



## Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan pada Kantor Kecamatan Bonggakaradeng Kabupaten Tana Toraja

Ellyn Patadungan<sup>1\*</sup>, Marniati<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Kristen Indonesia Toraja, Indonesia

[ellynpatadungan3485@gmail.com](mailto:ellynpatadungan3485@gmail.com)<sup>1\*</sup>

Alamat: Jl. Jenderal Sudirman No.9, Bombongan, Kec. Makale, Kabupaten Tana Toraja,  
Sulawesi Selatan 91811

Korespondensi penulis: [ellynpatadungan3485@gmail.com](mailto:ellynpatadungan3485@gmail.com)

**Abstract** : Analysis of the level of community satisfaction with services at the Bonggakaradeng District Office, Tana Toraja Regency. The problem in this study is how the Level of Community Satisfaction with the Services obtained at the Bonggakaradeng District Office. This study uses a quantitative descriptive research method. The type of data used is primary data obtained through observation, questionnaire filling and documentation while secondary data is obtained from records, books and report documents related to the problem being researched. The method in this study is quantitative descriptive analysis. The results of this study show that the value of the Community Satisfaction Index (IKM) for services at the Bonggakaradeng District Office is 3,192 with a conference number of 79.8, so the service performance is in the category of good service quality. The results of the 9 indicators of the Community Satisfaction Index are as follows: (1) the service company has an IKM value of 78.18 with the good category, (2) the ease of service procedures with a value of 77.72 with the good category, (3) the speed of service time has a value of 71.35 with the poor category, (4) the service cost/tariff with a value of 100.00 with the very good category, (5) the suitability of the service product with a value of 79.09 with the good quality category, (6) the competence of the officers has a value of 78.62 with good quality, (7) the behavior of officers in providing services has a value of 77.25 with good quality, (8) the quality of infrastructure facilities has a value of 76.35 with poor quality and (9) the handling of service complaints has an IKM score of 86.8 with good quality.

**Keywords:** Public Service, Community Satisfaction Index, Bonggakaradeng District

**Abstrak.** Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Bonggakaradeng Kabupaten Tana Toraja. Persoalan yang ada dalam penelitian ini ialah bagaimana Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan yang diperoleh pada Kantor Kecamatan Bonggakaradeng. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Jenis data yang digunakan yaitu data primer yang diperoleh melalui observasi, pengisian kusioner dan dokumentasi sedangkan data sekunder diperoleh dari catatan, buku dan dokumen laporan berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti. Metode dalam penelitian ini yaitu analisis deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk pelayanan pada Kantor Kecamatan Bonggakaradeng adalah 3,192 dengan angka konfersi sebesar 79,8 maka kinerja pelayanan berada dalam kategori mutu pelayanan baik. Hasil dari 9 indikator Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:(1) persyaratan pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 78,18 dengan kategori baik,(2) kemudahan prosedur pelayan dengan dengan nilai 77,72 dengan kategori baik,(3) kecepatan waktu pelayanan memiliki nilai 71,35 dengan kategori kurang baik,(4) biaya/tarif pelayanan dengan nilai 100,00 dengan kategori sangat baik,(5) kesesuaian produk pelayanan dengan nilai sebesar 79,09 dengan kategori mutu baik,(6) kopetensi petugas memiliki nilai sebesar 78,62 dengan mutu baik,(7) perilaku petugas dalam memberikan pelayanan memiliki nilai sebesar 77,25 dengan mutu baik,(8) kualitas sarana prasarana memiliki nilai 76,35 dengan mutu kurang baik dan (9) penanganan pengaduan layanan memiliki nilai IKM sebesar 86,8 dengan mutu baik.

**Kata kunci:** Pelayanan Publik, Indeks Kepuasan Masyarakat, Kecamatan Bonggakaradeng

### 1. LATAR BELAKANG

Pada dasarnya setiap masyarakat membutuhkan pelayanan, bahkan pelayanan menjadi hal yang tidak bisa dipisahkan dari kehidupan masyarakat. karena masyarakat selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari pegawai pemerintah. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh

terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan dalam bermasyarakat. Pelayanan yang diberikan bukan sekedar batuan melainkan berusaha memberikan pelayanan prima bagi masyarakat. Menerima pelayanan dari pegawai merupakan hak yang dimiliki oleh setiap masyarakat.

Pelayanan terhadap masyarakat merupakan salah satu tugas yang harus dilakukan oleh pemerintah daerah maupun pemerintahan pusat. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan pelayanan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan yang diberikan sesuai yang dibutuhkan pengguna dan apabila hal tersebut tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat maka pemerintahan dapat dianggap gagal dalam memberikan pelayanan karena kecamatan memiliki peranan yang penting dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat.

Agar visi kecamatan dapat terlaksana dengan baik, maka semua sumber daya terutama sumber daya manusia atau pegawai Kecamatan haruslah mempunyai skill dan bekerja secara profesional sesuai dengan tugas pokok dan fungsi dari setiap pegawai. Kepuasan masyarakat di suatu Kecamatan dapat dijadikan tolak ukur terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor Kecamatan dan sekalligus akan menunjukkan kinerja pemerintahan kecamatan tersebut. Kecamatan merupakan ujung tombak pelayanan bagi masyarakat hal ini dapat dilihat dari kegiatan sehari-harinya, masyarakat setiap harinya melakukan pengurusan surat izin maupun permohonan untuk mendapatkan surat keterangan seperti surat pengantar pembuatan kartu keluarga, kartu tanda penduduk dan surat keterangan belum menikah.

Di dalam pemerintah daerah terdapat level pemerintahan terbawah yaitu organisasi kecamatan yang berada di bawah tanggung jawab kepala camat. Adapun salah satu kecamatan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat ialah Kantor Kecamatan Bonggakaradeng Kabupaten Tana Toraja yang setiap saat memberikan pelayanan baik bagi kelurahan ataupun di tingkat desa. Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di Kantor Kecamatan Bonggakaradeng terdapat beberapa permasalahan yang ditemui pada bagian pelayanan Fasilitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh sebab itu, pemenuhan fasilitas pelayanan bagi masyarakat merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan agar pelayanan dapat berjalan maksimal fasilitas pelayanan di kantor kecamatan Bonggakaradeng masih dianggap kurang memadai seperti kurang luasnya ruang tunggu dan tempat duduk yang masih kurang. Hal ini dapat menghambat pelayanan dan tercapainya kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat akan terwujud apabila pelayanan

yang diberikan pegawai kecamatan sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan sebelumnya atau bahkan lebih dari yang sudah ditetapkan.

Kegiatan pelayanan yang diberikan di Kantor Kecamatan Bonggakaradeng akan dinilai melalui tingkat kepuasan masyarakat. Masyarakat memberikan penilaian untuk menentukan ukuran kinerja pelayanan. Kegiatan yang dapat dilakukan untuk mengetahui pelayanan adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi adalah dengan menggunakan survei kepuasan masyarakat. Ketentuan mengenai survei kepuasan masyarakat tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap instansi pemerintahan. Penyelenggaraan survei kepuasan masyarakat harus selalu dilakukan secara berkala setiap periode tertentu harus dilakukan penelitian dan analisis terhadap kepuasan masyarakat akan pelayanan yang telah diberikan. Akan tetapi analisis Survei Tingkat Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di Kantor Kecamatan Bonggakaradeng belum dilakukan secara berkala. Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul: "Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Bonggakaradeng Kabupaten Tana Toraja".

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### **Pengertian Kepuasan Masyarakat**

Harbani Pasolong (2010) mengatakan kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik itu dinilai sangat penting dikarenakan adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Dalam hal ini semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas, maka akan semakin tinggi kepercayaan masyarakat.

### **Pengertian Konsep Pelayanan Publik**

Pelayanan publik menurut Mahmudi (2010) merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya dalam pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan. Sejalan dengan pendapat tersebut menurut Sampara Lukman yang dikutip oleh Sinambela (2014), pelayanan publik adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

### 3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan menjelaskan berbagai tanggapan masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan oleh pegawai Kantor Kecamatan Bonggakaradeng. Menurut Sugiono( 2007:308) mengemukakan bahwa penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang memandu peneliti untuk mengeksplorasi atau memotret situasi sosial yang akan diteliti secara menyeluruh, luas dan mendalam.

#### Tehnik Analisis Data

Proses analisis data merupakan usaha untuk memperoleh jawaban permasalahan penelitian. Menurut Sugiono(2014:206) statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagai mana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Penelitian yang dilakukan pada populasi (diambil sampelnya) jelas akan menggunakan statistik deskriptif antara lain adalah penyajian data melalui tabel, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan perhitungan presentase, Kuisoner yang telah di isi kemudian dikumpulkan untuk dihitung hasilnya.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif untuk menggambarkan tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap peleyanan, dengan menggunakan PERMENPAN (Peraturan Pendayagunaan Aparatur Negara) Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusutan Indeks Kepuasan Masyarakat menyatakan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atas pendapat masyarakat. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

N = bobot nilai per unsur

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diterima di Kantor Kecamatan Bonggakaradeng Kabupaten Tana Toraja maka perlu untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata- rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total Nilai Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

## SKM Unit Pelayanan x 25

Hasil perhitungan tersebut kemudian dikategorikan sesuai dengan nilai persepsi dan interval nilai IKM seperti tabel dibawah ini:

**Tabel 1** Nilai presepai, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval(Ni)	Nilai Interval Konversi(Nik)	Mutu pelayanan(X)	Kinerja Unit Pelayanan(Y)
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,532-4,00	88,31-100,00	A	Sangat baik

Sumber: PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### Analisis Data

- a. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Bongkaradeng Kabupaten Tana Toraja.

**Tabel 2** Kesesuaian Persyaratan Pada Kantor Kecamatan Bongkaradeng

Bobot	Kategori jawaban	Frekuensi(F)	Presentase(%)
1	Tidak sesuai	0	0%
2	Kurang sesuai	2	4%
3	Sesuai	25	52%
4	Sangat sesuai	21	44%
<b>Jumlah</b>		<b>48</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data sudah diolah 2024

Berdasarkan tabel diatas didapatkan hasil bahwa ada sekitar 0 responde atau 0% yang memberikan jawaban tidak sesuai, 2 responden atau 4% yang menjawab kurang sesuai, 25 responden atau 52% yang menjawab sesuai dan 21 responden atau sekitar 44% yang menjawab sangat sesuai. Jadi dalam penelitian ini jawaban yang paling banyak berada pada jawaban sesuai dengan jumlah responden yaitu 25 atau sekitar 52%, hal ini membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan unsur yang menjadi dasar penilain.

- b. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kemudahan Pelayanan pada Kantor Kecamatan Bongkaradeng Kabupaten Tana Toraja.

**Tabel 3** Kemudahan, Prosedur Pelayanan pada Kantor Kecamatan Bongkaradeng

Bobot	Kategori jawaban	Frekuensi(F)	Presentase(%)
1	Tidak Muda	0	0%

2	Kurang Muda	3	6%
3	Mudah	25	52%
4	Sangat Mudah	20	42%
<b>Jumlah</b>		<b>48</b>	<b>100%</b>

*Sumber :Data sudah diolah 2024*

Berdasarkan tabel diatas maka diperoleh data yang menunjukkan jumlah sekitar 0 atau 0% yang memberikan jawaban tidak muda, 3 responden atau 6% yang meberikan jawaban kurang muda, 25 responden atau 52% yang meberikan jawaban mudah dan 20 responden atau 42% yang memberikan jawaban sangat mudah. Jadi dalam penelitian ini jawaban yang paling banyak diperoleh dari jawan mudah dengan total responden sekitar 25 orang atau 52%.

c. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kecapatan Pelayanan pada Kantor Kecamatan Bonggakaradeng Kabupaten Tana Toraja.

**Tabel 4.**Kecepatan Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Bonggakaradeng

<b>Bobot</b>	<b>Kategori jawaban</b>	<b>Frekuensi(F)</b>	<b>Presentase(%)</b>
1	Tidak cepat	0	0%
2	Kurang cepat	14	29%
3	Cepat	32	67%
4	Sangat cepat	2	4%
<b>Jumlah</b>		<b>48</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data telah diolah tahun 2024*

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan data responden yang memberikan jawaban tidak cepat 0 atau 0%, 14 responden atau 29% yang memberikan jawaban kurang cepat, 32 responden atau 67% yang menjawab cepat dan 2 responden atau 4% yang meberikan jawaban sanagat cepat. Jadi dalam penelitian ini jawaban paling banyak berada pada jawaban cepat.

d. Tingkat Kepuasan Masayrakat Terhadap Kewajaran Biaya/ Tarif pada Pelayanan Kantor Kecamatan Bonggakaredeng Kabupaten Tana Toraja.

**Tabel 5** Kewajaran Biaya/Tarif pada Kantor Kecamatan Bonggakaradeng

<b>Bobot</b>	<b>Kategori jawaban</b>	<b>Frekuensi(F)</b>	<b>Presentase(%)</b>
1	Sangat mahal	0	0%
2	Cukup mahal	0	0%
3	Murah	0	0%
4	Gratis	48	100%
<b>Jumlah</b>		<b>48</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data sudah diolah tahun 2024*

Berdasarkan pada tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah jawaban yang memiliki nilai paling tinggi yaitu berada pada jawaban Gratis dengan total responden yang menjawab sebanyak 48 atau sekitar 100%.

- e. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kesesuaian Produk Pelayanan pada Kantor Kecamatan Bonggakaradeng

**Tabel 6** Kesesuaian Produk Pelayanan

Bobot	Kategori jawaban	Frekuensi(F)	Presentase(%)
1	Tidak sesuai	0	0%
2	Kurang sesuai	1	2%
3	Sesuai	27	56%
4	Sangat sesuai	20	42%
<b>Jumlah</b>		<b>48</b>	<b>100%</b>

*Sember : Data telah diolah tahun 2024*

Dari tabel diatas dapat menunjukkan bahwa responden yang memberikan jawaban yaitu 0 atau 0% responden menjawab tidak sesuai, 1 atau 2% responden menjawab kurang sesuia, 27 atau 56% menjawab sesuia dan 20 atau 42% menjawab sangat sesuai. Jadi dalam penelitian ini jawaban yang paling banyak berada pada sesuai dengan 27 atau 56% responden.

- f. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kemampuan/Kopetensi yang dimiliki Pegawai pada Kantor Kecamatan Bonggakaradeng Kabupaten Tana Toraja.

**Tabel 7.**Kemampuan/Kompetensi Petugas Pelayanan

Bobot	Kategori jawaban	Frekuensi(F)	Presentase(%)
1	Tidak kompeten	0	0%
2	Kurang kompeten	1	2%
3	Kompeten	26	54%
4	Sangat kompeten	21	44%
<b>Jumlah</b>		<b>48</b>	<b>100%</b>

*Sumber: data yang diolah tahun 2024*

Berdasarkan tabel diatas maka dapat menggambarkan seberapa besar tingkat kepercayaan yang dimiliki masyarakat terhadap kemapuan petugas yang ada pada Kantor Kecamatan Bonggakaradeng yang dapat dilihat dari jumlah jawaban yang diberikan respoden yaitu berada pada jawaban tidak kompeten dengan jumlah 1 atau sekitar 2%, kompeten dengan jumlah 26 atau 54%, dan sangat kompeten dengan jumlah jawaban sebanyak 21 atau sekirat 44%.

- g. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kesopan dan Keramahan Petugas dalam memberikan pelayanan pada Kantor Kecamatan Bonggakaradeng Kabupaten Tana Toraja.

**Tabel 8** Kesopanan dan Keramahan Petugas

Bobot	Kategori jawaban	Frekuensi(F)	Presentase(%)
1	Tidak sopan dan rama	0	0%
2	Kurang sopan dan rama	0	0%

3	Sopan dan rama	44	92%
4	Sangat sopan dan rama	4	8%
<b>Jumlah</b>		<b>48</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Data sudah diolah tahun 2024*

Berdasarkan pada tabel diatas menunjukkan bahwa 44 atau sekitar 92% responden memberikan jawaban sopan dan rama, serta 4 orang responden atau 8% memberikan jawaban sangat sopan dan rama kepada masyarakat yang datang ke Kantor Kecamatan untuk memperoleh pelayanan.

- h. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Sarana dan Prasarana yang ada di Kantor Kecamatan bonggakaradeng Kabupaten Tana Toraja

**Tabel 9** Kualitas Sarana dan Prasana

<b>Bobot</b>	<b>Kategori jawaban</b>	<b>Frekuensi(F)</b>	<b>Presentase(%)</b>
1	Buruk	0	0%
2	Cukup	4	8%
3	Baik	25	52%
4	Sangat baik	19	40%
<b>Jumlah</b>		<b>48</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data yang sudah diolah tahun 2024*

Berdasarkan data tabel yang ada di atas maka diperoleh data responden yang memberikan jawaban yaitu 4 atau 8% responden yang menjawab cukup, 25 atau 52% responden yang memberikan jawaban baik dan 19 atau 40% yang memberikan jawaban sangat baik

- i. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Penanganan Pengaduan Layanan yang ada pada Kantor Kecamatan Bonggakaradeng Kabupaten Tana Toraja.

**Tabel 10** Pengaduan Pelayanan

<b>Bobot</b>	<b>Kategori jawaban</b>	<b>Frekuensi(F)</b>	<b>Presentase(%)</b>
1	Tidak ada	0	0%
2	Ada tapi tidak berfungsi	0	0%
3	Berfungsi tapi kurang maksimal	25	52%
4	Dikelola dengan baik	23	48%
<b>Jumlah</b>		<b>48</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan tabel diatas dapat menunjukkan mayoritas responden yaitu 25 atau 52% yang menyatakan bahwa pengaduan layanan kurang maksimal sedangkan, 23 atau sekitar 48 responden yang menyatakan bahwa pengadua layanan dikelola dengan baik.

## Pembahasan Persoalan Penelitian

Sesuai dengan analisis data yang dilakukan terhadap 48 responden yang diminta untuk mengisi kusioner, maka didapatkan total Indeks Kepuasan Masyarakat dari perbandingan nilai total setiap unsur yang terisi yang dikalikan dengan nilai penimbang sesuai dengan rumus yang dapat diaplikasikan seperti yang ditampilkan di bawah ini:

**Tabel 11** Niali rata-rata masing-masing Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	3,39	Baik
2	Kemudahan Prosedur Pelayanan	3,35	Baik
3	Kecepatan Waktu Pelayanan	2,75	Cukup
4	Biaya/Tarif dalam Pelayanan	4,00	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,37	Baik
6	Kompetensi Petugas dalam Pelayanan	3,41	Baik
7	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,08	Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,31	Baik
9	Penanganan Pengaduan/ Saran	3,47	Baik
IKM	82,95		

*Sumber: Data telah diolah tahun 2024*

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} \times \frac{1}{N} = N$$

$$= \frac{1}{9} = 0,11$$

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total nilai presepsi pr unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Jadi untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:  
 $(3,39 \times 0,11) + (3,35 \times 0,11) + (2,75 \times 0,11) + (4,00 \times 0,11) + (3,37 \times 0,11) + (3,41 \times 0,11) + (3,08 \times 0,11) + (3,31 \times 0,11) + (3,47 \times 0,11) =$   
 $0,37 + 0,36 + 0,30 + 0,44 + 0,37 + 0,37 + 0,33 + 0,36 + 0,38 = 3,318$

Guna memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM antara rentang nilai 25-100, maka hasil penilain rata-rata tertimbang ( $\sum$  NRR tertimbang) di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

**Tabel 12** Nilai Presepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Presepsi	Nilai Interval(Ni)	Nilai Interval Konversi(Nik)	Mutu Pelayanan(x)	Kinerja Unit Pelayanan(y)
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidaka baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,532-4,00	88,31-100,00	A	Sangat baik

*Sumber: Permenpan No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*

Dengan diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada Kantor Kecamatan Bonggakaradeng Kabupaten Tana Toraja = Nilai rata-rata tertimbang atau jumlah dari nilai rata-rata tertimbang maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar  
$$= 3,318 \times 25$$
$$= 82,95$$
- b. Mutu pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Bonggakaradeng yaitu B
- c. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat dinyatakan masuk dalam kategori “BAIK”

Dari penelitian dan perhitungan Tingkat Kepuasan Masyarakat dapat dikatakan bahwa Kinerja Unit Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Bonggakaradeng Kabupaten Tana Toraja Baik dengan nilai sebesar 82,95 dengan indikator penilaian sebagai berikut:

- a. Pendapat responden terhadap kesesuaian persyaratan pelayanan pada Kantor Kecamatan Bonggakaradeng Kabupaten Tana Toraja ada sekitar 0 responden atau 0% yang memberikan jawaban tidak sesuai, 2 responden atau 4% yang menjawab kurang sesuai, 25 responden atau 52% yang menjawab sesuai dan 21 responden atau sekitar 44% yang menjawab sangat sesuai. Dengan nilai total unsur sebesar 3,395.
- b. Pendapat responden terhadap kemudahan prosedur pelayanan pada Kantor Kecamatan Bonggakaradeng Kabupaten Tana Toraja yang menunjukkan jumlah sekitar 0 atau 0% yang memberikan jawaban tidak mudah, 3 responden atau 6% yang memberikan jawaban kurang mudah, 25 responden atau 52% yang memberikan jawaban mudah dan 20 responden atau 42% yang memberikan jawaban sangat mudah dengan nilai unsur sebesar 3,354.
- c. Pendapat responden terhadap kecepatan waktu pelayanan pada Kantor Kecamatan Bonggakaradeng Kabupaten Tana Toraja yang menunjukkan data responden yang memberikan jawaban tidak cepat 0 atau 0%, 14 responden atau 29% yang memberikan jawaban kurang cepat, 32 responden atau 67% yang menjawab cepat dan 2 responden atau 4% yang memberikan jawaban sangat cepat dengan nilai unsur sebesar 2,75.
- d. Pendapat responden terhadap bentuk pelayanan pada Kantor Kecamatan Bonggakaradeng Kabupaten Tana Toraja yang menunjukkan bahwa jumlah jawaban yang memiliki nilai paling tinggi yaitu berada pada jawaban Gratis dengan total responden yang menjawab sebanyak 48 atau sekitar 100% dengan nilai unsur sebesar 4,00.
- e. Pendapat responden terhadap kesesuaian jenis produk pelayanan yang menunjukkan bahwa 0 atau 0% responden menjawab tidak sesuai, 1 atau 2% responden menjawab kurang sesuai, 27 atau 56% menjawab sesuai dan 20 atau 42% menjawab sangat sesuai. Jadi dalam

penelitian ini jawaban yang paling banyak berada pada sesuai dengan 27 atau 56% responden dengan nilai unsur sebesar 3,375.

- f. Pendapat responden terhadap kompetensi yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan dapat dilihat dari jumlah jawaban yang diberikan responden yaitu berada pada jawaban tidak kompeten dengan jumlah 1 atau sekitar 2%, kompeten dengan jumlah 26 atau 54%, dan sangat kompeten dengan jumlah jawaban sebanyak 21 atau sekitar 44% dengan nilai unsur sebesar 3,417.
- g. Pendapat responden terhadap perilaku yang dimiliki oleh petugas yang ada pada Kantor Kecamatan Bonggakaradeng Kabupaten Tana Toraja yang menunjukkan tingkat jawaban sebesar 44 atau sekitar 92% responden memberikan jawaban sopan dan rama, serta 4 orang responden atau 8% memberikan jawaban sangat sopan dan rama kepada masyarakat yang datang ke Kantor Kecamatan untuk memperoleh pelayanan dengan jumlah nilai sebesar 3,083.
- h. Pendapat responden terhadap kualitas sarana prasarana yang ada di Kantor Kecamatan Bonggakaradeng Kabupaten Tana Toraja maka diperoleh data responden yang memberikan jawaban yaitu 4 atau 8% responden yang menjawab cukup, 25 atau sekitar 52% responden yang memberikan jawaban baik dan 19 atau 40% yang memberikan jawaban sangat baik dengan jumlah nilai sebesar 3,312.
- i. Pendapat responden terhadap penanganan pengaduan pengguna layanan yang menunjukkan responden sebanyak 25 atau 52% yang menyatakan bahwa pengaduan layanan kurang maksimal sedangkan, 23 atau sekitar 48% responden yang menyatakan bahwa pengaduan layanan dikelola dengan baik dengan jumlah nilai sebesar 3,479. Jadi dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada Kantor Kecamatan Bonggakaradeng Kabupaten Tana Toraja sudah Baik walaupun masih ada unsur yang masih kurang maksimal yaitu Unsur kecepatan waktu pelayanan yang perlu untuk diperhatikan agar pelayanan kedepannya semakin memuaskan dan sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Kantor Kecamatan Bonggakaradeng Kabupaten Tana Toraja maka dapat disimpulkan bahwa nilai rata-rata unsur pelayanan yang paling tinggi adalah pada kewajaran biaya/tarif dengan nilai unsur sebesar 4.00 dengan mutu sangat baik.

Nilai IKM pada Kantor Kecamatan Bonggakaradeng Kabupaten Tana Toraja sebesar 82,95 yang berarti pelayan yang diberikan unit kinerja pelayanan dengan mutu pelayanan “Baik” sehingga masyarakat merasa puas dengan hal tersebut .

#### **DAFTAR REFERENSI**

- KEMENPAN Nomor 14, Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Kotler, Philip. 2002, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian Jakarta: Salemba Empat.
- Lijan Poltak Sinambela, dkk. 2011, Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan, dan Implementasi PT Bumi, Aksara Jakarta.
- Lukman, Sutopo. 2001, *Pelayanan Prima Lembaga Administrasi Negara, Republik Indonesia*.
- Lupiyoadi, Rambat dan A.Hamdani, 2006, Manajemen Pemasaran Jasa, Jakarta Salemba Barat.
- Mahmudi.2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik. Edisi Kedua*. UPP STIM YKPN:Yogyakarta.
- Moeiner H.A.S 2008 Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia Jakarta, Bumi, Aksara.
- Pasolong, H. 2010. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Subarsono, 2005, Analisis Kebijakan Publik, Teori, Konsep dan Aplikasi, Yogyakarta: pustaka pelajar.
- Sugiono,2007, Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R & D, Bandung: Alfabeta.
- Widodo,joko2001, Good Governance, Surabaya: Insan Cendekia.