafik Lingkaran Luas Desa Di Kecamatan Tikke Raya .....	60
Gambar 6. Peta Kecamatan Tikke Raya .....	61
Gambar 7. Grafik Luas dan Penggunaan Tanah.....	62
Gambar 8. Diagram Lingkaran Persentase Jumlah Penduduk Kecamatan Tikke Raya.....	64
Gambar 9. Diagram Batang Ketenagakerjaan .....	65
Gambar 10. Luas Areal Perkebunan Di Kecamatan Tikke Raya.....	67

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Nilai Persepsi, interval IKM, interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	52
Table 2	Jumlah Dusun dan RT se-Kecamatan Tikke Raya Kabupaten Pasangkayu .....	63
Table 3	Jumlah Penduduk Kecamatan Tikke Raya Tahun 2019 .....	63
Table 4	Sarana Pendidikan di Kecamatan Tikke Raya.....	66
Table 5	Tabel Frekuensi Karakteristik Responden berdasarkan Kelompok Umur pada Urusan Pelayanan Surat Ahli Waris, Surat keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Pindah Domisili .....	71
Table 6	Tabel Frekuensi Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin pada Urusan Pelayanan Surat Ahli Waris, Surat keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Pindah Domisili .....	78
Table 7	Tabel Frekuensi Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir pada Urusan Pelayanan Surat Ahli Waris, Surat keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Pindah Domisili .....	79
Table 8	Tabel Frekuensi Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan Utama pada Urusan Pelayanan Surat Ahli Waris, Surat keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Pindah Domisili Di Kantor Kecamatan Tikke Raya.....	80
Table 9	Tabel Frekuensi Prosedur Pelayanan pada Urusan Pelayanan Surat Ahli Waris, Surat keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Pindah Domisili Di Kantor Kecamatan Tikke Raya ....	81
Tabel 10	Tabel Frekuensi Persyaratan Pelayanan pada Urusan Pelayanan Surat Ahli Waris, Surat keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Pindah Domisili Di Kantor Kecamatan Tikke Raya ....	82
Tabel 11	Tabel Frekuensi Kejelasan Petugas Pelayanan pada Urusan Pelayanan Surat Ahli Waris, Surat keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Pindah Domisili di Kantor Kecamatan Tikke Raya .....	83



Tabel 12	Tabel Frekuensi Kedisiplinan Petugas Pelayanan pada Urusan Pelayanan Surat Ahli Waris, Surat keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Pindah Domisili di Kantor Kecamatan Tikke Raya.....	84
Tabel 13	Tabel Distribusi Frekuensi Tanggung Jawab Petugas Pelayanan pada Urusan Pelayanan Surat Ahli Waris, Surat keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Pindah Domisili Di Kantor Kecamatan Tikke Raya.....	85
Tabel 14	Tabel Distribusi Frekuensi Kemampuan Petugas Pelayanan pada Urusan Pelayanan Surat Ahli Waris, Surat keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Pindah Domisili di Kantor Kecamatan Tikke Raya.....	86
Tabel 15	Tabel Distribusi Frekuensi Kecepatan Pelayanan pada Urusan Pelayanan Surat Ahli Waris, Surat keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Pindah Domisili di Kantor Kecamatan Tikke Raya.....	87
Tabel 16	Tabel Distribusi Frekuensi Keadilan Mendapatkan Pelayanan pada Urusan Pelayanan Surat Ahli Waris, Surat keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Pindah Domisili Di Kantor Kecamatan Tikke Raya.....	88
Tabel 17	Tabel Distribusi Frekuensi Kesopanan dan Keramahan Petugas pada Urusan Pelayanan Surat Ahli Waris, Surat keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Pindah Domisili Di Kantor Kecamatan Tikke Raya.....	89
Tabel 18	Tabel Distribusi Frekuensi Kewajaran Biaya Pelayanan pada Urusan Pelayanan Surat Ahli Waris, Surat keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Pindah Domisili Di Kantor Kecamatan Tikke Raya.....	90
Tabel 19	Tabel Distribusi Frekuensi Kepastian Biaya Pelayanan pada Urusan Pelayanan Surat Ahli Waris, Surat keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Pindah Domisili Di Kantor Kecamatan Tikke Raya.....	91
Tabel 20	Tabel Distribusi Frekuensi Kepastian Jadwal Pelayanan pada Urusan Pelayanan Surat Ahli Waris, Surat keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Pindah Domisili Di Kantor Kecamatan Tikke Raya.....	92

Tabel 21	Tabel Distribusi Frekuensi Kenyamanan Lingkungan pada Urusan Pelayanan Surat Ahli Waris, Surat keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Pindah Domisili Di Kantor Kecamatan Tikke Raya.....	93
Tabel 22	Tabel Distribusi Frekuensi Keamanan Pelayanan pada Urusan Pelayanan Surat Ahli Waris, Surat keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Pindah Domisili Di Kantor Kecamatan Tikke Raya.....	94
Tabel 23	Hasil Pengolahan Indeks Per Unsur Pelayanan.....	95
Tabel 24	Nilai Persepsi, Interval Kualitas, Interval Konversi, Mutu pelayanan dan Kinerja/kualitas Pelayanan di Kantor Kacamatan Tikke Raya.....	96

UNIVERSITAS

**BOSOWA**



## **DAFTAR LAMPIRAN**

DAFTAR TABLE

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

PEDOMAN WAWANCARA

PEDOMAN OBSERVASI

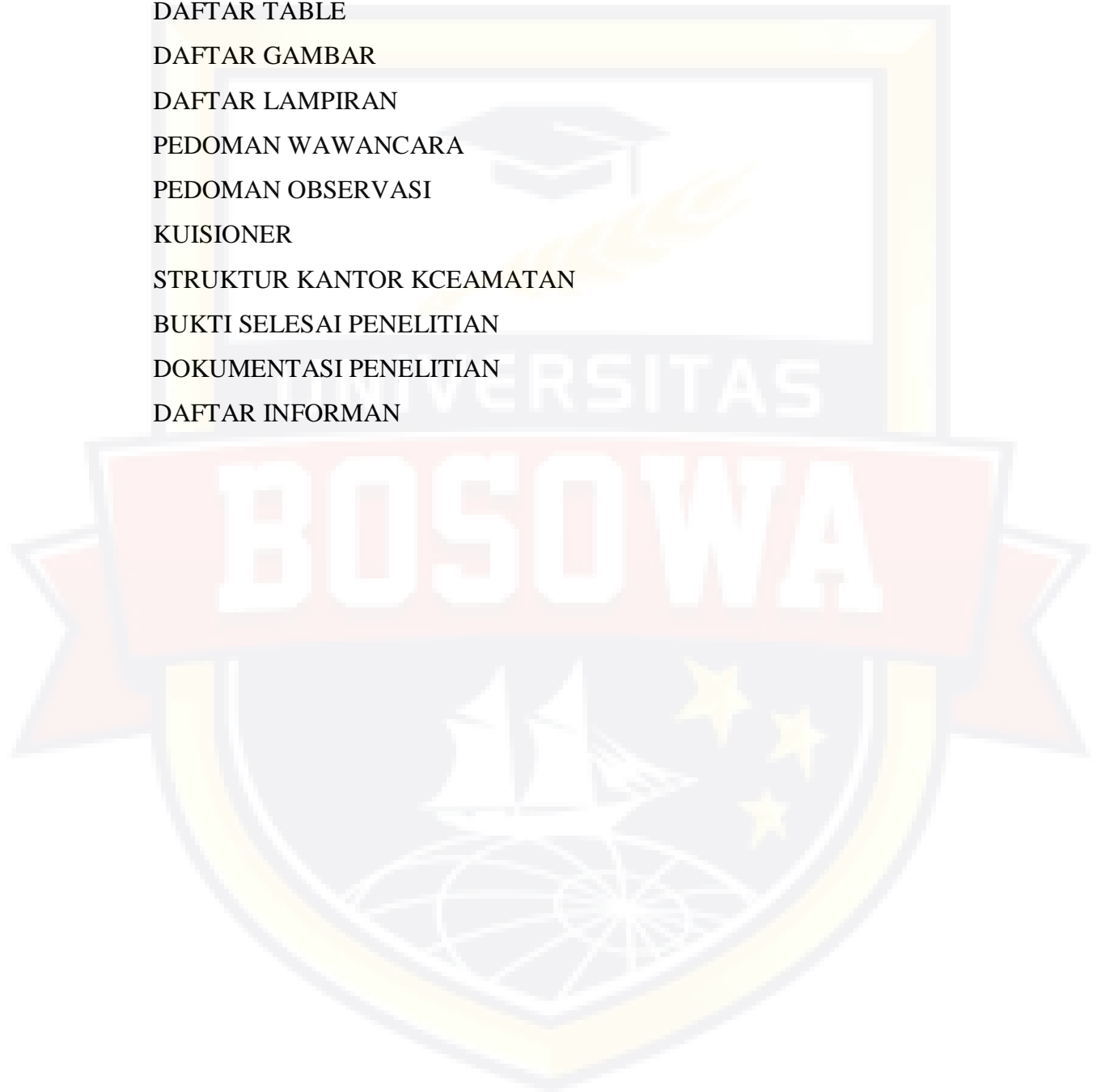
KUISIONER

STRUKTUR KANTOR KCEAMATAN

BUKTI SELESAI PENELITIAN

DOKUMENTASI PENELITIAN

DAFTAR INFORMAN



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan kepada masyarakat sudah menjadi tujuan utama dalam penyelenggaraan administrasi publik. Di Indonesia penyelenggaraan pelayanan publik menjadi isu kebijakan karena perbaikan pelayanan publik di negara ini cenderung berjalan di tempat, sedangkan implikasinya sebagaimana diketahui sangat luas karena menyentuh seluruh ruang-ruang kepublikan baik dalam kehidupan ekonomi, sosial, politik, budaya dan lain-lain. Dalam bidang ekonomi, buruknya pelayanan publik akan berimplikasi pada penurunan investasi yang dapat berakibat terhadap pemutusan hubungan kerja pada industri-industri dan tidak terbuka akan lapangan kerja baru yang juga akan berpengaruh terhadap meningkatnya angka pengangguran. Akibat lebih lanjut dari masalah ini adalah timbulnya kerawanan sosial. Buruknya pelayanan publik berimplikasi dalam kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Buruknya pelayanan publik selama ini menjadi salah satu variabel utama yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Krisis kepercayaan tersebut teraktualisasi dalam bentuk protes dan demonstrasi yang cenderung tidak sehat, hal itu menunjukkan kefrustasian publik terhadap pemerintahnya.

Pelayanan publik yang baik adalah kehadiran negara untuk masyarakat. Pada Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan ruang dan porsi yang besar terhadap hak masyarakat dalam



elayanan publik. Agar pelayanan publik dapat terlaksana dengan baik sesuai dengan azas-azas penyelenggaraan pelayanan publik, maka masyarakat harus mengetahui dan memahami hak serta kewajibannya dalam pelayanan publik. Masyarakat harus memiliki kesadaran dan cerdas dalam mengakses pelayanan publik.

Hal yang paling mendasar adalah masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan azas dan tujuan pelayanan, mengetahui kebenaran isi standar pelayanan, mengawasi pelaksanaan standar pelayanan, mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang disampaikan, mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan.

Selain memiliki hak, masyarakat juga memiliki kewajiban dalam pelayanan publik. Kewajiban pertama yaitu mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan. Selain itu, masyarakat juga berkewajiban ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik dan berpartisipasi aktif serta mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

Apabila masyarakat tidak memperoleh pelayanan yang baik dari pelaksana dan penyelenggara pelayanan, maka masyarakat berhak memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan, mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan.

Hakekat pelayanan publik adalah memberikan kebahagiaan bagi pelaksana, penyelenggara, dan bagi masyarakat pengguna atau penerima manfaat dari pelayanan publik. Oleh karena itu, masing-masing pihak harus memahami dan peduli terhadap hak dan kewajibannya dalam pelayanan publik. Hak dan kewajiban dalam pelayanan publik harus dilaksanakan secara seimbang, proporsional, profesional dan humanis.

Undang-undang No.23 tahun 2014 tentang pemerintah daerah bahwa penyelenggaraan pemerintah daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran masyarakat serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan dan kekihasan suatu daerah dalam sistem negara kesatuan republik indonesia. Pedoman penyelenggaraan pemerintah daerah terdiri dari kepastian hukum, tertib penyelenggaraan negara, kepentingan umum, keterbukaan, proporsionalitas, profesionalitas, akuntabilitas, keadilan, efektifitas dan efisiensi.

Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat oleh pemerintah daerah telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pada pasal 1 menyebutkan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka 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”. Penekanannya pada

pemerintah daerah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Mutu pelayanan publik yang rendah diberikan oleh menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Malah sering terjadi kekecewaan Sebagian masyarakat oleh birokrasi pelayanan publik pemerintah dan terhadap layanan yang diberikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi. Akibatnya banyak pengguna layanan atau masyarakat mengambil jalan pintas menggunakan jasa untuk mengurus keperluannya yang berhubungan dengan birokrasi pemerintahan.

Pelayanan publik yang diberikan, secara umum belum memuaskan masyarakat. Banyaknya layanan 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. Semua itu berakibat masyarakat enggan mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah secara langsung.

Salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah kantor kecamatan. Pemerintah daerah melalui kantor kecamatan merupakan ujung tombak yang langsung berhubungan dengan masyarakat, kantor kecamatan merupakan cerminan dari pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik dalam bentuk layanan administratif. Kantor Kecamatan Tikke Raya adalah salah satu kantor

yang memberikan layanan administrasi yang berada di daerah Kabupaten Pasangkayu Provinsi Sulawesi Barat.

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. Berdasarkan peraturan daerah Kabupaten Kampar No. 21 tahun 2003 bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan di kantor kecamatan antara lain meliputi kepengurusan administrasi kependudukan antara lain meliputi pembuatan kartu Tanda Penduduk (KTP), pembuatan kartu Keluarga (KK), pembuatan Surat Kelahiran, pembuatan Surat Kematian, dan lain-lain. Tempat mengurus Surat Pengantar Perizinan yaitu Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB), atau Surat Izin Tempat Usaha (SITU), dan surat lain-lainnya. Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di Kantor Kecamatan Tikke Raya, terdapat beberapa permasalahan yang dijumpai pada bagian pelayanan. Seperti fasilitas pelayanan yang kurang memadai, kurangnya tempat duduk pada ruang tunggu yang masih kurang, dan perilaku petugas pelayanan yang kurang tanggap dalam memberi layanan.

Observasi awal saya didukung oleh beberapa informan dari masyarakat yang telah mendapatkan layanan di Kantor Kecamatan Tikke Raya inisial A.P pada tanggal 9 Juli 2022, “Lama menunggu (antri) untuk mendapatkan layanan. Hal Ini akan berdampak kepada salah satu aspek yang memengaruhi kualitas



pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, pemenuhan fasilitas pelayanan bagi konsumen atau masyarakat merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan.

Sebagai rujukan dan gambaran pelayanan publik di kantor kecamatan umumnya, faktor lain yang dapat menghambat kelancaran kegiatan pelayanan dari beberapa penelitian adalah kejelasan waktu pengurusan di Kantor Kecamatan Tambung Kabupaten Kampar dianggap masih kurang jelas, juga di temukan hasil pengukuran melalui indeks kepuasan masyarakat terendah yaitu di kecepatan pelayanan, kepastian jadwal, dan kemampuan petugas pelayanan.

Selanjutnya Suandi (2016) menyatakan kecepatan pelayanan harus ditingkatkan dan kebutuhan waktu penyelesaian pelayanan yang harus disampaikan kepada pemohon pelayanan agar mereka mengetahui kepastian waktu yang dibutuhkan dan pelayanan jauh dari kesan bertele-tele. Selain itu perlu adanya tambahan pegawai agar pelayanan dapat segera diselesaikan sesuai dengan tupoksi masing-masing. Hasil ini menunjukkan persamaan permasalahan di kantor kecamatan setiap pemerintah daerah.

Tujuan utama pemerintah daerah adalah untuk meningkatkan pelayanan publik demi terwujudnya kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut. Permasalahan yang masih sering dikeluhkan oleh sebagian masyarakat adalah waktu pelayanan. Waktu pemrosesan layanan kepada masyarakat sekitar dua pekan dianggap masih terlalu lama bagi masyarakat.

Pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Tikke Raya akan dinilai dari tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan ukuran kinerja pelayanan publik. Kegiatan yang dapat dilakukan untuk mengetahui pelayanan publik adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi publik adalah dengan menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat.

Akan tetapi, sampai saat ini pengukuran atau analisis Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di Kantor Kecamatan Tikke Raya belum dilakukan secara berkala. Tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dengan adanya survei kepuasan masyarakat, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dibidang jasa layanan umum. Berdasarkan latar belakang di atas alasan peneliti memilih lokasi tersebut dikarenakan banyaknya keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Tikke Raya dilihat dari fasilitas pelayanan yang kurang memadai, seperti kurangnya tempat duduk pada ruang tunggu dan perilaku petugas pelayanan yang kurang tanggap dalam memberi layanan. Untuk itulah di Kantor Kecamatan Tikke Raya Kabupaten Pasangkayu perlu adanya penelitian khusus untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan diberikan oleh Petugas Kecamatan Tikke Raya Kabupaten Pasangkayu.

## **B. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, perlu dibatasi cakupan permasalahan yang lebih sempit. Permasalahan dalam penelitian ini difokuskan pada kualitas pelayanan mengenai surat keterangan pindah, Surat keterangan ahli waris, surat keterangan tidak mampu di Kantor Kecamatan Tikke Raya diukur berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat yang belum diketahui.

## **C. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana proses pelayanan yang dilakukan di Kantor Kecamatan Tikke Raya Kabupaten Pasangkayu Provinsi Sulawesi Barat?
2. Bagaimana kepuasan masyarakat pengguna jasa layanan di Kantor Kecamatan Tikke Raya Kabupaten Pasangkayu Provinsi Sulawesi Barat?

## **D. Tujuan**

1. Untuk mengetahui proses pelayanan yang dilakukan di Kantor Kecamatan Tikke Raya Kabupaten Pasangkayu Provinsi Sulawesi Barat
2. Untuk mengetahui kepuasan masyarakat menerima jasa layanan di Kantor Kecamatan Tikke Raya Kabupaten Pasangkayu Provinsi Sulawesi Barat

## **E. Manfaat Penelitian**

1. Hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengelola pelayanan di Kantor Kecamatan Tikke Raya Kabupaten Pasangkayu Provinsi Sulawesi Barat.

2. Untuk menjadi bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya, yang objek penelitiannya sama.
3. Untuk menambah literatur atau referensi perpustakaan Universitas Bosowa yang berkaitan dengan pelayanan.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Pengertian**

##### **1. Pelayanan Publik**

Pelayanan merupakan salah satu usaha yang dilakukan seorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan, yang salah satunya yaitu administrasi kependudukan dalam rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi serta hasil pendayagunaan hasil pelayanan dan pembangunan sektor lainnya.

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang melibatkan minimal dua orang yaitu pihak yang dilayani dan pihak yang melayani. Pihak yang dilayani sering disebut dengan konsumen, sedangkan pihak yang melayani disebut dengan pihak pelayan. Pelayanan publik juga mampu memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu, salah satunya yaitu administrasi kependudukan. Suatu rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi, serta pendayagunaan hasil dan pembangunan sector lainnya.

##### **2. Kepuasan**

Kepuasan merupakan suatu respon efeksi atau emosi seseorang terhadap sesuatu hal. Kepuasan konsumen merupakan kebutuhan dasar

yang dapat digambarkan sebagai suatu hal yang menyenangkan. Rasa puas akan muncul jika dorongan tersebut tidak disalurkan maka akan muncul rasa tidak puas.

Sejak dalam kandungan sampai ke liang lahat, seseorang tak bisa lepas dari urusan pelayanan publik. Mulai dari persoalan administrasi, kependudukan, kesehatan, pendidikan, maupun urusan penghidupan lainnya. Undang-Undang Dasar 1945 telah mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negaranya.

Berbicara tentang pelayanan publik, sesuai dengan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan pengertian tersebut, kegiatan pelayanan publik telah diatur pemenuhannya berdasarkan regulasi yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan utamanya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat.

Pada masa kepemimpinan Presiden RI ke-6, DR. H. Susilo Bambang Yudhoyono, telah dirilis Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan Publik yang memiliki 4 tujuan, yakni memberikan batasan dan hubungan yang jelas terkait hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan setiap pihak dalam penyelenggaraan pelayanan publik,

mewujudkan pelayanan publik yang berasaskan pemerintahan dan korporasi yang baik, terpenuhinya pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam pelayanan publik. Lebih rinci lagi, Undang-Undang tersebut mengatur hak dan kewajiban baik penyelenggara maupun pengguna pelayanan publik. Setidaknya ada 12 kewajiban penyelenggara dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang harus dipenuhi. Salah satunya adalah melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan.

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur. Adanya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik tentunya memberikan arahan kepada seluruh penyelenggara pelayanan baik penyelenggara negara, BUMN, BUMD, BHMN hingga swasta maupun persorangan menyelenggarakan pelayanan yang terstandarisasi dengan memenuhi komponen standar pelayanan.

Setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memenuhi 14 komponen standar pelayanan yang meliputi:

- a. Dasar hukum, peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan;



- b. Persyaratan, syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- c. Sistem, mekanisme dan prosedur, tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
- d. Jangka waktu penyelesaian, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- e. Biaya/tarif, dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
- f. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas bagi kelompok rentan;
- h. Kompetensi pelaksana, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
- i. Pengawasan internal, pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana;
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya;
- k. Jumlah pelaksana, tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja;

- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan; dan
- n. Evaluasi kinerja pelaksanaan, penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai standar pelayanan.

Komponen standar pelayanan publik ini didesain untuk memberikan akses informasi seluas-luasnya kepada publik sehingga masyarakat dimudahkan menjangkau pelayanan dasar yang mengarah kepada kesejahteraan masyarakat. Di samping itu, dengan terpenuhinya standar pelayanan tersebut, dapat meminimalisir tindakan-tindakan administrasi seperti pungutan liar, penyimpangan prosedur, penudaan berlarut dan sebagainya yang merupakan celah terjadinya tindakan korupsi. Adanya standar pelayanan publik memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat sehingga dalam sebuah pelayanan baik persyaratan, prosedur, biaya dan jangka waktu dapat diukur dan diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan serta menuntut pengawasan masyarakat dalam penyelenggaraannya. Dengan terpenuhinya standar pelayanan publik tersebut, harapannya adalah mewujudkan Indonesia menjadi *welfare state* yang dapat memenuhi kebutuhan dasar sebagai bentuk mekanisme pemerataan terhadap kesenjangan yang ada.

Sejurus dengan hal tersebut, Undang-Undang tersebut juga mengatur 9 hak masyarakat/pengguna pelayanan publik. Salah satunya, masyarakat berhak untuk mengawasi pelaksanaan pelayanan publik. Hak inilah yang menjadi bekal bagi masyarakat untuk mengawal dan mengendalikan penyelenggaraan pelayanan publik. Tanpa pengaturan hak ini pun, sebenarnya fungsi pengawasan pelayanan publik telah melekat kepada masyarakat. Ini dikarenakan sumber pembiayaan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah merupakan hasil pajak yang disetorkan masyarakat sehingga secara otomatis masyarakat memiliki andil dan peran dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Welkie (dalam Tjiptono, 1996) mendefinisikan kepuasan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi Pengaruh Komunikasi Efektif, Aditya Perdanakusuma, Fakultas Psikologi, 2013 suatu produk atau jasa. Rangkuti (2003) menyatakan bahwa kepuasan konsumen didefinisikan sebagai respon konsumen terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dengan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. Menurut Umar (2002), kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan dengan harapannya. Seseorang yang jika puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa maka sangat besar kemungkinannya untuk menjadi konsumen dalam waktu yang lama. Tjiptono (1996), berpendapat bahwa kepuasan adalah respon konsumen terhadap evaluasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau norma kinerja lainnya), dan kinerja aktual

produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Kartono (dalam Srinadi & Eka, 2008) menyatakan uang tidak dapat selamanya menjadi motif primer bagi seseorang, tetapi kebanggaan dan minat yang besar terhadap sesuatu akan memberikan kepuasan tersendiri. Kepuasan juga dapat dipandang sebagai suatu perbandingan apa yang dibutuhkan dengan apa yang diperoleh. Seseorang akan terpenuhi kepuasannya jika perbandingan itu cukup adil. Ketidakseimbangan perbandingan, khususnya yang merugikan akan menimbulkan ketidakpuasan. Sebaliknya ketidakseimbangan yang dinilai menguntungkan akan memberikan kepuasan. Menurut Day Tse dan Wilton (dalam Tjiptono, 1998), kepuasan merupakan respon konsumen terhadap evaluasi ketidak sesuaian yang Pengaruh Komunikasi Efektif, Aditya Perdanakusuma, Fakultas Psikologi, 2013 dirasakan antara harapan tentang kinerja dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Dapat dikatakan bahwa kepuasan konsumen sebagai suatu keadaan terpenuhinya kebutuhan konsumen, dalam arti semua yang dibutuhkan dapat diterima sesuai dengan kriteria yang diinginkan. Makin tinggi kepastian kebutuhan yang terpenuhi, maka makin tinggi pula kepuasan yang diterimanya. Dari penjabaran diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah sebagai perspektif pengalaman seseorang setelah mengkonsumsi atau menggunakan atau menikmati suatu produk atau jasa. Jadi produk atau jasa yang bisa memuaskan adalah produk atau jasa yang sanggup memberikan sesuatu yang dicari oleh konsumen sampai pada tingkat cukup.

## B. Konsep Tata Laksana Proses Pelayanan

Sekumpulan aktivitas mewujudkan tujuan mulai dari input, kemudian menambahkan nilai untuk mendapatkan *output* berupa hasil yang diinginkan konsumen, dengan definisi yang jelas tentang awal proses akhir proses, *input* dan *output*.

Sekumpulan rantai aktivitas untuk menghasilkan produk barang ataupun jasa awal proses masuknya input, kemudian prosesnya sampai keluar atau *output*, dan disetiap mata rantai aktivitas terdapat penambahan nilai disebut rantai nilai. Proses ini merupakan gambaran detail dan rantai nilai. Suatu proses yang dapat diperoleh menjadi beberapa subprosesnya. Di dalam rantai nilai terdapat aktivitas utama yang merupakan aktivitas yang berkaitan langsung dengan produksi, dan aktivitas pendukung.

Organisasi berupaya melakukan perbaikan proses bisnis untuk meningkatkan efisiensi prosesnya. Upaya perbaikannya membutuhkan suatu metode dan model yang mampu menggambarkannya dengan baik, sehingga dapat dilakukan penilaian atas proses yang sedang berjalan. Proses perusahaan dapat menjadi sumber kompetitif jika dapat memungkinkan perusahaan untuk bernovasi atau untuk menjalankannya dengan lebih baik dari pesaingnya.

Prosesnya adalah kumpulan pekerjaan yang saling terkait untuk menyelesaikan suatu masalah tertentu. Suatu proses dapat dipecahkan menjadi beberapa subproses yang masing-masing memiliki atribut sendiri tetapi juga berkontribusi untuk mencapai tujuan dari subprosesnya. Analisis proses umumnya melibatkan penangkapannya proses dan subproses di dalamnya

hingga tingkatan aktivitas atau kegiatan. Banyak definisi yang telah diatur oleh para ahli manajemen mengenai proses bisnis.

Beberapa karakteristik umum yang dianggap harus dimiliki suatu proses bisnis adalah:

1. Definitif, suatu proses bisnis harus memiliki batasan, masukan, serta keluaran yang jelas;
2. Urutan, suatu proses bisnis harus terdiri dari aktivitas yang berurut dengan waktu dan ruang;
3. Konsumen. Suatu proses bisnis harus memiliki penerima hasil proses;
4. Nilai tambah, transformasi yang terjadi dalam proses yang harus memberikan nilai tambah pada *receiver*;
5. Keterkaitan, suatu proses tidak dapat berdiri sendiri, melainkan harus terkait dalam suatu struktur organisasi;
6. Fungsi silang. Suatu proses pada umumnya, walaupun tidak harus mencakup beberapa fungsi;

Proses yaitu orang yang bertanggung jawab terhadap kinerja dan pengembangan berkelanjutan dari proses. Juga dianggap sebagai suatu karakteristik proses bisnis. Proses adalah urutan pelaksanaan atau kejadian yang terjadi secara alami atau dirancang, mungkin menggunakan waktu, ruang, keahlian atau sumber daya lainnya. Yang menghasilkan suatu hasil. Suatu proses mungkin dikenal oleh perubahan yang diciptakan terhadap sifat-sifat dari satu atau lebih objek di bawah pengaruhnya.

### C. Konsep Kepuasan Masyarakat Pengguna Jasa Layanan

Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut (Band, 1991). Faktor yang paling penting untuk menciptakan kepuasan konsumen adalah kinerja dari agen yang biasanya diartikan dengan kualitas dari agen tersebut (Mowen, 1995).

Produk jasa berkualitas mempunyai peranan penting untuk membentuk kepuasan konsumen (Kotler dan Armstrong, 1996). Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan, maka kepuasan yang dirasakan oleh konsumen semakin tinggi. Bila kepuasan konsumen semakin tinggi, maka dapat menimbulkan keuntungan bagi badan usaha atau organisasi pemberi layanan tersebut. Konsumen yang puas akan terus melakukan pembelian pada badan usaha tersebut. Demikian pula sebaliknya jika tanpa ada kepuasan, dapat mengakibatkan konsumen pindah pada produk lain.

Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan (Kotler, 1997). Dengan demikian, harapan konsumen melatar belakangi mengapa dua organisasi pada jenis bisnis yang sama dapat dinilai berbeda oleh konsumennya. Dalam konteks kepuasan konsumen umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan konsumen tentang apa yang akan diterimanya. Persepsi & Harapan customer dibentuk oleh:



1. Kebutuhan & keinginan customer
2. Pengalaman pembelian dahulu,
3. Komentar teman dan kenalannya
4. Janji dari perusahaan.
5. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran

Harapan-harapan konsumen ini dari waktu ke waktu berkembang seiring dengan semakin bertambahnya pengalaman konsumen.

Menurut Tjiptono (1997:24) kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah respon konsumen terhadap evolusi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan bahwa pada persaingan yang semakin ketat ini, semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen sehingga hal ini menyebabkan setiap badan usaha harus menempatkan orientasi pada kepuasan konsumen sebagai tujuan utama, antara lain dengan semakin banyaknya badan usaha yang menyatakan komitmen terhadap kepuasan konsumen dalam pernyataan misi, iklan.

Badan usaha atau instansi dapat mengetahui kepuasan dari para konsumennya melalui umpan balik yang diberikan oleh konsumen kepada organisasi pemberi layanan tersebut sehingga dapat menjadi masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi serta peningkatan kepuasan konsumen. Dari sini dapat diketahui pada saat konsumen komplain. Hal ini merupakan peluang bagi badan usaha untuk dapat mengetahui kinerja dari organisasi pemberi layanan. Dengan adanya komplain tersebut organisasi

dapat memperbaiki dan meningkatkan layanan sehingga komplain tersebut dapat diatasi. Biasanya konsumen mempunyai komitmen yang besar pada organisasi yang menanggapi komplain darinya.

Untuk menciptakan kepuasan konsumen suatu instansi atau perusahaan harus dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan konsumen yang dianggap paling penting yang disebut “The Big Eight Factors“ yang secara umum dibagi menjadi tiga kategori sebagai berikut (Hanan and Karp, 1991):

1. Faktor-faktor yang berhubungan dengan produk:

Kualitas produk Yaitu merupakan mutu dari semua komponen-komponen yang membentuk produk. Sehingga produk tersebut mempunyai nilai tambah.

Hubungan antara nilai sampai pada harga merupakan hubungan antara harga dan nilai produk yang ditentukan oleh perbedaan antara nilai yang diterima oleh konsumen dengan harga yang dibayar oleh konsumen terhadap suatu produk yang dihasilkan oleh badan usaha. Bentuk produk merupakan komponen-komponen fisik dari suatu produk yang menghasilkan suatu manfaat. Keandalan Merupakan kemampuan dari suatu perusahaan untuk menghasilkan produk sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh perusahaan.

2. Faktor-faktor yang berhubungan dengan pelayanan.

Jaminan Merupakan suatu jaminan yang ditawarkan oleh perusahaan untuk pengembalian harga pembelian atau mengadakan perbaikan terhadap produk yang rusak setelah pembelian. Respon dan cara

pemecahan masalah (*Response to and Remedy of Problems*) merupakan sikap dari karyawan dalam menanggapi keluhan serta masalah yang dihadapi oleh konsumen.

### 3. Faktor-faktor yang berhubungan dengan pembelian.

Pengalaman karyawan Merupakan semua hubungan antara konsumen dengan karyawan khususnya dalam hal komunikasi yang berhubungan dengan pembelian. Kemudahan dan kenyamanan (*Convenience of acquisition*) merupakan segala kemudahan dan kenyamanan yang diberikan oleh perusahaan terhadap produk yang dihasilkannya.

Rumusan dari kepuasan konsumen menurut Tse dan Wilton dalam Tjiptono (1997:36), dapat diperoleh sebagai berikut:

$$\text{Kepuasan konsumen} = f(\text{expectations, perceived performance})$$

Dari persamaan tersebut dapat diketahui bahwa ada dua variabel utama yang menentukan kepuasan konsumen, yaitu *expectations* dan *perceived performance*. Apabila *perceived performance* melebihi *expectations*, maka konsumen akan puas, tetapi bila sebaliknya maka konsumen akan merasa tidak puas. Oleh karena kepuasan akan menimbulkan loyalitas konsumen, maka loyalitas sebagai *variable endogenous* disebabkan oleh suatu kombinasi kepuasan, rintangan pengalihan (*switching barrier*) pemasok, dan keluhan. Jadi dapat dirumuskan bahwa:

$$\text{Loyalitas} = f(\text{konsumenten satisfaction, switching barriers, voice})$$

## 1. Prinsip-Prinsip Dasar Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen sangat tergantung pada persepsi dan harapan konsumen. Sebuah perusahaan perlu mengetahui beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan konsumen. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan konsumen di antaranya adalah sebagai berikut.

- a. Kebutuhan dan keinginan, yaitu berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan oleh konsumen saat konsumen sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan. Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginan terhadap kualitas produk yang ditawarkan sangat besar, maka harapan-harapan konsumen yang berkaitan dengan kualitas produk dan layanan perusahaan akan tinggi pula, begitu juga sebaliknya.
- b. Pengalaman masa lalu (terdahulu) ketika mengonsumsi produk dan layanan, baik dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
- c. Pengalaman teman-teman, cerita teman konsumen tentang kualitas produk dan layanan perusahaan yang akan didapat oleh konsumen.
- d. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran atau persepsi yang timbul dari *image* periklanan dan pemasaran yang akan dilakukan oleh perusahaan.

Tingkat kepuasan yang diperoleh para konsumen sangat berkaitan erat dengan standar kualitas jasa yang mereka nikmati. Sifat kepuasan bersifat subjektif, namun dapat diukur melalui survei atau indeks kepuasan konsumen masyarakat. Kepuasan konsumen dibangun atas

dasar beberapa prinsip yang digunakan untuk menilai suatu organisasi dalam memberikan pelayanan: *tangibles* (bukti nyata), *realibility* (terpercaya, tahan uji), *responsiveness* (respon, cepat tanggap), *assurance* (kepastian), *empathy* (empati).

Standar kepuasan dapat ditentukan melalui penelitian kepuasan konsumen, antara lain:

- a. Mengukur kepuasan konsumen atas kemudahan didapatkannya barang atau jasa (menyangkut kelancaran distribusi)
- b. Mengukur kepuasan konsumen melalui kualitas barang/ jasa
- c. Mengukur kepuasan konsumen melalui nilai barang/jasa
- d. Mengukur kepuasan berdasarkan keyakinan konsumen atau produk yang digunakannya dibandingkan dengan produk lainnya.

## **2. Prinsip Agar Konsumen Puas Dalam Layanan**

Ada 5 prinsip utama yang harus dijalankan agar konsumen menjadi sangat puas (*delight costumer*) atau setidaknya terpenuhi ekspektasinya.

- a. Memahami konsumen. Konsumen adalah manusia yang harus dikelola keinginannya. Memahami konsumen merupakan langkah pertama yang terpenting. Apabila Anda berhasil memahami kebutuhannya maka langkah selanjutnya akan terasa mudah dan membuat Anda senang.
- b. Membuat konsumen mengerti semua layanan perusahaan anda. Konsumen yang sudah datang ke perusahaan anda dipastikan telah memiliki kepercayaan dengan produk/layanan yang disediakan. Atau

setidaknya mereka telah mendengar berita positif tentang perusahaan anda. Buatlah mereka mengetahui secara lengkap dan jelas semua produk/ layanan yang perusahaan anda miliki. Jangan biarkan mereka pulang dengan informasi yang tidak lengkap atau bahkan salah persepsi.

- c. Menciptakan kesan positif yang terekam di benak konsumen anda akan selalu diingat. Hal sederhana yang bisa dilakukan misalnya adalah dengan memberikan senyum/salam yang ramah, menjaga kebersihan, mau mendengarkan dan membantu mereka dengan tulus serta cepat tanggap. Maka konsumen akan menceritakan 'kebaikan' perusahaan Anda kepada orang-orang terdekatnya sehingga akan menciptakan WOM (*Word of Mouth*) yang baik. Sebaliknya jika mereka mendapat kesan yang negatif jangan pernah berharap mereka untuk kembali dan bersiap-siaplah untuk mendengar berita yang negatif. Untuk itu ciptakan kesan positif di semua titik pelayanan konsumen.
- d. Senantiasa menggunakan kata-kata positif. Kata-kata yang positif akan ditangkap oleh konsumen sebagai kesan yang positif juga. Sebaiknya jangan pernah menggunakan kata-kata negatif karena akan memberikan citra negatif untuk perusahaan anda. Jangan pernah menyalahkan mereka, apalagi membuatnya marah. Hormati mereka sebagai konsumen anda sehingga merasa aman dan diperhatikan.

e. Mempertahankan yang sudah baik dan terus melakukan perbaikan. Apabila selama ini konsumen anda sudah merasa puas dengan layanan yang ada maka perusahaan anda wajib mempertahankannya. Buatlah sesuatu yang sudah baik menjadi standar baku dan ciptakan perbaikan terus menerus agar menjadi semakin baik.

Kelima prinsip di atas akan sangat membantu perusahaan anda untuk memberikan layanan prima kepada konsumen yang akhirnya akan tercipta kepuasan konsumen dan terbentuklah kelompok loyal konsumen yang akan membantu proses komunikasi perusahaan atau organisasi jasa dan layanan publik pada masyarakat luas.

### **3. Strategi Dalam Kepuasan Konsumen**

Setiap organisasi pemberi layanan yang menggunakan strategi kepuasan konsumen akan menyebabkan para pesaingnya berusaha keras merebut atau mempertahankan konsumen suatu perusahaan atau organisasi pemberi layanan. Beberapa strategi yang dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan konsumen adalah:

- a. Relation Marketing (McKenna, 1991) yaitu strategi dimana transaksi pertukaran antara pembeli dan penjual berkelanjutan, tidak berakhir setelah penjualan selesai. *Relationship Marketing* berdasar pada:
  - 1) Fokus konsumen *retention*
  - 2) Orientasi manfaat produk
  - 3) Orientasi jangka panjang
  - 4) Layanan konsumen yang sangat diperhatikan dan ditekankan



- 5) Komitmen terhadap konsumen sangat tinggi
- 6) Kontak dengan konsumen sangat tinggi
- 7) Kualitas yang merupakan perhatian sangat tinggi

b. Strategi Superior Konsumen *Service*

Strategi ini menawarkan strategi yang lebih baik dari pada pesaing. Perusahaan atau organisasi yang menggunakan strategi ini harus memiliki dana yang cukup besar dan kemampuan SDM yang unggul, serta memiliki usaha yang gigih agar tercipta suatu pelayanan yang menawarkan konsumen *service* yang lebih baik akan membebankan harga yang lebih tinggi dari pada jasa yang dihasilkan.

c. *Strategy unconditional guarantees* atau *extra ordinary guarantees*.

Strategi ini berintikan komitmen untuk memberikan kepuasan konsumen yang akhirnya akan menjadi sumber dinamisme penyempurnaan mutu produk atau jasa dan kinerja perusahaan.

d. Strategi penanganan keluhan yang efisien

Memberikan peluang bagi perusahaan untuk mengubah pelanggan yang tidak puas (*unsatisfied constumer*) menjadi konsumen yang puas (*satisfied costumer*) terhadap jasa yang dihasilkan perusahaan.

e. Strategi peningkatan kinerja perusahaan

Suatu strategi meliputi berbagai upaya seperti melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan konsumen secara

berkesinambungan, memberikan pendidikan dan pelatihan yang mencakup komunikasi dan *public relation* terhadap pihak manajemen dan karyawan, memasukkan unsur kemampuan untuk memuaskan konsumen yang penilaiannya bisa didasarkan pada survei konsumen, dalam sistem penilaian prestasi karyawan dan memberikan empowerment yang lebih besar kepada karyawan dalam melaksanakan tugasnya.

f. Penerapan *Quality Function Deployment* (QFD)

Merupakan praktek dalam merancang suatu proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan konsumen. Hal ini melibatkan konsumen dalam proses mengembangkan produk/jasa sedini mungkin dengan demikian memungkinkan perusahaan untuk memprioritaskan kebutuhan konsumen serta memperbaiki proses hingga tercapainya efektivitas maksimum.

#### **D. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik**

Pelayanan publik harus memperhatikan asas-asas keadilan dan non-diskriminasi, seperti tercantum dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Pelayanan publik dikatakan baik jika memenuhi beberapa asas-asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, professional, partisipatif, persamaan perlakuan/tindak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, serta kecepatan kemudahan dan keterjangkauan. Dengan demikian, jelas bahwa seharusnya

pelayanan publik tetap mempertahankan keadilan dan ramah terhadap masyarakat berkebutuhan khusus seperti penyandang disabilitas sebagai salah satu kelompok rentan selain lanjut usia, wanita dan anak-anak. Berdasarkan keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman administrasi umum penyelenggaraan pelayanan publik, terdapat 10 prinsip pelayanan umum yang diatur didalamnya, yaitu:

1. Kesederhanaan prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan;
2. Kejelasan persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran;
3. Kepastian waktu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
4. Akurasi (ketepatan) produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah;
5. Keamanan proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum;
6. Tanggung jawab pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggara pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik;

7. Kelengkapan sarana prasarana tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai, termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika;
8. Kemudahan akses (aksebilitas) tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika. Aksebilitas disini adalah kemudahan yang disediakan untuk penyandang disabilitas guna mewujudkan kesamaan kesempatan;
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan pelaksana pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah;
10. Kenyamanan lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain;

#### **E. Standar-Standar Pelayanan Publik**

Sejak dalam kandungan sampai ke liang lahat, seseorang tak bisa lepas dari urusan pelayanan publik. Mulai dari persoalan administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, maupun urusan penghidupan lainnya. Undang-Undang Dasar 1945 telah mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negaranya.

Berbicara tentang pelayanan publik, sesuai dengan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka

pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan pengertian tersebut, kegiatan pelayanan publik telah diatur pemenuhannya berdasarkan regulasi yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan utamanya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat.

Pada masa kepemimpinan Presiden RI ke-6, DR. H. Susilo Bambang Yudhoyono, telah dirilis Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan Publik yang memiliki 4 tujuan, yakni memberikan batasan dan hubungan yang jelas terkait hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan setiap pihak dalam penyelenggaraan pelayanan publik, mewujudkan pelayanan publik yang berazaskan pemerintahan dan korporasi yang baik, terpenuhinya pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam pelayanan publik. Lebih rinci lagi, Undang-Undang tersebut mengatur hak dan kewajiban baik penyelenggara maupun pengguna pelayanan publik. Setidaknya ada 12 kewajiban penyelenggara dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang harus dipenuhi. Salah satunya adalah melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan.

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka

pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur. Adanya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik tentunya memberikan arahan kepada seluruh penyelenggara pelayanan baik penyelenggara negara, BUMN, BUMD, BHMN hingga swasta maupun perseorangan menyelenggarakan pelayanan yang terstandarisasi dengan memenuhi komponen standar pelayanan.

Setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memenuhi 14 komponen standar pelayanan yang meliputi:

1. Dasar hukum, peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan;
2. Persyaratan, syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
3. Sistem, mekanisme dan prosedur, tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
4. Jangka waktu penyelesaian, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
5. Biaya/tarif, ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
6. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;

7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas bagi kelompok rentan;
8. Kompetensi pelaksana, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
9. Pengawasan internal, pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana;
10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya;
11. Jumlah pelaksana, tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja;
12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan; dan
14. Evaluasi kinerja pelaksanaan, penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai standar pelayanan.

Komponen standar pelayanan publik ini didesain untuk memberikan akses informasi seluas-luasnya kepada publik sehingga masyarakat dimudahkan menjangkau pelayanan dasar yang mengarah kepada kesejahteraan masyarakat. Di samping itu, dengan terpenuhinya standar pelayanan tersebut, dapat meminimalisir tindakan-tindakan administrasi seperti pungutan liar, penyimpangan prosedur, penundaan berlarut dan sebagainya yang merupakan



celah terjadinya tindakan korupsi. Adanya standar pelayanan publik memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat sehingga dalam sebuah pelayanan baik persyaratan, prosedur, biaya dan jangka waktu dapat diukur dan diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan serta menuntut pengawasan masyarakat dalam penyelenggaraannya. Dengan terpenuhinya standar pelayanan publik tersebut, harapannya adalah mewujudkan Indonesia menjadi *welfare state* yang dapat memenuhi kebutuhan dasar sebagai bentuk mekanisme pemerataan terhadap kesenjangan yang ada.

Selaras dengan hal tersebut, Undang-Undang tersebut juga mengatur 9 hak masyarakat/pengguna pelayanan publik. Salah satunya, masyarakat berhak untuk mengawasi pelaksanaan pelayanan publik. Hak inilah yang menjadi bekal bagi masyarakat dalam mengawal dan mengendalikan penyelenggaraan pelayanan publik. Tanpa pengaturan hak ini pun, sebenarnya fungsi pengawasan pelayanan publik telah melekat kepada masyarakat. Ini dikarenakan sumber pembiayaan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah merupakan hasil pajak yang disetorkan masyarakat sehingga secara otomatis masyarakat memiliki andil dan peran dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

#### **F. Indeks Kepuasan Masyarakat**

Indeks kepuasan masyarakat (IKM) adalah data informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif yang di peroleh dari hasil pengukuran secara

kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.

Keputusan Menteri pendayagunaan aparatur negara (KEPMENPAN) Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah menyebutkan indeks kepuasan masyarakat adalah: “Data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya”.

KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggara pelayanan publik menyebut bahwa, “Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerimaan pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan di harapkan.” Oleh karena itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei indeks kepuasan masyarakat.

Berdasarkan beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat merupakan perasaan yang muncul sesuai dengan ekspektasi terhadap kinerja yang diharapkan melalui terpenuhinya kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena berkaitan dengan kepercayaan masyarakat. Sedangkan indeks kepuasan masyarakat adalah data dan informasi mengenai tingkat

kepuasan masyarakat berdasarkan hasil pengukuran dari pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang sesuai antara harapan dan kebutuhan mereka.

### G. Penelitian Terdahulu

Dalam melakukan dan menunjang penelitian “Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tikke Raya Kabupaten Pasangkayu Provinsi Sulawesi Barat”. peneliti melakukan peninjauan terhadap penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yang pada dasarnya memiliki tema yang sama yaitu terkait dengan Kepuasan Pelayanan Publik.

No	Nama Peneliti	Judul	Metode Penelitian	Hasil
1.	LeTrio Saputra	Kepuasan masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik (Studi Kasus Kecamatan Tambung Kabupaten Kampar)	Kuantitatif	Penelitian menunjukkan bahwa penelitian pada masing-masing indicator secara garis besar dinyatakan puas
2.	Iin Surya	Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Kantor Samsat di	Kuantitatif	Hasil menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan perilaku pelaksanaan samsat, tetapi masih terdapat

		Batoh Banda Aceh		masyarakat yang menganggap perilaku pelaksana kurang sesuai dengan perilaku pelaksana yang diinginkan, maka perlu dilakukan upaya-upaya untuk terus meningkatkan dalam melayani masyarakat.
3.	Frederik Mote	Analisis Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas Ngesrep Semarang	Mixed	Bisa dilihat berdasarkan komposisi pengunjung yang ingin mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Ngesrep Semarang ditemukan kenyataan bahwa pengunjung yang datang bukan hanya berasal dari kelompok masyarakat yang tidak mampu, namun juga masyarakat yang sudah mapan secara ekonomi. Hal ini dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Ngesrep Semarang telah

				mengalami peningkatan sehingga kepuasan masyarakat pengguna jasa juga meningkat.
4.	S Juandi	Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Kantor Kecamatan Belitang, Kabupaten OKU Timur berada pada kategori Baik. Ini artinya mutu pelayanan di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur dinyatakan baik. Namun ada beberapa masyarakat yang menggaanggap pelayanan di Kantor Kecamatan Belitang kurang baik atau belum baik, untuk itu perlu melakukan perbaikan di beberapa unsur yang masih dianggap kurang.

## H. Kebaruan Penelitian

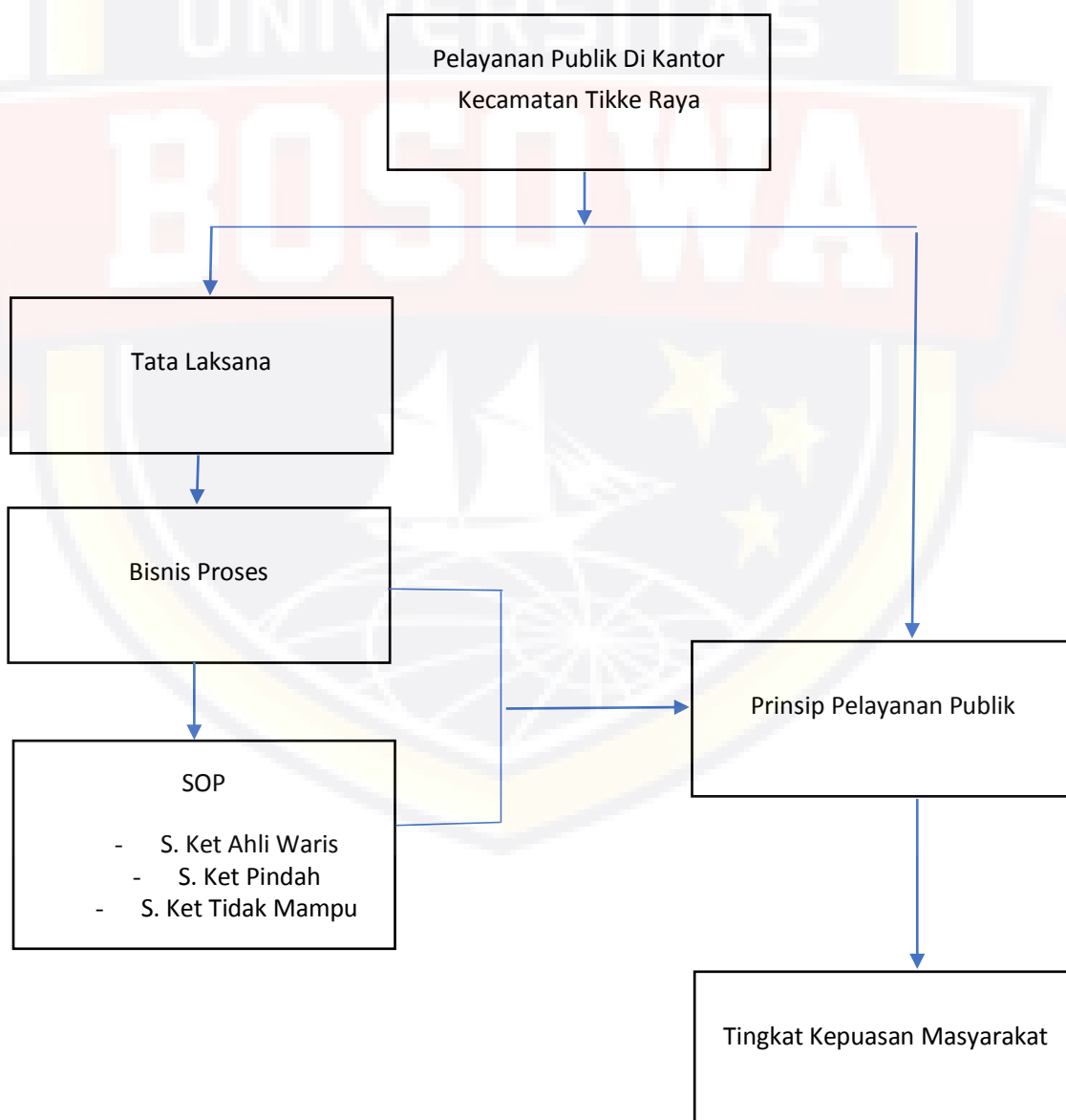
Sudah banyak penelitian yang mengkaji tentang Kepuasan Pelayanan Publik, namun masing-masing daerah tertentu memiliki karakteristik terkait tema tersebut. Siapa saja yang terlibat, terhadap yang dilalui berkolaborasi, komitmen, hambatan yang dilalui, dan kewenangan masing-masing pihak yang terlibat. Kontribusi masing-masing jurnal penelitian yang telah disebutkan sebelumnya adalah dalam rangka sebagai bahan untuk menyusun skripsi yakni terkait dengan kumpulan teori, dan referensi baik yang mendukung atau tidak mendukung penelitian. Adapun beberapa jurnal yang dikumpulkan tersebut ditunjukkan agar penelitian yang dilakukan menjadi semakin kokoh, karena isi yang terdapat pada masing-masing jurnal dapat dijadikan acuan.

Sedangkan dalam penelitian ini adalah terkait dengan masyarakat yang telah menjalani pelayanan di Kantor Kecamatan Tikke Raya Kabupaten Pasangkayu. lebih memfokuskan pada Kepuasan Pelayanan Publik dan mengidentifikasi hambatan yang terjadi dalam proses pelayanan tersebut.

## I. Kerangka Fikir

Kantor Camat Tikke Raya Kabupaten Pasangkayu Provinsi Sulawesi Barat selaku penyedia jasa yang dimana langsung berhubungan dengan konsumen, dituntut untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik mungkin sesuai dengan harapan masyarakat.

Gambar. 1 Kerangka Pikir



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Deskripsi Fokus Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian, maka penelitian ini berfokus untuk menganalisis dan mendeskripsikan.

1. Gambaran proses pelayanan yang dilakukan di Kantor Camat Tikke Raya, proses pelayanan surat keterangan ahli waris, surat keterangan pindah, surat keterangan tidak mampu sudah diimplementasikan, namun hal ini tidak berarti proses tata laksana. Suatu prinsip tata laksana dengan prinsip tata laksana yang lain tidak saling terkait dan tidak saling berhubungan dan tidak berjalannya tata laksana sesuai dengan siklus yang telah disusun akan menjadi masalah tersendiri yang perlu di perbaiki. Aspek yang berpengaruh dan menentukan proses tata laksana pelayanan surat keterangan ahli waris, surat keterangan pindah, surat keterangan tidak mampu adalah penerapan Bisnis proses maupun SOP secara konsisten pada Kantor Kecamatan Tikke Raya. Prinsip-prinsip tatalaksana pada proses pelayanan telah dirumuskan dalam KepMenpan-RB No 12 Tahun 2011, yang definitif urutan konsumen nilai tambah keterkaitan dan fungsi silang, merupakan hal yang sangat penting dalam proses tata laksana yang ideal.
2. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja produk yang ia rasakan dengan harapannya, maka perasaan senang



atau puas adalah karena kesesuaian harapan dan kenyataan terhadap pelayanan yang didapatkannya. Tingkat kepuasan masyarakat atau kepuasan konsumen penerima jasa layanan diukur menggunakan 14 indikator; yaitu indeks kepuasan masyarakat yang antara lain: Kesopanan dan keramahan petugas, Kepastian jadwal pelayanan, Kecapatan pelayanan, Prosedur pelayanan, Keadilan dan mendapatkan pelayanan, Kepastian biaya pelayanan, Keamanan pelayanan, Persyaratan pelayanan, Kenyamanan lingkungan, Kejelasan petugas pelayanan, Tanggung jawab pelayanan, Kedisiplinan petugas pelayanan, Kewajaran biaya konsumen, Kemampuan petugas pelayanan.

## **B. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang dilakukan adalah mix metod dengan teknik pengumpulan data yaitu melakukan wawancara dengan informan. Serta menyebarkan angket pada sampel dengan menggunakan tabel distribusi frekuensi.

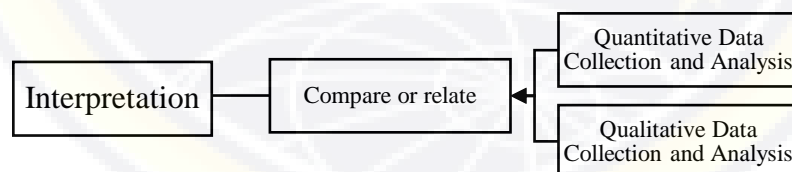
Proses pengukurannya merupakan bagian yang sangat sentral dalam penelitian kuantitatif, maka dengan ini memberikan hubungan yang fundamental antara pengamatan empiris dan penelitian kuantitatif yang di pergunakan sangat baik dengan ilmu alam maupun sosial. Sebagai cara untuk meneliti berbagai aspek dari pendidikan penelitian menggunakan metode penelitian hasil wawancara dan observasi awal dan data-data dari instansi di jadikan data skunder. Penelitian ini juga melakukan wawancara dengan pegawai di kantor Kecamatan Tikke Raya Kabupaten Pasangkayu.

### C. Tempat Dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian, di Kecamatan Tikke Raya Kabupaten Pasangkayu. Dipilihnya lokasi ini karena dapat dijangkau dengan mudah, demikian sebelumnya belum ada yang melakukan penelitian yang mengkaji tentang persoalan pelayanan publik di lokasi tersebut. Pelaksanaan penelitian ini dilakukan selama tiga bulan dari bulan Juni sampai dengan bulan Agustus 2022.

### D. Desain Penelitian

Desain yang digunakan dalam penelitian ini dikenal sebagai *Covergent Design* atau *Concurrent Mixed Method*, desain penelitian ini biasanya digunakan pada penelitian kuantitatif dan kualitatif secara bersamaan dalam satu fase bersamaan prioritas kedua metode sejajar dan kedua desain juga tetap independen baik dalam pengambilan data maupun analisis untuk kemudian dilakukan result mixes pada interpretasi keseluruhan.



Gambar 2 Desain Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif kualitatif dalam artian tidak bertujuan untuk menguji hipotesis melainkan untuk memberikan gambaran realitas sosial bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Tikke Raya Kabupaten Pasangkayu.

#### 1. Jenis Data

- a. Data Primer adalah data utama yang diambil dari informan maupun sample.
- b. Data Sekunder adalah data yang diambil sebagai data pendukung untuk melengkapi data yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Data Pendukung yaitu data yang terkait dalam penelitian ini
- c. Dokumentasi adalah semua bentuk dokumen yang terkait langsung dengan penelitian yang dilakukan.

Adapun Jenis data yang telah di gunakan dalam penelitian ini ialah data kuantitatif dalam berbentuk skor atau poin tambahan atas tanggapan responden yang menanggapi kuesioner.

#### 2. Sumber Data

- a. Observasi, data yang diambil oleh peneliti melalui pengamatan langsung yang dilakukan pada objek yang diteliti
- b. Wawancara, data yang diambil oleh peneliti dari informan melalui wawancara dengan menggunakan pedoman wawancara (kuesioner).
- c. Kuesioner, data yang peneliti ambil dari sample dengan menyebarkan angket koresponden.

### **E. Instrument Penelitian**

Penelitian ini menggunakan mixed metod yaitu kualitatif dan kuantitatif sehingga peneliti juga bertindak sebagai instrument dalam pengumpulan data dengan demikian peneliti dengan mudah memperoleh sumber data dan informasi yang relefan yang dibutuhkan dalam penelitian ini, dengan Langkah-lang sebagai berikut:

1. Meningkatkan kepekaan dengan cara interaksi dilingkungan penelitian yang diperkirakan bermakna dalam penelitian ini;
2. Peneliti sebagai instrument utama dapat menyesuaikan diri dengan semua keadaan selama pengumpulan data;
3. Peneliti terlibat langsung dalam proses intraksi dalam objek penelitian untuk merasakan, memahami, berdasarkan teori yang dipergunakan dalam penelitian ini;
4. Membuat kesimpulan berdasarkan data yang dikumpulkan;
5. Instrument dalam pengumpulan data menggunakan pedoman wawancara, pedoman observasi dan angket.

### **F. Indikator dan Langkah-langkah Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat**

1. Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat

Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data informasi tentang tingkat kepuasan *masyarakat* yang di peroleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh

pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah: “Data dan informasi tentang tingkatkepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik dari aparatur penyelenggara pelayanan publik denganmembandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman UmumPenyelenggaraan Pelayanan Publik menyebut bahwa, “Ukuran keberhasilanpenyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerimaanpelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima layananmemperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan”. Oleh karena itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukansurvei Indeks Kepuasan Masyarakat.

Berdasarkan beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat merupakan perasaan yang muncul sesuai dengan ekspektasi terhadap kinerja yang diharapkan melalui terpenuhinya kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena berkaitan dengan kepercayaan

masyarakat. Sedangkan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan hasil pengukuran dari pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang sesuai antara harapan dan kebutuhan mereka.

## 2. Unsur-Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan pelayanan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah, ada 14 unsur yang relevan, valid, dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran tingkat kepuasan yakni:

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

14) Kemampuan petugas pelayanan

3. Langkah-langkah Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

1) Persiapan

Dalam kegiatan persiapan hal yang perlu diperhatikan adalah:

- a. Penetapan Pelaksana, yaitu dilaksanakan sendiri dengan membentuk Penyusun IKM
- b. Penyiapan Bahan, terdiri atas:
  - 1) Kuesioner yaitu alat bantu pengumpulan data Kepuasan masyarakat penerima layanan;
  - 2) Bagian dari kuesioner yaitu bagian dari identitas responden, identitas pencacah, dan mutu pelayanan publik;
  - 3) Bentuk jawaban yaitu pemberian nilai setiap unsur pelayanan secara umum yang mencerminkan tingkat kualitas pelayanan dari sangat baik sampai dengan tidak baik, untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

2) Penetapan Responden

- a) Jumlah responden yaitu pemilihan responden secara acak dan untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks responden terpilih ditetapkan paling sedikit 150 orang dari jumlah populasi penerima layanan dengan dasar  $(\text{"Jumlah unsur"} + 1) \times 10 = \text{jumlah responden}$   $(14 + 1) \times 10 = 150$  responden

b) Lokasi dan waktu pengumpulan data yaitu pengumpulan data dapat dilakukan pada lokasi masing-masing unit pelayanan.

c) Penyusunan Jadwal, yaitu perkiraan waktu yang diperlukan dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat terdiri dari, persiapan 6 hari kerja, pelaksanaan pengumpulan data Indeks 6 hari kerja, pengolahan data 6 hari kerja, penyusunan dan pelaporan 6 hari kerja.

### 3) Pelaksanaan Pengumpulan Data

a. Pengumpulan data Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, pedu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang telah ditetapkan IKM.

b. Pengisian kuesioner Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua cara sebagai berikut:

1) Dilakukan, sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2) Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:

a) Unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif, karena dikhawatirkan jawaban yang kurang baik mengenai instansinya akan mempengaruhi obyektivitas penilaian.



Untuk mengurangi subyektifitas hasil penyusunan indeks, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.

- b) Unit independen yang sudah berpengalaman, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif. Unit independen dapat terdiri dari unsur instansi terkait antara lain Badan Pusat Statistik (BPS) atau Perguruan Tinggi (pakar) atau Lembaga Swadaya Masyarakat, Pelaku Usaha atau kombinasi di antara unit tersebut.

### **G. Pengolahan Data**

Untuk Analisis data kuantitatif dalam penelitian ini menggunakan destribusi frekuensi yang kemudian disajikan dalam bentuk tabel frekuensi dengan pengelompokkan data kedalam berapa kategori yang menunjukkan banyaknya data dalam setiap kategori dengan langka sebagai berikut:

- a. Mengurutkan data
  - b. Membuat kategori
  - c. Melakukan tabulasi
- 1) Metode pengolahan data Nilal IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks epuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan

yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

- 2) Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagaiberikut:

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

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:

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 (empat belas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap.

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval Ikm	Nilai interval konversi ikm	Mutu pelayanan	Kinerja unit pelayanan
1	1.00-1,75	25-43,75	D	Tidak Baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang Baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26-100,00	A	Sangat baik

#### H. Perangkat pengolahan

1. Pengolahan dengan komputer *Data entry* dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem *database*.
2. Pengolahan secara manual
  - a. Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 14 (U14);
  - b. Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:
    - 1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan. Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) 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. 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.

2) Nilai indeks pelayanan Untuk mendapatkkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 14 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

c. 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 dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

d. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

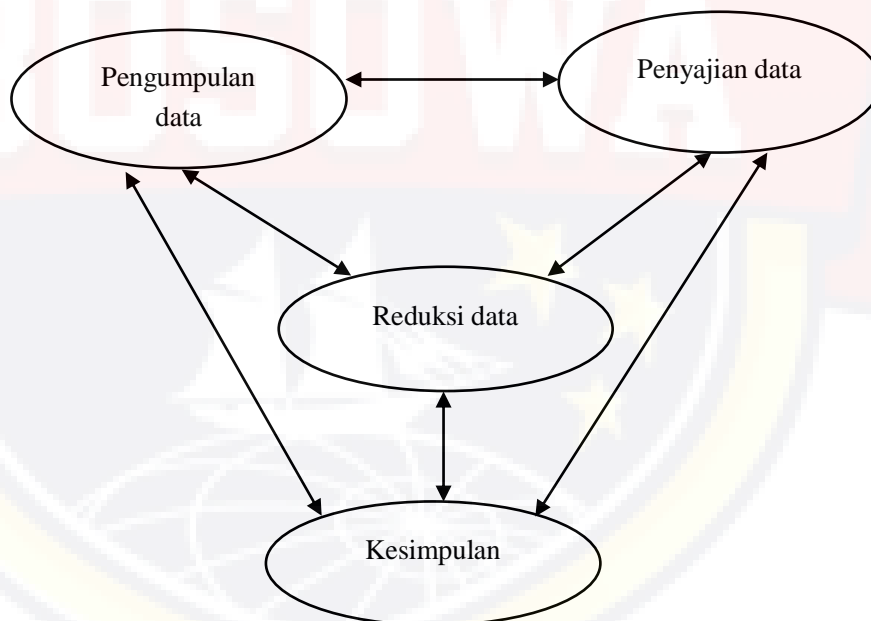
Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

- 1) 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.
- 2) 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.

## I. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah cara mencari, menyusun secara sistematis dari hasil wawancara dan pangan-pangan lain untuk dapat dipahami lebih mudah, analisis data dilakukan dengan cara meorganisasikan data menyederhanakan kedalam unit-unit, melakukan sentesa dengan mengelompokkan sesuai tingkat kepentingannya. Kemudian membuat kesimpulan. Aktifitas yang dilakukan menurut analisis data kualitatif yang dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas menurut Hederman seperti dibawah ini.

Gambar 3 Komponen dalam analisis data



Skema model analisis data interaktif  
(Model Milles dan Huberman, 1992:20)

Skema model Analisis Data Interaktif (**model milles dan Huberman, 1992:20**) Aktifitas analisis data kualitatif seperti gambar diatas dapat dijelaskan pada *tahap pertama*

### 1. Pengumpulan data

Dalam proses pengambilan data dapat juga sekaligus dilakukan analisis data. Datanya adalah segala sesuatu yang dilihat, didengar dan diamati. Data yang diperoleh bukan merupakan data akhir yang dapat langsung untuk menarik suatu kesimpulan akhir.

### 2. Reduksi Data

Tahap ini berlangsung terus menerus sejalan pelaksanaan penelitian berlangsung. Dimaksudkan untuk lebih menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang data yang tidak diperlukan dan mengorganisasikannya.

### 3. penyajian Data

Adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambila tindakan. Dengan mencermati penyajian data, peneliti lebih mudah memahami apa yang terjadi dan apa yang harus dilakukan. Bentuk data yang disajikan dapat berupa bagan, uraian singkat, grafik, chart atau tabel.

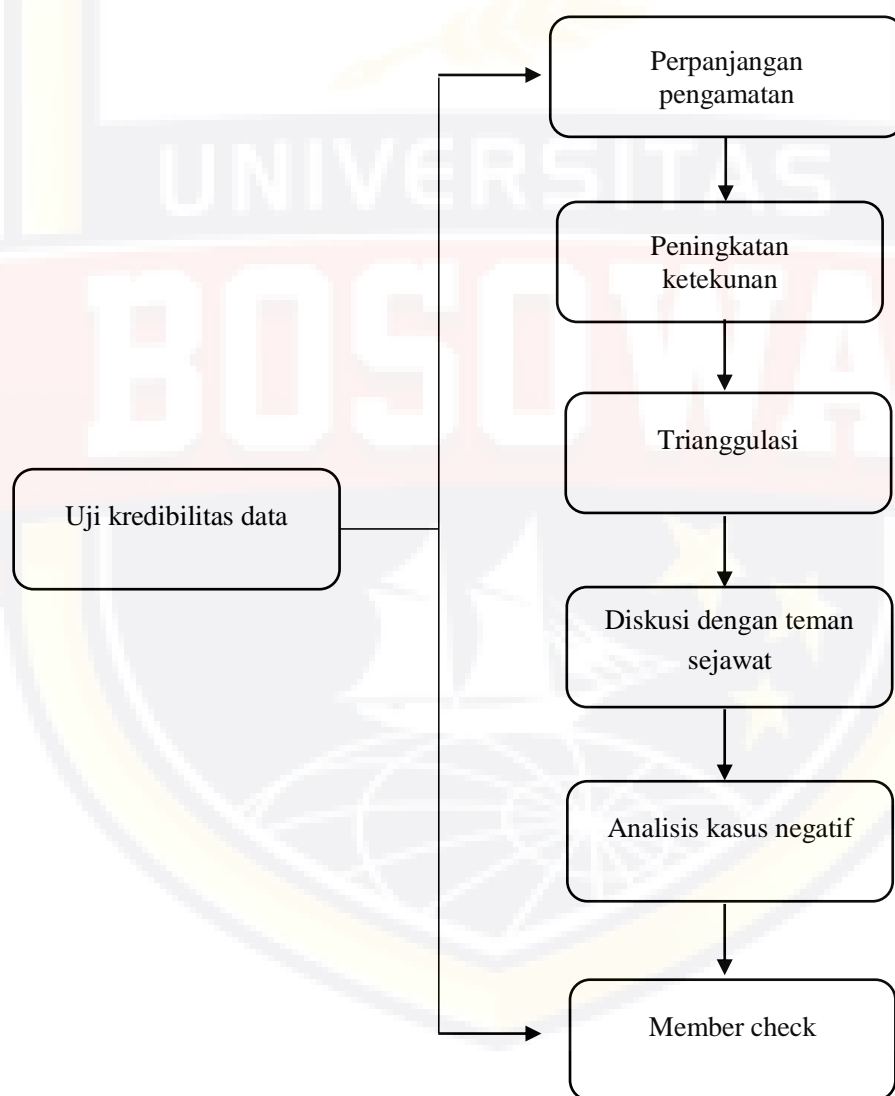
### 4. Penarikan kesimpulan

Berdasarkan data yang telah reduksi dan disajikan, peneliti membuat kesimpulan yang didukung dengan bukti yang kuat pada tahap pengumpulan data. Kesimpulan adalah, jawaban dari rumusan dan pertanyaan yang telah diungkapkan oleh peneliti sejak awal.

## J. Validasi Data

Dalam penelitian ini hanya menggunakan uji kredibilitas data terhadap data hasil penelitian yang telah dilakukan dengan memperpanjang pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, teranggulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negative dan member check.

**Gambar 4 Validitas Data**



**Gambar: uji kredibilitas data Sugiono: (2018; 365)**

## K. Populasi Dan Sampel Penelitian

### 1. Populasi

populasi dalam penelitian ini semua masyarakat yang menerima pelayanan Surat Keterangan Pindah, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Ahli Waris yang dilakukan di Kantor Kecamatan Tikke Raya Kabupaten Pasangkayu Provinsi Sulawesi Barat serta seluruh pihak yang terkait dalam proses pelayanan di kantor Kecamatan Tikke Raya.

### 2. Sampel Penelitian

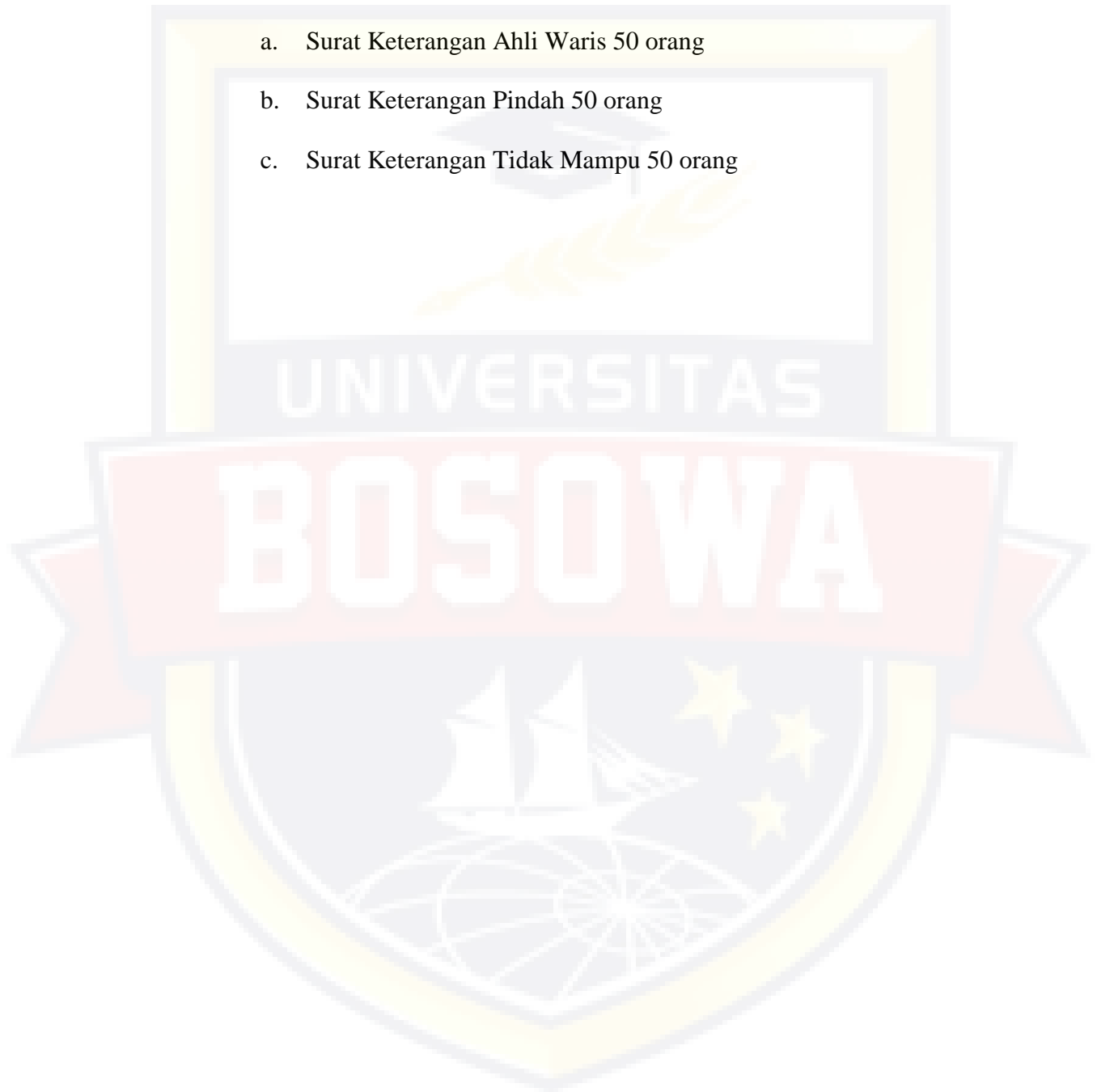
Menurut **sugiyono (2008:118)** sampel merupakan bagian dari keseluruhan serta karakteristik yang dimiliki oleh sebuah populasi, sehingga apa yang dipelajari dari sampel tersebut maka akan mendapatkan kesimpulan yang diberlakukan oleh populasi. Untuk mendapatkan informasi terkait dengan tata kelola pelayanan yang dilakukan pada pelayanan Surat Keterangan Ahli Waris, Surat Keterangan Pindah, Surat Keterangan Tidak Mampu, peneliti menggunakan teknik purposive sampling yaitu dengan sengaja menentukan informan sebagai sumber data karena peneliti menganggap informan tersebut terkait langsung dengan pekerjaannya. Sedangkan untuk mendapatkan data yang terkait dengan sikap kepuasan layanan penerima jasa memiliki menggunakan teknik eksidental sampling sebanyak 150 orang.

- Informan:

- a. Camat
- b. Sekertaris camat



- c. Pengadministrasi kepegawaian
- Responden pengguna jasa
  - a. Surat Keterangan Ahli Waris 50 orang
  - b. Surat Keterangan Pindah 50 orang
  - c. Surat Keterangan Tidak Mampu 50 orang



## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **C. Gambaran Umum**

##### **1. Sejarah Singkat Kantor Kecamatan Tikke Raya**

Asal usul dari pada Kecamatan Tikke Raya adalah hasil pemekaran dari Kecamatan Pasangkayu. Sebelum pemekaran kecamatan maka terlebih dahulu diadakan pemekaran desa dalam wilayah Kecamatan Pasangkayu. Para tokoh masyarakat, tokoh agama, dan tokoh adat lainnya sepakat memekarkan beberapa desa sebagai persyaratan mutlak untuk memekarkan sebuah kecamatan. Akhirnya tepat tanggal 13 Agustus 2007 lahirlah Peraturan daerah No. 6 Tahun 2007 tentang Pemekaran Desa dalam lingkup Kabupaten Mamuju Utara

Desa-desa yang dimekarkan dalam wilayah Kecamatan Pasangkayu diantaranya adalah Desa Tikke dipecah menjadi 3 desa yakni Desa Tikke sebagai desa induk Desa Pajalele dan Desa Jengeng Raya sebagai desa pemekaran. Sebelum pemekaran hanya ada 3 Desa yaitu Desa Tikke, Desa Makmur Jaya dan Desa Lariang. Maka dengan terbentuknya beberapa desa tersebut sehingga terbentuklah Kecamatan Tikke Raya dengan ibukota Desa Tikke sesuai dengan Peraturan Daerah No. 9 Tahun 2007 tertanggal 31 Desember 2007.

##### **a. Geografi**

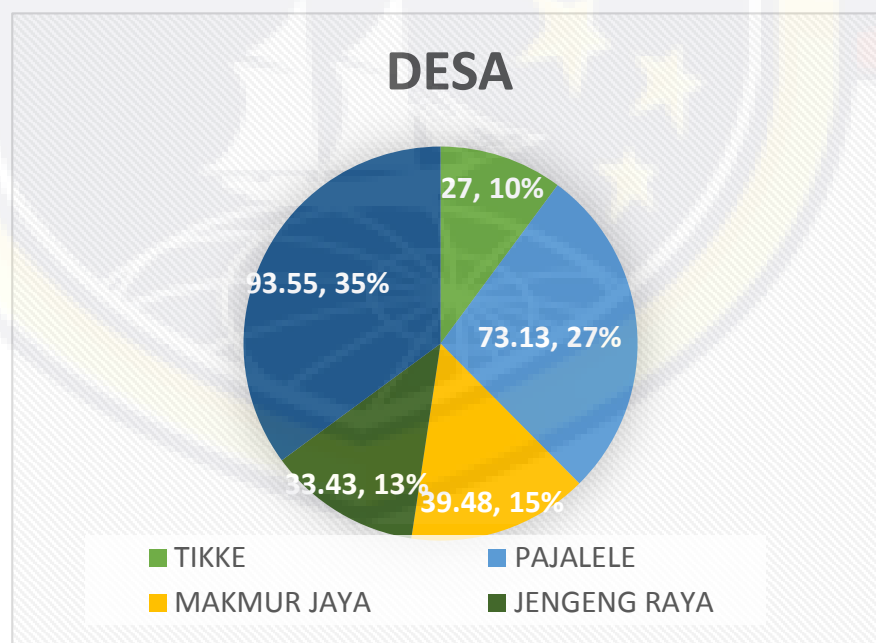
Kecamatan Tikke Raya terletak di daerah yang strategis dilintasi transportasi darat yaitu Jalan Trans Sulawesi. Batas-batas wilayah kecamatan :

- 1) Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Pedongga
- 2) Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Riovakava (Prov. Sulteng)
- 3) Sebelah Selatan berbatasan dengan Kec. Lariang dan Kec. Bulu Taba
- 4) Sebelah Barat berbatasan dengan Selat Makassar

Luas Kecamatan Tikke Raya adalah 266,59 Km<sup>2</sup> dengan rincian :

- 1) Desa Tikke seluas 27,00 Km
- 2) Desa Pajalele seluas 73,13 Km
- 3) Desa Makmur Jaya seluas 39,48 Km
- 4) Desa Jengeng Raya seluas 33,43 Km
- 5) Desa Lariang seluas 93,55 Km

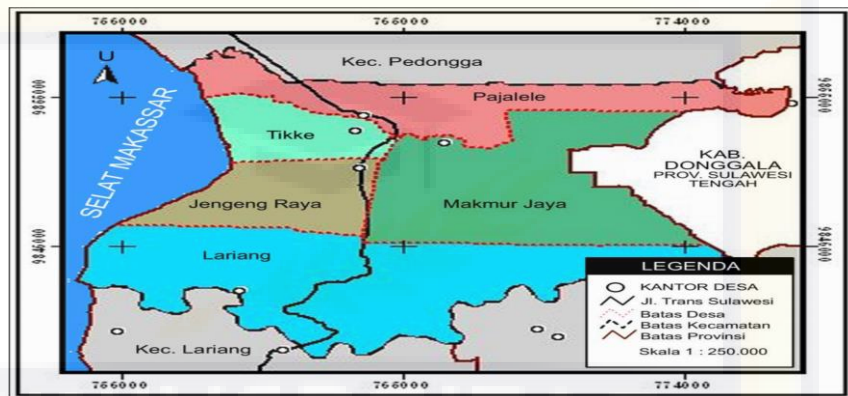
b. Grafik Luas Dan Persentase



Sumber: Dokumen Peneliti

## c. Peta Kecamatan Tikke Raya

**Gambar 6**  
**Peta Kecamatan Tikke Raya**



Sumber: Dokumen Peneliti

## d. Hidrologi

Sumber air permukaan Kecamatan Tikke Raya berasal dari aliran sungai Lariang (Sungai Terbesar Di Sulawesi Barat) yang memisahkan antara Kecamatan Tikke Raya dengan Kecamatan Lariang. Sungai ini punya keunikan tersendiri karena setiap saat dapat berpindah tempat mungkin karena keadaan seperti ini sehingga diberi nama Lariang. Sungai tersebut juga dijadikan transportasi untuk mengangkut hasil pertanian dan hasil hutan. Untuk sumber air tanah dalam Kecamatan Tikke raya, didominasi oleh sumur gali dan sumur bor dengan kedalaman yang bervariasi antara tempat/lokasi satu dengan lokasi lainnya. Kedalaman rata-rata sumber air tanah dalam Kecamatan Tikke berkisar antara 3-5 Meter.

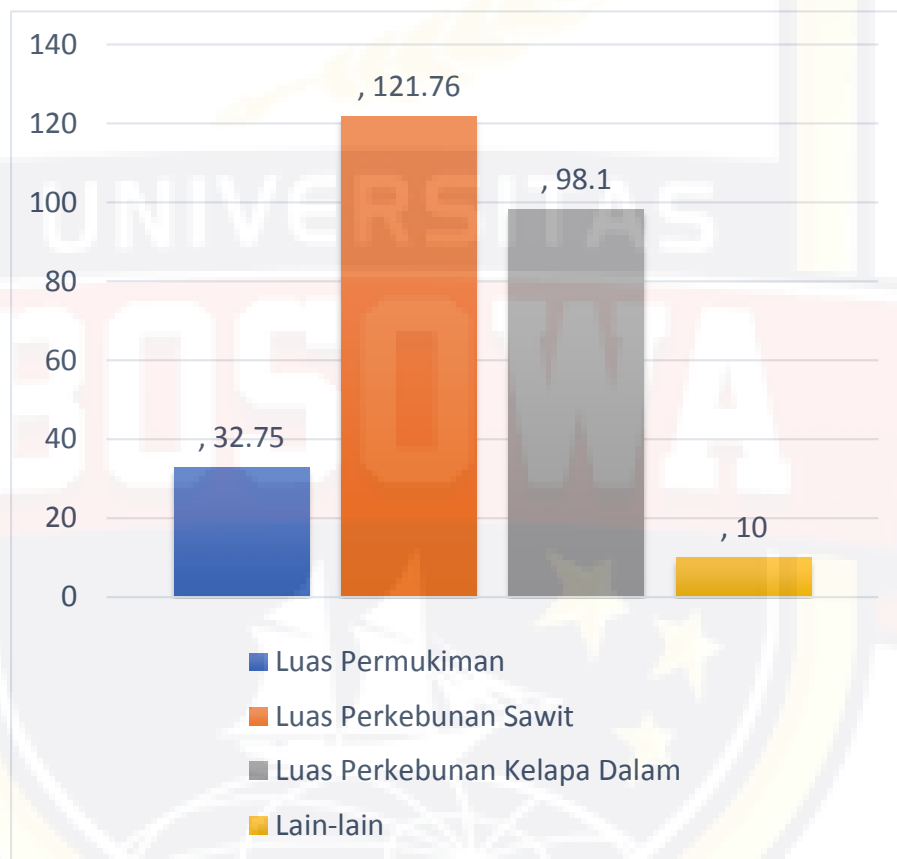
## e. Geologi Dan Jenis Tanah

Keadaan tanah di Kecamatan Tikke Raya termasuk tanah subur yang berwarna kehitam-hitaman (tanah bercampur pasir) dan sebagian

tanah gambut. Tanah semacam ini cocok untuk perkebunan, sehingga wilayah Kecamatan Tikke Raya di dominasi oleh perkebunan kelapa sawit dan kelapa dalam. Luas dan penggunaan tanah di wilayah

Kecamatan Tikke Raya sesuai grafik berikut:

**Gambar 7**  
**Grafik Luas dan Penggunaan Tanah**



Sumber: Dokumen Peneliti

- f. Jumlah Dusun dan RT se-Kecamatan Tikke Raya Kabupaten Pasangkayu

**Tabel 2**  
**Jumlah Dusun dan RT se-Kecamatan Tikke Raya**  
**Kabupaten Pasangkayu**

NO	DESA	JUMLAH DUSUN	JUMLAH RT	KETERANGAN
1	TIKKE	5	12	
2	PAJALELE	4	14	
3	MAKMUR JAYA	4	21	
4	JENGENG RAYA	4	6	
5	LARIANG	9	17	
<b>TOTAL</b>		<b>26</b>	<b>70</b>	

Sumber: Dokumen Peneliti

- g. Demografi

- Perkembangan penduduk Kecamatan Tikke Raya mengalami perkembangan yang cukup signifikan dalam kurun waktu 3 tahun terakhir.
- Jumlah penduduk Kecamatan Tikke Raya pada tahun 2019 dapat kita lihat pada tabel berikut.

- h. Jumlah Penduduk Kecamatan Tikke Raya Tahun 2019

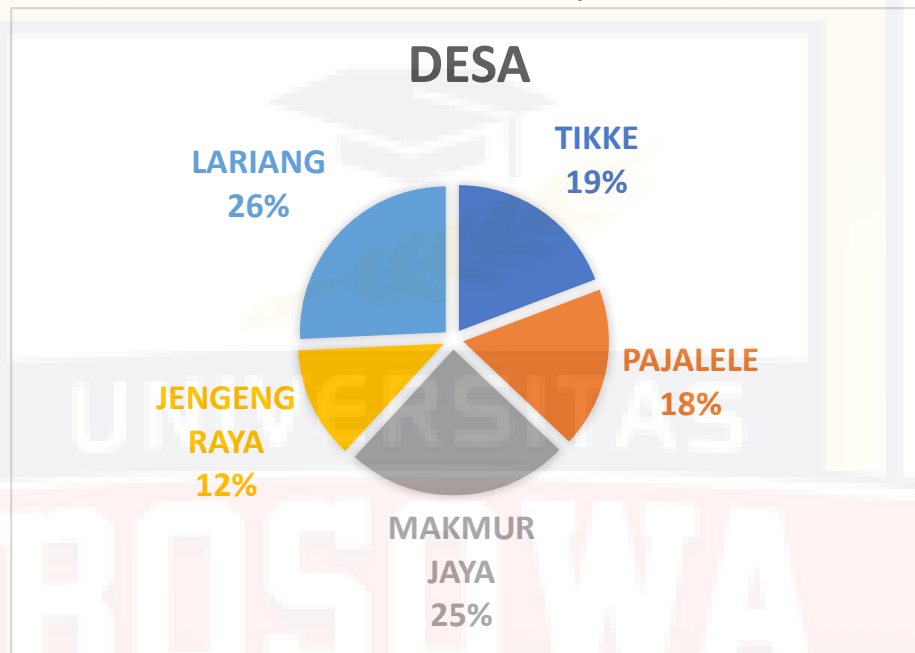
**Tabel 3**  
**Jumlah Penduduk Kecamatan Tikke Raya Tahun 2019**

NO	DESA	PENDUDUK		JUMLAH
		LAKI-LAKI	PERMPUAN	
	TIKKE	2076	1996	4072
	PAJALELE	2001	1795	3796
	MAKMUR JAYA	2731	2512	5243
	JENGENG RAYA	1389	1240	2629
	LARIANG	2866	2578	5444
<b>TOTAL</b>		<b>11063</b>	<b>10121</b>	<b>21184</b>

Sumber : Dokumen Peneliti

- i. Persentase Jumlah Penduduk Kecamatan Tikke Raya

**Gambar 8**  
**Diagram Lingkaran Persentase Jumlah Penduduk**  
**Kecamatan Tikke Raya**

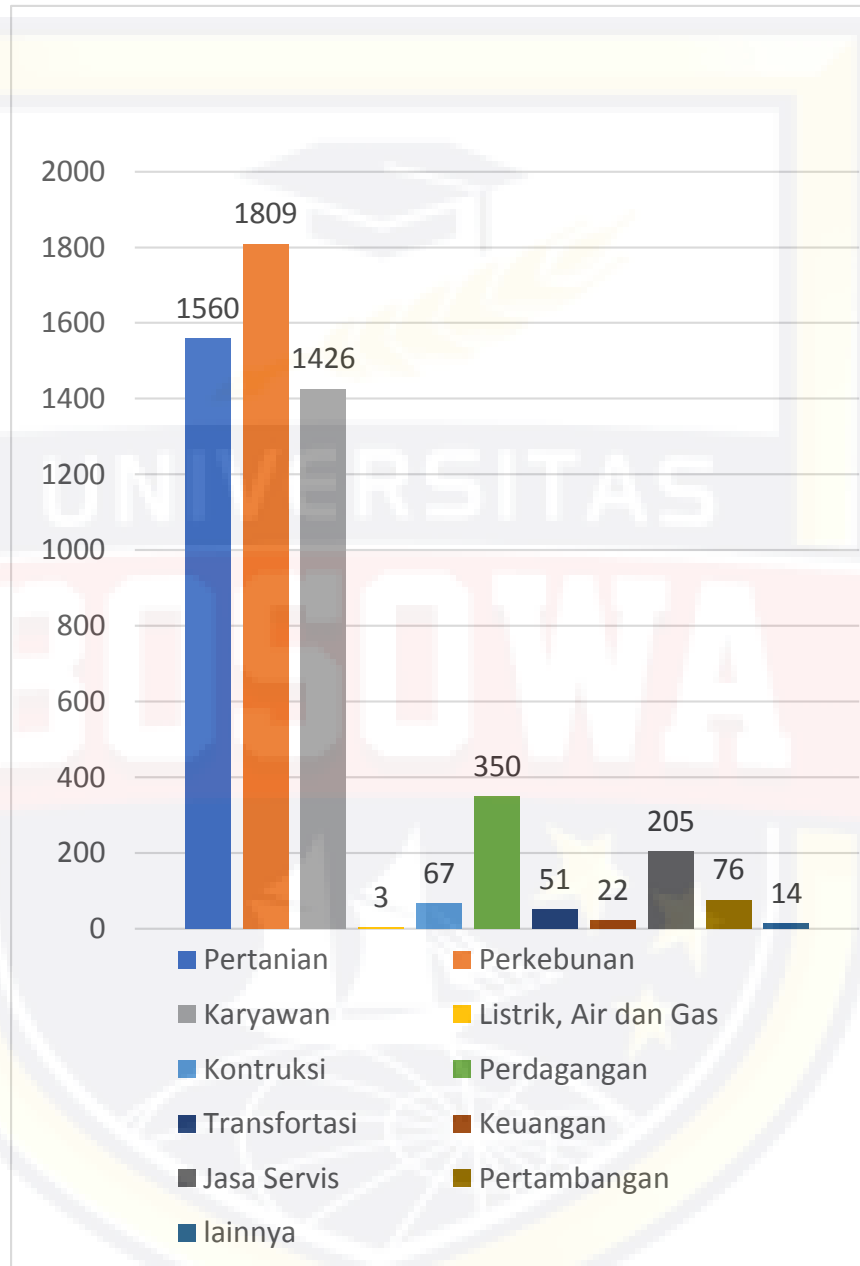


**Sumber:** Dokumen Peneliti

- j. Ketenagakerjaan

Lapangan pekerjaan didominasi oleh perkebunan, pertanian, dan karyawan.

**Gambar 9**  
**Diagram Batang Ketenagakerjaan**



**Sumber :** Dokumentasi Peneliti



k. Sosial Dan Kesejahteraan Rakyat

- Penduduk Kecamatan Tikke Raya memeluk beberapa macam agama, yakni Agama Islam, Agama Khatolik, Agama Kristen dan Agama Hindu
- Kecamatan Tikke Raya didiami berbagai macam suku bangsa yakni : Bugis, Mandar, Kaili, Enrekang, Toraja/Mamasa, Makssar, Jawa dan Bali
- Penduduk Kecamatan Tikke Raya menggunakan Bahasa Daerah masing-masing suku seperti Bahasa bugis, Bahasa mandar, Bahasa enrekang, Bahasa toraja dll. Namun untuk Bahasa persatuan tetap menggunakan Bahasa Indonesia

l. Pendidikan

Kecamatan Tikke Raya setiap Desa memiliki sarana Pendidikan mulai dari TK sampai tingkat SLTA dapat kita lihat dalam table berikut:

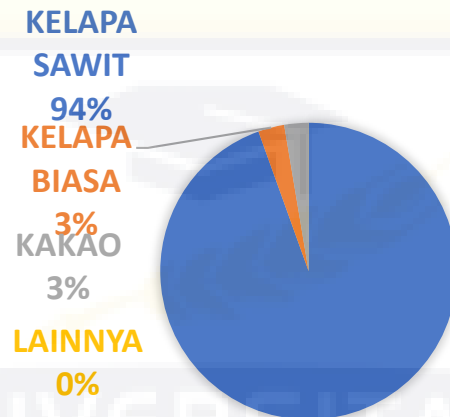
**Tabel 4**  
**Sarana Pendidikan di Kecamatan Tikke Raya**

NO	DESA	TK	SD	SMP/MTs	SMA/SMK
1	TIKKE	4	3	1	-
2	PAJALELE	1	1	-	1
3	MAKMUR JAYA	3	2	1	-
4	JENGENG RAYA	3	1	1	1
5	LARIANG	5	5	2	-
<b>JUMLAH</b>		<b>16</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>2</b>

**Sumber:** Dokumen Peneliti

m. Perkebunan

**Gambar 10**  
**Luas areal perkebunan DI kecamatan Tikke Raya**



**Sumber:** Dokumen Peneliti

n. Pariwisata

Tempat wisata yang ada di Kecamatan Tikke Raya yaitu :

1. Pantai Pedongga di Desa Pajalele
2. Pantai Muara dengan Tanaman Mangrop di Desa Tikke
3. Pantai Kaloe dengan pasir putihnya di Desa Jengeng Raya

## **B. Misi dan Visi**

### **1. Visi**

Mewujudkan Kantor Kacamatan Tikke Raya yang Sejahtera, Mandiri dan Bermartabat Implimentasi dari Kabputen Pasangkayu“ MATRA SMART”

## 2. Misi

### a. Kesejahteraan

Meningkatkan kesejahteraan dan taraf hidup masyarakat secara menyeluruh, mencakup dimensi fisik-material dan mental spiritual.

### b. Kemandirian

Mengembangkan potensi daerah dan memperkuat daya saing wilayah melalui pembangunan ekonomi lokal yang berbasis ekonomi kerakyatan. Pengembangan ekonomi lokal dilakukan dengan 36 mengedepankan prinsip keberlanjutan pembangunan dan pengelolaan sumber daya yang berwawasan lingkungan.

### c. Kemartabatan

Mewujudkan pemerintahan yang profesional, efektif dan melayani dengan senantiasa mengacu pada prinsip-prinsip tata-kelola pemerintahan yang baik.

## C. Tupoksi

### 1. Camat

- a Menyusun rencana kegiatan Kecamatan langkah-langkah operasional bidang dan hasil evaluasi tahun sebelumnya
- b Membagi tugas kepada bawahan di lingkungan Kecamatan sesuai dengan beban kerja dan tanggung jawabnya
- c Membimbing pelaksanaan kegiatan bawahan di lingkungan Kecamatan sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya

d Mengoordinasikan pembinaan kegiatan UKM wilayah kecamatan sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku

e Melakukan pengawasan usaha budidaya sarang burung walet di wilayah kecamatan

f Menetapkan program pembinaan dan pengawasan kegiatan pemberdayaan masyarakat desa

## 2. Sekreteris Camat

a. Mengkoordinasikan penyusunan rencana dan program kerja Kec. Tikke Raya

b. Merumuskan Dokumen, Naskah Dinas, Surat dan layanan administrasi Umum

c. Merumuskan rencana kebutuhan ATK, Apk Barang Inventaris, Sarana Dan Prasarana

d. Mengendalikan kegiatan perjalanan dinas pejabat/pegawai di Lingkungan Kec. Tikke Raya

e. Merumuskan usulan kenaikan pangkat pegawai, dan kenaikan gaji berkala

f. Merumuskan rencana kebutuhan anggaran keuangan Kec. Tikke Raya

g. Mengoordinasikan penyusunan RKA/DPA Kecamatan Tikke Raya

h. Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas sesuai tugas pokok,

## 3. pengadministrasian Persyuratan

a. Menerima dan memeriksa semua surat masuk sesuai dengan alamat Tujuan

b. Mencatat Surat Masuk kedalam Buku Agenda

c. Mengklasifikasikan surat berdasarkan jenis dan sifatnya untuk mempermudah dalam pencarian surat

- d. Memberi lembar disposisi dan kartu kendali pada surat/dokumen untuk diserahkan kepada penata usaha pimpinan
  - e. Mencatat dan menyerahkan surat keluar kepada caraka sesuai dengan ketentuan
  - f. Menyimpan surat masuk dan surat keluar dalam file untuk memudahkan penemuan kembali
  - g. Menggandakan surat masuk dan surat keluar sesuai dengan kebutuhan
  - h. Melayani peminjaman arsip sesuai dengan prosedur;
  - i. Melaporkan pelaksanaan tugas kepada atasan sebagai pertanggungjawaban
  - j. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan.
4. Jenis-jenis layanan di Kantor Kecamatan Tikke Raya
- a. Surat keterangan pindah domisili
  - b. Surat keterangan IMB
  - c. Surat rekomendasi ADI (Alokasi Dana Desa)
  - d. DBH (Dana Bagi Hasil)
  - e. Surat keterangan usaha
  - f. Surat keterangan catatan kepolisian
  - g. Surat keterangan kematian
  - h. Surat keterangan ahli waris
  - i. Surat keterangan pindah domisili
  - j. Surat keterangan tidak mampu

## D. Hasil dan Pembahasan

### 1. Proses Tata Laksana Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tikke Raya

Pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat pengguna jasa di Kantor Kecamatan Tikke Raya telah berupaya meningkatkan kepuasan pada penerima jasa layanan dengan tupoksi pada tiap bidang layanan serta menempatkan sumber daya yang berkompeten. Kabupaten Pasangkayu adalah suatu kabupaten yang relatif masih muda pemekaran dari Kabupaten Mamuju Utara. Dalam banyak hal yang terkait dengan pelayanan masih dirasakan banyak kekurangan sesuai hasil wawancara dengan kepala kantor Kecamatan Tikke Raya (Musmuliadi, 11 juli tahun 2022).

“Kami dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih banyak kekurangan disana sini disebabkan kami masih kekurangan infrastruktur maupun suprastruktur pendukung dalam melakukan pelayanan... namun tidak berarti kami tidak berusaha melakukan upaya maksimal memberikan layanan yang memuaskan atau berkualitas”.

Terkait dengan hasil wawancara di atas melalui obserfasi peneliti pada tanggal 12 Juli 2022 dibagian pelayanan, antara satu urusan dengan urusan lainnya belum tersekat-sekat sebagai ruang layanan di samping masih minimnya kursi tunggu.

Proses tatalaksana pelayanan di Kantor Kecamatan Tikke Raya sudah berupaya memberikan kejelasan layanan dengan tiap bagian urusan sudah memiliki tupoksi masing-masing sesuai jasa layanan yang akan diberikan kepada masyarakat, sesuai hasil wawancara (Marsuki, pada

tanggal 14 Juli 2022) yang peneliti lakukan pada Sekretaris Camat Tikke Raya.

“Kami berupaya memberikan pelayanan terbaik, agar urusan yang dibutuhkan oleh masyarakat tidak tumpang tindih dengan urusan lainnya maka kami telah memperjelas tugas dari tiap sumber daya yang kami miliki”.

Sesuai pengamatan peneliti pada observasi yang dilakukan pada tanggal 15 Juli 2022, peneliti telah menemukan tupoksi, terlampir. Kantor Kecamatan Tikke Raya mempunyai tugas pokok melaksanakan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, dan menyelenggarakan tugas umum pemerintah. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana di maksud diatas Kantor Kecamatan Tikke Raya Kabupaten Pasangkayu.

Seperti hasil wawancara dengan Bapak Musmuliadi, Selaku Kepala Kecamatan Tikke Raya sebagai Berikut:

“berbicara terhadap tugas dan fungsi Kantor Kecamatan Tikke Raya membahas tentang apa yang hendak di implementasikan oleh Bupati kabupaten pasangkayu dalam upaya mencapai tujuan untuk memberikan pelayanan publik yang efektif.”

Berdasarkan Wawancara di atas dapat kita lihat bahwa jika di pahami dari sisi manajemen pemerintah, maka daerah yang memiliki otonomi daerah merupakan wujud pendelegasian wewenang dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah dalam mengelola sumber daya negara dalam memudahkan penyediaan layanan masyarakat di daerah. Dalam suatu sistem pemerintah daerah, pelayanan merupakan suatu

kegiatan untuk melakukan penerbitan untuk menjamin terealisasinya serta terlaksananya segala ketentuan undang-undang peraturan keputusan kebijaksanaan dan ketentuan daerah itu sendiri dan dijadikan bahan informasi atau terealisasinya urusan pemerintahan Kabupaten dari penyempurnaan baik bagi rencana program kerja maupun dalam mewujudkan rencana rencana program kerja itu sendiri.

Lanjut wawancara dengan Bapak Musmuliadi, selaku Kepala Kacamataan Tikke Raya Kabupaten Pasangkayu, mengatakan Bahwa :

“Berbicara Tentang Tuagas dan Fungsi Kantor Kacamataan Tikke Raya Pelaksanaan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menagani sebagaian urusan otonomi daerah dan Pelaksanaan Koordinasi kegiatan pemberdayaan masyarakat kabupaten”

Berdasarkan dari hasil wawancara tersebut dapat kita lihat bahwa tugas dan fungsi kantor kacamataan mengusahakan agar apa yang direncanakan sesuai dengan apa yang diharapkan atau menjadi kenyataan, maka sangat diperlukan adanya kantor kacamataan untuk menyampaikan urusan daerah ke kabupaten terkhususnya kabupaten pasangkayu itu sendiri sebagai alat pengamanan dari perencanaan dengan tujuan agar kegiatan yang direncanakan dapat berjalan dengan hasil yang maksimal seperti yang menjadi harapan bersama. terhadap Pemerintah Daerah dalam rangka mewujudkan *good governance* agar dapat mencapai tujuannya tersebut.

Selanjutnya Bapak Musmuliadi, Selaku Kepala Kantor Kacamataan Tikke Raya Mengatakan Bahwa.



“Hal yang akan menjadi penunjang kinerja pelayanan yang ada di kantor kecamatan pasangayu adalah masyarakat yang ingin bersatu membangun dan punya rasa kebersamaan serta berkordinasi dengan baik dengan instansi daerah Kabupaten terkhususnya masyarakat yang ada di Kecamatan Tikke Raya.”

Sekalipun tupoksi sudah ada pada tiap-tiap bagian urusan akan tetapi menurut informan dari masyarakat yang telah menggunakan jasa layanan di kantor Kecamatan Tikke Raya yang peneliti wawancarai (Basir, 18 Juli 2022), belum ada kepastian waktu selesainya suatu urusan.

“Saya pernah urus surat keterangan pindah domisili, na janjika satu hari selesai ternyata tiga hari kemudian baru selesai... dengan alasan tidak jelas “.

Dari wawancara di atas peneliti melakukan observasi pada tanggal 19 Juli 2022, peneliti menemukan ada beberapa pegawai di Kantor Kecamatan Tikke Raya kurang disiplin masuk kantor, yang seharusnya masuk kantor jam 08:00 akan tetapi masih ada yang masuk kantor jam 11:00. Keterlambatan mereka masuk kantor menyebabkan adanya pekerjaan yang tertunda. Akan tetapi menurut Sitti Aminah petugas pengadministrasian persuratan yang peneliti wawancarai pada tanggal 20 Juli 2022.

“pada umumnya masyarakat itu maunya dilayani dan selesai seketika, padahal setiap urusan itu melalui suatu proses yang kadang terkait dengan orang lain, misalnya harus ditandatangani dengan atasan kami yang kebetulan kadang sibuk dengan tugas lain”

Sedangkan menurut Dewi bagian Pengadministrasian umum yang peneliti wawancarai pada tanggal 20 Juli 2022

“kadang keterlambatan layanan terjadi di karenakan pemohon tidak lengkap berkas yang di syaratkan dalam urusannya, misalnya tidak memiliki KTP atau KK yang kadang mereka tidak mengerti sehingga proses layanan itu di tunda”

Sejalan dengan yang dikemukakan informan peneliti, (Basir, dan Dewi ) yaitu pengguna jasa dan pemberi jasa layanan bahwa diakui masih ada keluhan pengguna jasa layanan, peneliti komprotir pada kepala kantor Kecamatan Tikke Raya pada tanggal 21 Juli 2022;

“Ya, disana-sini masih banyak kekurangan kami dalam upaya memberikan kepuasan layanan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa... akan tetapi kami sedapat mungkin dapat mendekati kepuasan masyarakat yang kami layani karna kami bekerja sesuai dengan berdasarkan keputusan Menteri negara pemberdayaan aparatur negara nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman administrasi umum penyelenggaraan pelayanan publik”.

Terkait dengan wawancara kami diatas peneliti melakukan obserfasi untuk mendapatkan gambaran mekanisme tatalaksana di Kantor Kecamatan Tikke Raya dengan menanyakan SOP tatalaksana dengan melakukan wawancara sekretaris camat Kecamatan Tikke Raya pada tanggal 22 Juli 2022;

“kami dalam memberikan layanan kepada masyarakat mengutamakan kenyamanan dan kepuasan sekalipun kami masih memiliki banyak kekurangan dalam mendukung kenyamanan dan kepuasan masyarakat... untuk tujuan itu, kami memberikan layanan yang sifatnya lebih fleksibel serta tidak kaku seperti apa yang disyaratkan pada SOP melalui ketatnya urutan-urutan pada progres layanan yang berjalan, tepatnya kami menggunakan bisnis proses, yaitu proses yang berjalan tidak selalu melalui urutan yang ketat; misalnya, urusan pelayanan surat keterangan tidak mampu alur

prosesnya pengadministrasian pelayanan kemudian ke Kepala Kantor, karena kami masih terbatas sumber daya... kalau bagian pengadministrasian terlalu sibuk dengan banyaknya layanan lainnya, proses bisa saja ke kepala kantor kemudian ke bagian pengadministrasian untuk melengkapinya... artinya tidak ada proses yang dihilangkan demi kenyamanan dan kepuasan masyarakat”.

Faktor hubungan emosional seperti hubungan kekerabatan dan pertemanan turut berpengaruh pada proses pelayanan sesuai temuan peneliti pada informan Farman tanggal 25 Juli 2022 yang mengurus surat keterangan ahli waris;

“saya merasa semuanya mudah kalau ada urusanku di kantor ini... karena semua pegawai di sini baik-baik, apalagi saya berteman dengan pak camat, jadi kalau ada urusanku saya langsung saja keruangannya pak camat, nanti pak yang arahkan supaya selesai cepat”.

Dari observasi peneliti di Kantor Kecamatan Tikke Raya, bahwa peneliti menemukan dalam proses pelayanan yang terjadi masih kuat dipengaruhi oleh budaya setempat, ini sejalan dengan apa yang disampaikan oleh Firman sebagai pengguna jasa maupun yang disampaikan oleh sekretaris camat. Implikasinya dapat dilihat tidak begitu ketat pengantrian di ruang tunggu pelayanan, Tingkat Kepuasan Masyarakat pengguna jasa layanan di Kantor Kecamatan Tikke Raya.

## 2. Tingkat Kepuasan Masyarakat pengguna jasa layanan di Kantor Kecamatan Tikke Raya

Untuk melihat tingkat kepuasan pengguna jasa layanan di Kantor Kecamatan Tikke Raya secara umum dapat dilihat dari karakteristik

berdasarkan kelompok umur seperti yang di sajikan pada tabel di bawah. Kelompok umur dimaksudkan untuk mengetahui rata-rata umur penerima layanan pada Kantor Kecamatan Tikke Raya Kabupaten Pasangkayu dalam kurun waktu selama penelitian. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh karakteristik responden sebagaimana dalam tabel 1 di bawah ini:

**Tabel 5**  
**Tabel Frekuensi Karakteristik Responden berdasarkan Kelompok Umur pada Urusan Pelayanan Surat Ahli Waris, Surat keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Pindah Domisili**

No	Kelompok Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1	15 -30 Tahun	15	10
2	31 -45 Tahun	65	43,33
3	46 -55 Tahun	55	36,66
4	56 Tahun ke atas	15	10
<b>Jumlah</b>		<b>150</b>	<b>100</b>

**Sumber:** Hasil Kuisisioner Penelitian Bulan Juli s/d Agusutus 2022

Tabel 4 menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan kelompok umur yakni kelompok umur 15-30 tahun dengan jumlah 15 responden atau 10%, kelompok umur 31-45 tahun dengan jumlah 65 responden atau 43,33%, kelompok umur 46-55 tahun dengan jumlah 55 responden atau 36,66% dan kelompok umur 56 tahun ke atas dengan jumlah 15 responden atau 10%. Hal menunjukkan bahwa dominan responden adalah kelompok umur 31-45 tahun atau kelompok umur yang melakukan pelayanan Surat keterangan pindah domisili.

Pada karakteristik Selanjutnya responden berdasarkan jenis kelamin yang dimaksud untuk mengetahui tingkat perbandingan penerima layanan pada Kantor Kecamatan Tikke Raya Kabupaten Pasangkayu. Karakteristik responden dapat kita dilihat dalam tabel 5 dibawah ini:

**Tabel 6**  
**Tabel Frekuensi Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin pada Urusan Pelayanan Surat Ahli Waris, Surat keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Pindah Domisili**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	119	79,33
2	Perempuan	31	20,66
<b>Jumlah</b>		<b>150</b>	<b>100</b>

**Sumber:** Hasil Kuisisioner Penelitian Bulan Juli s/d Agustus 2022

Bersadarkan pada Tabel 5 diatas menunjukkan bahwa responden lebih dominan dengan jenis kelamin laki-laki sejumlah 119 responden atau 79,33% dan perempuan sejumlah 31 responden atau 20,66%. Dalam Hal ini menunjukkan bahwa penerima layanan yang di lakukan oleh Kantor Kecamatan Tikke Raya lebih dominan laki-laki yang juga lebih dominan pada urusan Surat Keterangan Pindah Domisili.

Pada Karakteristik selanjutnya adalah pendidikan terakhir, karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat dalam tabel 6 dibawah ini:

**Tabel 7**  
**Tabel Frekuensi Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir pada Urusan Pelayanan Surat Ahli Waris, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Pindah Domisili**

No	Pendidikan terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
1	SD	0	0
2	SMP	0	0
3	SMA	36	24
4	D3	24	16
5	S1	85	56,66
6	S2	5	3,33
<b>Jumlah</b>		<b>150</b>	<b>100</b>

**Sumber:** Hasil Kuisioner Penelitian Bulan Juli s/d Agustus 2022

Berdasarkan tabel 6 diatas menunjukkan atau menggambarkan bahwa responden penerima layanan di kantor kecamatan Tikke Raya dengan pendidikan terakhir S1 lebih dominan dengan jumlah 85 responden atau 56,66%, SMA sejumlah 36 responden atau 24%, D3 sejumlah 24 responden atau 16%, S2 sejumlah 5 responden atau 3,33% dan SMP dan SD dengan jumlah 0 responden. Hal ini menunjukkan kecenderungan pendidikan S1 pada responden lebih ramai yang menerima jasa layanan di bidang urusan Surat Keterangan Pindah Domisili.

Karakteristik responden yang berdasarkan pekerjaan penerima layanan pada Kantor Kecamatan Tikke Raya Kabupaten Pasangkayu. Pekerjaan dalam hal ini tersebut bertujuan untuk menggambarkan keanekaragaman penerima layanan dengan jenis pelayanan diselenggarakan pada Kantor Kecamatan Tikke Raya Kabupaten Pasangkayu Provinsi Sulawesi Barat. Berikut ini karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dalam tabel 7 di bawah ini:

**Tabel 8**  
**Tabel Frekuensi Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan**  
**Utama pada Urusan Pelayanan Surat Ahli Waris, Surat keterangan**  
**Tidak Mampu, Surat Keterangan Pindah Domisili di Kantor**  
**Kecamatan Tikke Raya**

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1	PNS/TNI/POLRI	12	8
2	Pegawai Swasta	27	18
3	Wiraswasta	87	58
4	Mahasiswa(i)	18	12
5	Lainnya	6	4
<b>Jumlah</b>		<b>150</b>	<b>100</b>

**Sumber:** Hasil Kuisisioner Penelitian Bulan Juli s/d Agustus 2022

Tabel 7 diatas menunjukkan bahwa responden yang dominan adalah Wiraswasta sejumlah 87 responden atau 58% artinya dominan responden memiliki pekerjaan sebagai pengusaha yang mengurus surat keterangan pindah domisili. Respondent berdasarkan Pegawai swasta sebanyak 27 responden atau 18%, mahasiswa(i) sebanyak 18 Respondent atau 12%. Responden yang bekerja sebagai PNS/TNI/Polri sebanyak 12 responden atau 8%. serta responden memilih pekerjaan lainnya sebanyak 6 responden atau 4%.

a. Deskripsi Data Hasil Kepuasan Masyarakat

Dalam mendeskripsikan data, peneliti berpedoman pada pedoman penyusunan indeks kepuasan masyarakat berdasarkan Kep.MENPAN No. 25 Tahun 2004 yang memuat 14 unsur yang harus ada dalam pengukuran indeks kepuasan masyarakat.

Peneliti ini mendeskripsikan dalam bentuk tabel dan persentase berdasarkan indikator 14 unsur kepuasan pelayanan yang ada dalam pengukuran indeks kepuasan masyarakat. Adapun 14 unsur indeks kepuasan masyarakat tersebut, adalah sebagai berikut:

1) Prosedur Pelayanan

Berkaitan dengan kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Pertanyaan pada kuesioner adalah Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur/tahapan pelayanan di Kantor Kecamatan Tikke Raya Kabupaten Pasangkayu? Berdasarkan kuesioner jawaban responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 9**  
**Tabel Frekuensi Prosedur Pelayanan pada Urusan Pelayanan Surat Ahli Waris, Surat keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Pindah Domisili Di Kantor Kecamatan Tikke Raya**

Nilai Persepsi	Kategori Penilaian	F	Persentase (%)	Total Nilai Persepsi (NP x F)
1	Sangat mudah	45	30	180
2	mudah	81	54	243
3	Kurang mudah	24	16	48
4	Tidak mudah	0	0	0
<b>jumlah</b>		<b>150</b>	<b>100,00</b>	<b>471</b>

**Sumber:** Hasil Olahan Data Pertanyaan Kuisisioner No.1 pada Juli-Agustus 2022

- a) Total Nilai Persepsi = 471
- b) Untuk memperoleh kualitas IKM per Unsur sebagai berikut:  
total nilai persepsi dibagi jumlah responden sehingga diperoleh



nilai  $471/150 = 3,14$  Mutu Prosedur Pelayanan pada Kantor Kecamatan Tikke Raya Kabupaten Pasangkayu adalah B artinya BAIK.

## 2) Persyaratan Pelayanan

Berdasarkan dengan persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Pertanyaan kuesionernya adalah Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di Kantor Kacamatan Tikke Raya Kabupaten Pasangkayu?

Berdasarkan kuesioner jawaban responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 10**  
**Tabel Frekuensi Persyaratan Pelayanan pada Urusan Pelayanan Surat Ahli Waris, Surat keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Pindah Domisili di Kantor Kecamatan Tikke Raya**

Nilai Persepsi	Kategori Penilaian	F	Persentase (%)	Total Nilai Persepsi (NP x F)
1	Sangat Sesuai	41	27,33	164
2	Sesuai	107	71,33	321
3	Kurang sesuai	2	1,33	4
4	Tidak sesuai	0	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>150</b>	<b>100,00</b>	<b>489</b>

Sumber: Hasil Olahan Data Pertanyaan Kuisisioner No.2. pada Juli-Agustus 2022

- a) Total Nilai Persepsi = 489
- b) Untuk memperoleh kualitas IKM per Unsur sebagai berikut: total nilai persepsi dibagi jumlah responden sehingga diperoleh nilai  $489/150 = 3,26$  Mutu Persyaratan Pelayanan pada Kantor Kecamatan Tikke Raya Kabupaten Pasangkayu adalah A artinya SANGAT BAIK.

### 3) Kejelasan Petugas Pelayanan

Berkaitan dengan keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya). Pertanyaan kuesionernya adalah Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas dalam melayani? Berdasarkan jawaban responden sebagai berikut:

**Tabel 11**  
**Tabel Frekuensi Kejelasan Petugas Pelayanan pada Urusan Pelayanan Surat Ahli Waris, Surat keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Pindah Domisili di Kantor Kecamatan Tikke Raya**

Nilai Persepsi	Kategori Penilaian	F	Persentase (%)	Total Nilai Persepsi (NP x F)
1	Sangat jelas	44	29,33	176
2	Jelas	106	70,66	318
3	Kurang jelas	0	0	0
4	Tidak jelas	0	0	0
<b>jumlah</b>		<b>150</b>	<b>100,00</b>	<b>494</b>

Sumber : Hasil Olahan Data Pertanyaan Kuisisioner No.3. Pada Juli-Agustus 2022

- a) Total Nilai Persepsi = 494
- b) Untuk memperoleh kualitas IKM per Unsur sebagai berikut: total nilai persepsi dibagi jumlah responden sehingga diperoleh nilai  $494/150 = 3,29$  Mutu Kejelasan Petugas Pelayanan pada Kantor Kacamatan Tikke Raya Kabupaten Pasangkayu adalah A artinya SANGAT BAIK.

### 4) Kedisiplinan Pelayanan Petugas

Berdasarkan dengan kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan

yang berlaku. Pertanyaan kuesionernya adalah Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan?

Berdasarkan kuesionernya jawaban responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 12**  
**Tabel Frekuensi Kedisiplinan Petugas Pelayanan pada Urusan Pelayanan Surat Ahli Waris, Surat keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Pindah Domisili di Kantor Kecamatan Tikke Raya**

Nilai Persepsi	Kategori Penilaian	F	Persentase (%)	Total Nilai Persepsi (NP x F)
1	Sangat disiplin	59	39,33	236
2	Disiplin	90	60	270
3	Kurang disiplin	1	0,66	2
4	Tidak disiplin	0	0	0
<b>jumlah</b>		<b>150</b>	<b>100,00</b>	<b>508</b>

Sumber : Hasil Olahan Data Pertanyaan Kuisisioner No.4. Pada Juli-Agustus 2022

- a) Total Nilai Persepsi = 508
- b) Untuk memperoleh kualitas IKM per Unsur sebagai berikut : total nilai persepsi dibagi jumlah responden sehingga diperoleh nilai  $508/150 = 3,38$  Kedisiplinan Petugas Pelayanan pada Kantor Kacamatan Tikke Raya Kabupaten Pasangkayu adalah A artinya SANGAT BAIK.

#### 5) Tanggungjawab Petugas Pelayanan

Berkaitan dengan kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Pertanyaan kuesioner adalah Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab dalam memberikan pelayanan? Berdasarkan kuesioner jawaban responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 13**  
**Tabel Distribusi Frekuensi Tanggung Jawab Petugas Pelayanan**  
**pada Urusan Pelayanan Surat Ahli Waris, Surat keterangan Tidak**  
**Mampu, Surat Keterangan Pindah Domisili Di Kantor**  
**Kecamatan Tikke Raya**

Nilai Persepsi	Kategori Penilaian	F	Persentase (%)	Total Nilai Persepsi (NPx F)
1	Sangat bertanggungjawab	49	32,67	196
2	Bertanggungjawab	100	66,67	300
3	Kurang bertanggungjawab	1	0,66	2
4	Tidak bertanggungjawab	0	0	0
<b>jumlah</b>		<b>150</b>	<b>100,00</b>	<b>498</b>

Sumber : Hasil Olahan Data Pertanyaan Kuisisioner No.5. Pada Juli-Agustus 2022

- a) Total Nilai Persepsi = 498
  - b) Untuk memperoleh kualitas IKM per Unsur sebagai berikut : total nilai persepsi dibagi jumlah responden sehingga diperoleh nilai  $498/150 = 3,32$  Mutu Tanggungjawab petugas Pelayanan pada Kantor Kecamatan Tikke Raya Kabupaten Pasangkayu adalah A artinya SANGAT BAIK.
- 6) Kemampuan Putugas Pelayanan
- Berkaitan dengan tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Pertanyaan kuisisioner adalah Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? Berdasarkan kuisisioner responden adalah sebagai berikut

**Tabel 14**  
**Tabel Distribusi Frekuensi Kemampuan Petugas Pelayanan pada**  
**Urusan Pelayanan Surat Ahli Waris, Surat keterangan Tidak Mampu,**  
**Surat Keterangan Pindah Domisili Di Kantor**  
**Kecamatan Tikke Raya**

Nilai Persepsi	Kategori Penilaian	F	Persentase (%)	Total Nilai Persepsi (NP x F)
1	Sangat mampu	52	34,67	208
2	Mampu	95	63,34	285
3	Kurang mampu	3	2	6
4	Tidak mampu	0	0	0
jumlah		<b>150</b>	<b>100,00</b>	<b>499</b>

Sumber : Hasil Olahan Data Pertanyaan Kuisisioner No.6. pada Juli-Agustus 2022

- a) Total Nilai Persepsi = 499
- b) Untuk memperoleh kualitas IKM per Unsur sebagai berikut: total nilai persepsi dibagi jumlah responden sehingga diperoleh nilai  $499/150 = 3,32$  Mutu kemampuan petugas Pelayanan pada Kantor Kecamatan Tikke Raya adalah A artinya SANGAT BAIK.

7) Kecepatan Pelayanan

Berkaitan dengan target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Pertanyaan kuisisioner adalah Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di Kantor Kacamatan Tikke Raya Kabupaten Pasangkayu? Berdasarkan kuisisioner jawaban responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 15**  
**Tabel Distribusi Frekuensi Kecepatan Pelayanan pada Urusan Pelayanan Surat Ahli Waris, Surat keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Pindah Domisili Di Kantor Kecamatan Tikke Raya**

Nilai Persepsi	Kategori Penilaian	F	Persentase (%)	Total Nilai Persepsi (NP x F)
1	Sangat cepat	31	20,67	124
2	Cepat	103	68,67	309
3	Kurang cepat	16	10,67	32
4	Tidak cepat	0	0	0
<b>jumlah</b>		<b>150</b>	<b>100,00</b>	<b>465</b>

Sumber : Hasil Olahan Data Pertanyaan Kuisisioner No.7. pada Juli-Agustus 2022

a) Total Nilai Persepsi = 465

b) Untuk memperoleh kualitas IKM per Unsur sebagai berikut : total nilai persepsi dibagi jumlah responden sehingga diperoleh nilai  $465/150 = 3,1$  Mutu Kecepatan Pelayanan pada Kantor Kacamatan Tikke Raya Kabupaten Pasangkayu adalah B artinya BAIK.

8) Keadilan Medapatkan Pelayanan

Berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani. Pertanyaan kuisisionernya adalah Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di Kantor Kacamatan Tikke Raya Kabupaten Pasangkayu? Berdasarkan kuisisioner jawaban responden adalah sebagai berikut:

Tabel 16

**Tabel Distribusi Frekuensi Keadilan Mendapatkan Pelayanan pada Urusan Pelayanan Surat Ahli Waris, Surat keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Pindah Domisili Di Kantor Kecamatan Tikke Raya**

Nilai Persepsi	Kategori Penilaian	F	Persentase (%)	Total Nilai Persepsi (NP x F)
1	Sangat adil	40	26,67	160
2	Adil	110	73,34	330
3	Kurang adil	0	0	0
4	Tidak adil	0	0	0
<b>jumlah</b>		<b>150</b>	<b>100,00</b>	<b>490</b>

Sumber : Hasil Olahan Data Pertanyaan Kuisisioner No.8. pada Juli Agustus 2022

a) Total Nilai Persepsi = 490

b) Untuk memperoleh kualitas IKM per Unsur sebagai berikut : total nilai persepsi dibagi jumlah responden sehingga diperoleh nilai  $490/150 = 3,26$  Mutu Keadilan mendapatkan Pelayanan pada Kantor Kacamatan Tikke Raya Kabupaten Pasangkayu adalah A artinya SANGAT BAIK.

9) Kesopanan dan Keramahan Petugas

Berkaitan dengan sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Pertanyaan kuisisioner adalah Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan? Berdasarkan kuisisioner jawaban reponden adalah sebagai berikut:

**Tabel 17**  
**Tabel Distribusi Frekuensi Kesopanan dan Keramahan Petugas pada**  
**Urusan Pelayanan Surat Ahli Waris, Surat keterangan Tidak Mampu,**  
**Surat Keterangan Pindah Domisili Di Kantor Kecamatan Tikke Raya**

Nilai Persepsi	Kategori Penilaian	F	Persentase (%)	Total Nilai Persepsi (NP xF)
1	Sangat sopan dan ramah	54	36	216
2	Sopan dan ramah	95	63,34	285
3	Kurang sopan dan ramah	1	0,67	2
4	Tidak sopan dan ramah	0	0	0
<b>jumlah</b>		<b>150</b>	<b>100,00</b>	<b>503</b>

Sumber : Hasil Olahan Data Pertanyaan Kuisisioner No.9. pada Juli-Agustus 2022

- a) Total Nilai Persepsi = 503
- b) Untuk memperoleh kualitas IKM per Unsur sebagai berikut : total nilai persepsi dibagi jumlah responden sehingga diperoleh nilai  $503/150 = 3,35$  Mutu kesopanan dan keramahan petugas pada Kantor Kecamatan Tikke Raya Kabupaten Pasangkayu adalah A artinya SANGAT BAIK.

#### 10) Kewajaran Biaya Pelayanan

Berkaitan dengan keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan. Pertanyaan kuesioner adalah Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan? Berdasarkan kuesioner jawaban responden adalah sebagai berikut:



**Tabel 18**  
**Tabel Distribusi Frekuensi Kewajaran Biaya Pelayanan pada Urusan Pelayanan Surat Ahli Waris, Surat keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Pindah Domisili Di Kantor Kecamatan Tikke Raya**

Nilai Persepsi	Kategori Penilaian	F	Persentase (%)	Total Nilai Persepsi (NP x F)
1	Sangat wajar	46	30,67	184
2	Wajar	101	67,34	303
3	Kurang wajar	3	2	6
4	Tidak wajar	0	0	0
<b>jumlah</b>		<b>150</b>	<b>100,00</b>	<b>439</b>

Sumber : Hasil Olahan Data Pertanyaan Kuisisioner No.10, pada Juli-Agustus 2022

a) Total Nilai Persepsi = 493

b) Untuk memperoleh kualitas IKM per Unsur sebagai berikut : total nilai persepsi dibagi jumlah responden sehingga diperoleh nilai  $493/150 = 3,0$  Mutu kewajaran biaya pelayanan pada Kantor Kecamatan Tikke Raya Kabupaten Pasangkayu adalah B artinya BAIK.

#### 11) Kepastian Biaya Pelayanan

Berkaitan dengan kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Pertanyaan kuesioner adalah Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan? Berdasarkan kuesioner jawaban responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 19**  
**Tabel Distribusi Frekuensi Kepastian Biaya Pelayanan pada Urusan Pelayanan Surat Ahli Waris, Surat keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Pindah Domisili Di Kantor Kecamatan Tikke Raya**

Nilai Persepsi	Kategori Penilaian	F	Persentase (%)	Total Nilai Persepsi (NP xF)
1	Selalu sesuai	66	44	264
2	Sesuai	82	54,67	246
3	Kadang tidak sesuai	2	1,34	4
4	Sangat tidak sesuai	0	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>150</b>	<b>100,00</b>	<b>514</b>

Sumber : Hasil Olahan Data Pertanyaan Kuisisioner No.11, pada Juli-Agustus 2022

- a) Total Nilai Persepsi = 514
- b) Untuk memperoleh kualitas IKM per Unsur sebagai berikut : total nilai persepsi dibagi jumlah responden sehingga diperoleh nilai  $514/150 = 3,42$  Mutu Kepastian biaya Pelayanan pada Kantor Kecamatan Tikke Raya Kabupaten Pasangkayu adalah A artinya SANGAT BAIK.

#### 12) Kepastian Jadwal Pelayanan

Berkaitan dengan pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Pertanyaan kuesioner adalah Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan? Berdasarkan kuesioner jawaban responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 20**  
**Tabel Distribusi Frekuensi Kepastian Jadwal Pelayanan pada Urusan Pelayanan Surat Ahli Waris, Surat keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Pindah Domisili Di Kantor Kecamatan Tikke Raya**

Nilai Persepsi	Kategori Penilaian	F	Persentase (%)	Total Nilai Persepsi (NP xF)
1	Selalu tepat	37	24,67	148
2	Tepat	99	66	297
3	Kadang tidak tepat	14	9,34	28
4	Sangat tidak tepat	0	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>150</b>	<b>100,00</b>	<b>473</b>

Sumber : Hasil Olahan Data Pertanyaan Kuisisioner No.12, pada Juli-Agustus 2022

- a) Total Nilai Persepsi = 473
- b) Untuk memperoleh kualitas IKM per Unsur sebagai berikut : total nilai persepsi dibagi jumlah responden sehingga diperoleh nilai  $473/150 = 3,15$  Mutu kepastian jadwal pelayanan pada Kantor Kecamatan Tikke Raya Kabupaten Pasangkayu adalah B artinya BAIK.

### 13) Kenyamanan Lingkungan

Berkaitan dengan kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Pertanyaan kuesioner adalah Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan DPMPTSP Kab. Pinrang? Berdasarkan kuesioner jawaban responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 21**  
**Tabel Distribusi Frekuensi Kenyamanan Lingkungan pada Urusan Pelayanan Surat Ahli Waris, Surat keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Pindah Domisili Di Kantor Kecamatan Tikke Raya**

Nilai Persepsi	Kategori Penilaian	F	Persentase (%)	Total Nilai Persepsi (NP x F)
1	Sangat nyaman	50	33,34	200
2	Nyaman	100	66,67	300
3	Kurang nyaman	0	0	0
4	Tidak nyaman	0	0	0
<b>jumlah</b>		<b>150</b>	<b>100,00</b>	<b>500</b>

Sumber : Hasil Olahan Data Pertanyaan Kuisisioner No.13, pada Juli-Agustus 2022

a) Total Nilai Persepsi = 500

b) Untuk memperoleh kualitas IKM per Unsur sebagai berikut : total nilai persepsi dibagi jumlah responden sehingga diperoleh nilai  $500/150 = 3,33$  Mutu kenyamanan lingkungan pada Kantor Kecamatan Tikke Raya Kabupaten Pasangkayu adalah A artinya SANGAT BAIK.

#### 14) Keamanan Pelayanan

Berkaitan dengan terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. Pertanyaan kuesioner adalah Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di Kantor Kecamatan Tikke Raya Kabupaten Pasangkayu? Berdasarkan kuesioner jawaban responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 22**  
**Tabel Distribusi Frekuensi Keamanan Pelayanan pada Urusan Pelayanan Surat Ahli Waris, Surat keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Pindah Domisili Di Kantor Kecamatan Tikke Raya**

Nilai Persepsi	Kategori Penilaian	F	Persentase (%)	Total Nilai Persepsi (NP x F)
1	Sangat aman	68	45,34	272
2	Aman	82	54,67	246
3	Kurang aman	0	0	0
4	Tidak aman	0	0	0
<b>jumlah</b>		<b>150</b>	<b>100,00</b>	<b>518</b>

Sumber: Hasil Olahan Data Pertanyaan Kuisisioner No.14, pada Juli-Agustus 2022

a) Total Nilai Persepsi = 518

b) Untuk memperoleh kualitas IKM per Unsur sebagai berikut : total nilai persepsi dibagi jumlah responden sehingga diperoleh nilai  $518/150 = 3,45$  Mutu Prosedur Pelayanan pada Kantor Kacamatan Tikke Raya Kabupaten Pasangkayu adalah A artinya SANGAT BAIK.

Dalam pembahasan dibawah ini, peneliti ingin menjawab rumusan masalah yang mengenai Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Kacamatan Tikke Raya Kabupaten Pasangkayu Provinsi Sulawesi Barat. Setelah melakukan pengolahan data berdasarkan data yang diperoleh, peneliti kemudian melakukan perhitungan nilai indeks pada rumusan masalah yang Ada. Berikut adalah hasil data dari pengolahan indeks kepuasan masyarakat per unsur pelayanannya:

**Tabel 23**  
**Hasil Pengolahan Indeks Per Unsur Pelayanan**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur	Katagori Nilai
1	Prosedur Pelayanan	3,14	B (BAIK)
2	Persyaratan Pelayanan	3,26	A (SANGAT BAIK)
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,29	A (SANGAT BAIK)
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,38	A (SANGAT BAIK)
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,32	A (SANGAT BAIK)
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,32	A (SANGAT BAIK)
7	Kecepatan Petugas Pelayanan	3,1	B (BAIK)
8	Keadilan Petugas Pelayanan	3,26	A (SANGAT BAIK)
9	Kesopanan Dan Keramahan Petugas	3,35	A (SANGAT BAIK)
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,0	B (BAIK)
11	Kepastian Biaya Pelayanan	3,42	A (SANGAT BAIK)
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,15	B (BAIK)
13	Kenyamanan Lingkungan	3,33	A (SANGAT BAIK)
14	Keamanan Pelayanan	3,45	A (SANGAT BAIK)

Sumber : Pengolahan Data Primer 2022

Peneliti melakukan perhitungan berdasarkan jumlah perolehan kuesioner yang didapat, yaitu sebagai berikut:  $(3,14 \times 0,071) + (3,26 \times 0,071) + (3,29 \times 0,071) + (3,39 \times 0,071) + (3,32 \times 0,071) + (3,33 \times 0,071) + (3,11 \times 0,071) + (3,27 \times 0,071) + (3,35 \times 0,071) + (3,29 \times 0,071) + (3,43 \times 0,071) + (3,15 \times 0,071) + (3,33 \times 0,071) + (3,45 \times 0,071) = 3,19$ .

Jadi pelayanan Mutu yang ada pada Kantor Kecamatan Tikke Raya Kabupaten Pasangkayu Provinsi Sulawesi Barat yaitu, 3,19 Mutu pelayanan atau bisa di katakana B atau Baik.

**Tabel 24**  
**Nilai Persepsi, Interval Kualitas, Interval Konversi, Mutu pelayanan dan Kinerja/kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Tikke Raya**

Nilai Persepsi	Nilai Interval kualitas	Nilai interval Konversi kualitas	Mutu Pelayanan	Kinerja /Kualitas Pelayanan
1	3,51-4,00	81,26-100,00	A	Sangat Baik
2	2,51-3,50	62,51-81,25	B	Baik
3	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang Baik
4	1,00-4,00	25-43,75	D	Tidak Baik

Sumber : Kepmen PAN Nomor : Kep/25/M.PAN/2/2004

Dengan diketahui nilai indeks pada Kantor Kecamatan Tikke Raya Kabupaten Pasangkayu Provinsi Sulawesi Barat adalah sebesar 3,19, selanjutnya dihitung nilai nilai IKM unit pelayanan setelah dikonversi yaitu nilai interval IKM unit pelayanan x nilai dasar 25 =  $3,19 \times 25 = 79,75$ . Dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan di Kantor Kecamatan Tikke Raya Kabupaten Pasangkayu Provinsi Sulawesi Barat adalah kategori B, yakni kinerja pelayanan yang ada pada kantor Kecamatan Tikke Raya Kabupaten Pasangkayu berada pada Kategori BAIK.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data, maka dapat disimpulkan hasil penelitian ini dengan mengacu pada rumusan masalah dan tujuan penilitan, sebagai berikut:

1. Sesuai hasil penelitian dengan menggunakan instrument pedoman wawancara, pedoman obserfasi, dan dokumen menunjukkan bahwa proses pelayanan atau tata laksana pelayanan yang diberikan oleh pihak Kantor Kecamatan Tikke Raya belum sesuai dengan prinsip tata laksana pelayanan publik yang di haruskan sesuai KEPMENPAN N0 63 Tahun 2003, namun pihak penyelenggara layanan sudah berusaha memaksimalkan layanan dari kekurangan-kekurangan yang mereka hadapi dengan cara memberikan layanan tidak kaku seperti pengketatan urutan proses yang pada umumnya berlaku pada SOP, kondisi ini juga di pengaruhi oleh kebiasaan-kebiasan lokal (kearifan lokal).
2. Tingkat kepuasan masyarakat diukur dengan indicator sesuai pada ketentuan Kepmen PAN Nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004 yaitu dengan 14 indikator dengan menggunakan kuisisioner. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan dengan nilai persepsi, interfal kualitas, interval konversi, mutu pelayanan dan konversi kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Tikke Raya, berkategori B atau Nilai Baik. Ini dibuktikan dari 14 indikator pelayanan yang diteliti melalui pembagian kuesioner yang



dilakukan peneliti bahwa nilai interval IKM 3,19 berkategori Baik.; artinya masyarakat yang telah menerima jasa layanan di Kantor Kecamatan Tikke Raya sudah merasa PUAS.

Hasil dari penelitian ini, melalui penyebaran kuisisioner dengan cara eksidientil yang menghasilkan data kuantitatif dengan kesimpulan kategori Baik atau Puas ternyata tidak berbanding lurus dengan data kualitatif melalui gambaran dalam penelitian ini bahwa proses pelayanan yang di berikan di Kantor Kecamatan Tikke Raya belum sesuai dengan prinsip tatalaksana pelayanan publik yang di haruskan sesuai KEPMENPAN N0 63 Tahun 2003 tentang pelayanan publik, yang artinya proses pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tikke Raya belum terukur dengan baik, sedangkan data kuantitatif menurut indicator IKM sesuai yang di haruskan pada Kepmen PAN Nomor : Kep/25/M.PAN/2/2004 telah memberikan gambaran bahwa masyarakat pengguna jasa dalam kategori Baik atau Puas.

## **B. Saran**

1. Agar layanan di Kantor Kecamatan Tikke Raya terukur sesuai dengan prinsip-prinsip layanan publik yang mengacu pada KEPMENPAN N0 63 Tahun 2003 tentang tatalaksana pelayanan publik harus ada transparansi alur pelayanan yang jelas dibuat dalam bentuk gambar yang dilengket diruang tunggu pelayanan supaya masyarakat yang ingin dilayani paham proses pelayanan yang berlaku di kantor itu. Untuk mencapai

kenyamanan dan kepuasan masyarakat yang dilayani pihak penyelenggara layanan di Kantor Kecamatan Tikke Raya perlu mempertahankan atau mengadopsi nilai-nilai kearifan lokal dengan ketentuan tidak merusak proses atau menghilangkan proses, menciptakan lingkungan kantor yang bersih dan nyaman, menyediakan ruang tunggu dengan fasilitas kursi, kipas angin yang memadai sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan kantor, untuk bagian pengadministrasian yang bersentuhan langsung dengan masyarakat penerima jasa ditempatkan oleh sumber daya yang berumur muda dan ramah dalam memberikan layanan.

2. Agar kualitas pelayanan dan kualitas kepuasan masyarakat berbanding lurus pihak pemberi jasa layanan meningkatkan kualitas layanan melalui pembenahan kebutuhan yang menunjang proses layanan misalnya dengan melakukan layanan online bagi masyarakat cerdas yang dapat mempersingkat waktu bagi masyarakat yang memiliki kesibukan padat dan tetap melakukan layanan normal pada masyarakat yang memerlukan bimbingan serta pengarahan di kantor kecamatan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Band. 1991. *Kepuasan pelanggan*: Yogyakarta Center For Academic Publishing Service.
- Day Tse dan Wilton. 1998. *Evaluasi dalam pelayanan publik*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Kartono. 2008. *Kepuasan Masyarakat*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Kolter dan Armstrong. 1996. *Kepuasan pelanggan*. Jakarta: Med Press.
- Kolter. 1997. *Kepuasan pelanggan*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Mowen. 1995. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Rangkuti. 2003. *Kepuasan masyarakat* : Universitas Islam Negeri Sumatra Utara.
- Saputra, Trio.. 2016, *pelayanan publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suandi.. 2016. *Pelayanan publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Tjiptono. 1996. *Kepuasan masyarakat*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Tjiptono. 1997. *Kepuasan pelanggan*. Yogyakarta: Deepublish
- Umar. 2002. *Kepuasan masyarakat*: University Press.Nas,d. P.J.M. 1979.
- Welkie. 1996. *Kepuasan masyarakat dalam pelayana publik*. Skripsi. Batam: Universitas Maritim Raja Ali Haji.

### **Undang-Undang**

- Undang Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik
- Undang-Undang Nomor 23 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah.
- Aparatur Negara nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum tentang penyelenggaraan pelayanan publik
- (KEPMENPAN) nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat.



# LAMPIRAN

## PEDOMAN WAWANCARA

### Judul Penelitian:

**“PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN TIKKE RAYA  
KABUPATEN PASANGKAYU PROVINSI SULAWESI BARAT”**

#### **A. Proses Tata Laksana Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tikke Raya**

1. Bagaimana Bapak memberikan Pelayanan
2. Bagaimana sikap Bapak terhadap implementasi pelayanan public yang efektif yang diinginkan Bupati
3. Adakah kordinasi tentang tugas dan fungsi Kantor Kecamatan
4. Apa yang jadi penunjang kinerja pelayanan di Kantor Bapak
5. Apakah ada kepastian layanan
6. Bagaimana memberikan kepuasan layanan

**KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

<b>DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)</b> <i>(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)</i>		Di Isi Oleh Petugas
Nama Responden		
Umur	Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 2. SMP 3. SMA/SMK 4. D1-D3-D4 5. S1 6. S-2 Ke Atas	
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/POLRI 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan 4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya	

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

NO	Proses Pelayanan	KET/ ANGKA
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ? a. Baik b. Sangat Baik c. Sangat Baik Sekali d. Kurang e. Tidak Baik	
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesamaan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Baik b. Sangat Baik c. Sangat Baik Sekali d. Kurang e. Tidak Baik	
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani ? a. Baik b. Sangat Baik c. Sangat Baik Sekali d. Kurang e. Tidak Baik	
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan ? a. Baik b. Sangat Baik c. Sangat Baik Sekali	

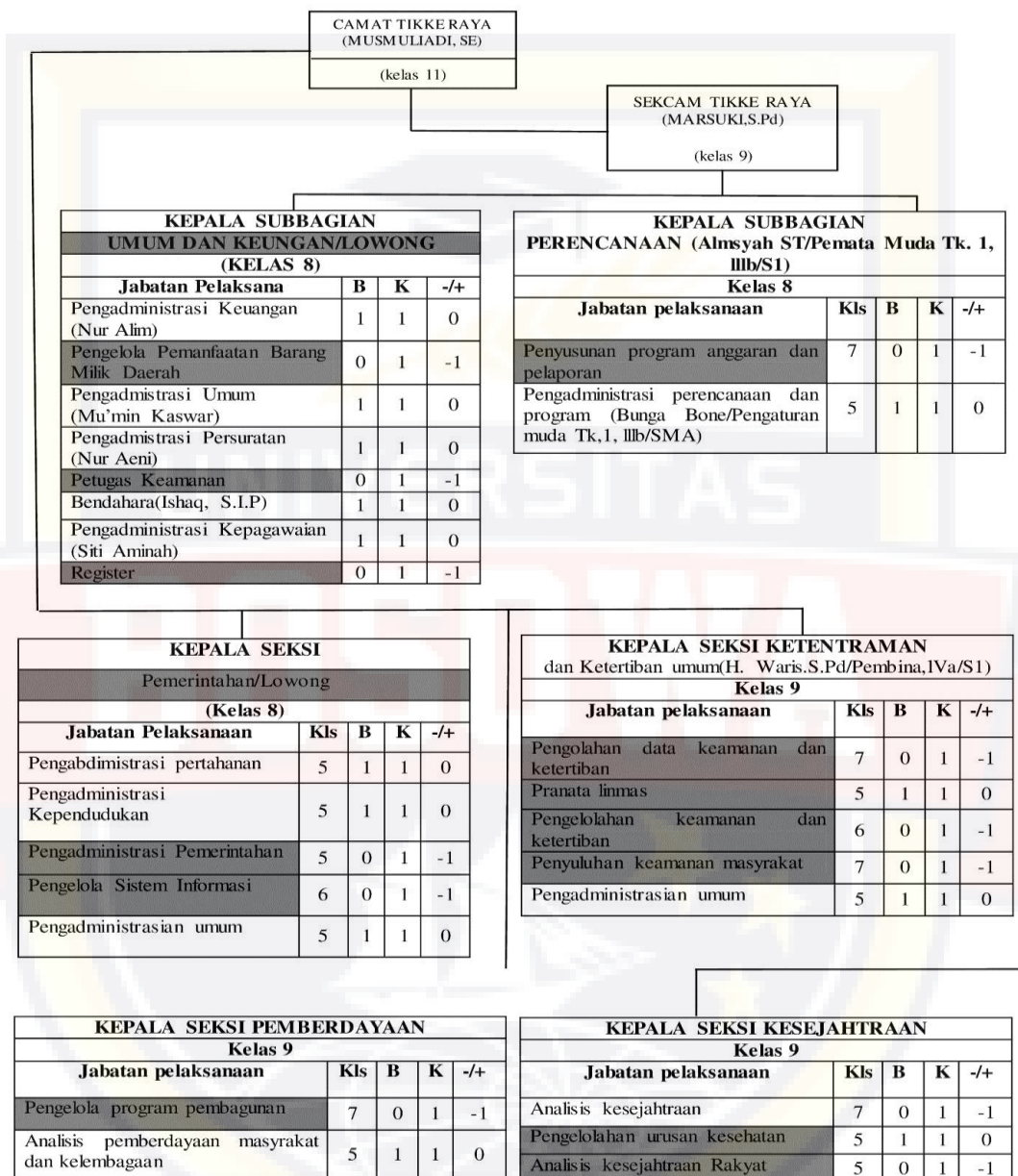
	<p>d. Kurang</p> <p>e. Tidak Baik</p>	
5	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Baik</p> <p>b. Sangat Baik</p> <p>c. Sangat Baik Sekali</p> <p>d. Kurang</p> <p>e. Tidak Baik</p>	
6	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Baik</p> <p>b. Sangat Baik</p> <p>c. Sangat Baik Sekali</p> <p>d. Kurang</p> <p>e. Tidak Baik</p>	
7	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini ?</p> <p>a. Baik</p> <p>b. Sangat Baik</p> <p>c. Sangat Baik Sekali</p> <p>d. Kurang</p> <p>e. Tidak Baik</p>	
8	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan disini ?</p> <p>a. Baik</p> <p>b. Sangat Baik</p> <p>c. Sangat Baik Sekali</p> <p>d. Kurang</p>	



	e. Tidak Baik	
9	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>a. Baik</p> <p>b. Sangat Baik</p> <p>c. Sangat Baik Sekali</p> <p>d. Kurang</p> <p>e. Tidak Baik</p>	
10	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan ?</p> <p>a. Baik</p> <p>b. Sangat Baik</p> <p>c. Sangat Baik Sekali</p> <p>d. Kurang</p> <p>e. Tidak Baik</p>	
11	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan ?</p> <p>a. Baik</p> <p>b. Sangat Baik</p> <p>c. Sangat Baik Sekali</p> <p>d. Kurang</p> <p>e. Tidak Baik</p>	
12	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan ?</p> <p>a. Baik</p> <p>b. Sangat Baik</p> <p>c. Sangat Baik Sekali</p> <p>d. Kurang</p> <p>e. Tidak Baik</p>	

13	Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan ? a. Baik b. Sangat Baik c. Sangat Baik Sekali d. Kurang e. Tidak Baik	
14	Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di unit ini ? a. Baik b. Sangat Baik c. Sangat Baik Sekali d. Kurang e. Tidak Baik	

## STRUKTUR ORGANISASI



**BUKTI SELESAI PENELITIAN**

 **PEMERINTAH KABUPATEN PASANGKAYU**  
**KECAMATAN TIKKE RAYA**  
Alamat : Jl Trans Sulawesi, Desa Jengeng Raya Kode Pos. 91571  
E-mail : kec.tikke.raya2017@gmail.com

---

**SURAT KETERANGAN PENELITIAN / STUDI**  
Nomor : 070 / 052 / VIII / 2022 / KTR

Yang bertanda tangan di bawah ini Pemerintah Kecamatan Tikke Raya Kabupaten Pasangkayu menerangkan bahwa :

Nama	: Andi Novi Astri
Nim	: 4518021027
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Pekerjaan	: Mahasiswa Universitas Bosowa ( UNIBOS ) Makassar

Dengan ini menyatakan yang sesungguhnya bahwa nama mahasiswa tersebut di atas benar telah melaksanakan penelitian di Kantor Kecamatan Tikke Raya mulai tanggal 11 Juli sampai dengan 03 Agustus 2022, dengan judul penelitian "Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tikke Raya Kabupaten Pasangkayu Provinsi Sulawesi Barat"

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan oleh yang bersangkutan sebagaimana mestinya.

Tikke Raya, 25 Agustus 2022

Camat

  
MUSMULIADI SE  
Pangkat : Pembina / VI.a  
Nip. 197502152009031002

## DOKUMENTASI PENELITIAN



Wawancara dengan kepala kantor kecamatan Tikke Raya Kabupaten Pasangkayu Provinsi Sulawesi Barat mengenai proses tatalaksana pelayanan publik pada 11 juli 2022



Wawancara dengan sekretaris camat Tikke Raya Mengenai proses tatalaksana pada 14 juli 2022



Wawancara dengan Petugas pengadministrasian persuratan mengenai proses tatalaksana pelayanan publik pada 20 juli 2022





Wawancara dengan Petugas  
pengadministrasian umum mengenai proses  
tatalaksana pelayanan publik pada 20 juli  
2022



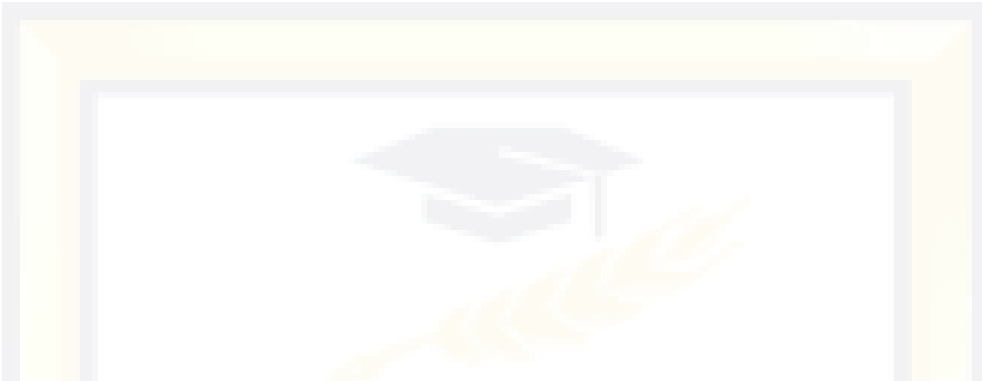
Wawancara dengan masyarakat  
mengenai tatalaksana pelayanan  
publik pada 18 juli 2022



Responden pengguna jasa  
layanan pada 18 juli 2022



Responden pengguna jasa  
layanan pada 18 juli 2022



Responden pengguna jasa layanan pada 25 juli 2022



Responden pengguna jasa layanan pada 26 juli 2022



Responden pengguna jasa layanan pada 28 juli 2022