

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Menurut PERMENPAN No 14 Tahun 2017 Pada Kantor Lembang Nonongan Selatan

Devica Devica

Universitas Kristen Indonesia Toraja

Mey Enggane Limbongan

Universitas Kristen Indonesia Toraja

Korespondensi penulis: devica@gmail.com

Abstract: *The research aim to measure the community satisfaction index as service users and improve the quality of public services. The data was obtained by observing and distributing questionnaires to the public using birth certificate processing services with a sample of 65 respondents. The types of data used in this research are primary and secondary data. Data analysis techniques is descriptive quantitative method by calculating the percentage of each category of answers based on PERMENPAN No 14 of 2017. The result of the research show that the community satisfaction index at the Lembang Nonongan Selatan, which can be seen from the 9 indicators in accordance with PERMENPAN No 14 of 2017 with the average service quality at the conversion value of the community satisfaction index of 85,475*

Keywords: *public service, PERMENPAN no 14 of 2017, quality of service.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggara publik. Data di peroleh dengan cara melakukan observasi dan pembagian kuesioner kepada masyarakat pengguna layanan pengurusan surat keterangan usaha dengan jumlah sampel 65 responden. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Dengan menggunakan teknik analisis data metode deskriptif kuantitatif dengan menghitung persentase dari setiap kategori jawaban berdasarkan PERMENPAN No 14 Tahun 2017. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat di Lembang Nonongan Selatan berjalan dengan baik dapat dilihat dari 9 indikator sesuai dengan PERMENPAN No 14 Tahun 2017 dengan rata-rata mutu pelayanan berada pada nilai konversi IKM sebesar 85,475.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, PERMENPAN No 14 Tahun 2017, Kualitas Pelayanan

LATAR BELAKANG

Kegiatan Kantor Lembang Nonongan Selatan Kecamatan Sopai Kabupaten Toraja Utara dimaksudkan untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pada hakekatnya setiap masyarakat di Lembang Nonongan Selatan yang membutuhkan bantuan mengantisipasi agar kebutuhannya dapat terpenuhi dengan cepat dan memuaskan. Contohnya antara lain surat keterangan berkelakuan baik dan tidak kawin. Kepuasan masyarakat adalah tujuan utama pelayanan publik. Jika pelayanan diberikan dengan cara yang memenuhi atau melebihi standar yang ditetapkan, maka masyarakat akan puas. Menurut Kasmar pada Harbani Pasolong (2013), (828-Article Text-2438-3-10-20220329-2, n.d.) , (Pasoloran & Wibisono, 2022), (160-359-2-PB-2, n.d.) bahwa “pelayanan yang baik artinya kemampuan suatu penyedia jasa untuk memuaskan konsumen dengan layanan terbaik.”

Observasi awal yang dilakukan di Kantor Lembang Nonongan Selatan mengungkapkan beberapa masalah di bagian pelayanan. Salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan adalah ketersediaan fasilitas pelayanan. Akibatnya, salah satu hal yang perlu diperhatikan adalah kepuasan pelanggan atau masyarakat. pada fasilitas pelayanan. Masyarakat yang datang ke Kantor Lembang Nonongan Selatan terpaksa memarkir kendaraannya di bahu jalan karena lahan parkir yang sebenarnya tidak boleh digunakan sebagai tempat parkir karena dapat mengganggu mobilitas pengguna jalan lainnya. Fasilitas pelayanan di Kantor Lembang Nonongan Selatan dinilai kurang memadai seperti ruang tunggu yang kurang, tidak tersedianya tempat duduk di ruang tunggu, dan lahan parkir yang kurang memadai.

Tingkat kepuasan masyarakat akan digunakan untuk mengevaluasi kegiatan pelayanan yang dilakukan di Kantor Lembang Nonongan Selatan. Masyarakat melakukan evaluasi untuk menentukan metrik kinerja pelayanan publik. Kegiatan yang dilakukan untuk menentukan pelayanan publik dimaksudkan untuk menilai seberapa puas masyarakat masyarakat. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan salah satu metode yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan suatu organisasi. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. KEP/14/M.PAN/2017 memuat rincian tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Panduan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat bagi Unit Penyelenggara Layanan Publik dituangkan dalam KEP/14/M.PAN/2017. Peraturan ini memuat sembilan indikator indeks kepuasan masyarakat yang menjadi pedoman penetapan indeks kepuasan masyarakat dalam rangka penilaian. kualitas pelayanan. Setiap unit penyelenggara pelayanan termotivasi untuk meningkatkan kualitas pu-nya blic services dengan data dari survei kepuasan masyarakat, yang dapat digunakan sebagai alat untuk evaluasi komponen layanan (Gusmawati Tammu & Palimbong, n.d.), (Lotong Ta'dung et al., 2023), (Info Artikel & Pabisangan Tahirs, 2019)

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara periodik selalu diperlukan. Hal ini menunjukkan bahwa perlu dilakukan penelitian, perhitungan, dan analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pada setiap selang waktu. Namun, hin gga saat ini belum sering dilakukan (Batara, 2022). (Sriati et al., n.d.) tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui lebih dalam tentang Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Lembang Nonongan Selatan terhadap pelayanan. Di Dinas Lembang Nonongan Selatan dilakukan penelitian dengan judul Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Menurut PERMEMPAN No. Tahun 2017 akan dilaksanakan berdasarkan penjelasan tersebut di atas. Sehingga Adapun Persoalan Penelitian adalah Seberapa besar Indeks Kepuasan Masyarakat

terhadap Pelayanan Publik di Kantor Lembang Nonongan Selatan? Dan bertujuan untuk mendalami Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Lembang Nonongan Selatan.

KAJIAN TEORITIS

Pelayan Publik

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan sesuai dengan perundang-undangan. Istilah "publik" berasal dari bahasa Inggris, merujuk pada bangsa dan masyarakat umum. Meskipun hasilnya tidak terikat pada produk fisik, pelayanan publik memberikan kepuasan kepada kelompok atau unit masyarakat. Beberapa definisi pelayanan publik mencakup:

"Pelayanan publik adalah masing-masing pekerjaan yang berguna untuk kelompok atau kebutuhan, memberikan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk fisik." (Sinambela, 2014)(Sriati et al., n.d.). Dan "Pelayanan publik adalah pemberi layanan keperluan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan." (Agung Kurniawan dalam Harbani, 2011:126), & (Sriati et al., n.d.). "Pelayanan publik yaitu segala kegiatan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan." (Mahmudi, 2012:223). "Pelayanan publik merupakan melayani keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat sesuai dengan ketentuannya." (Hayat, 2017:22), (Adewidar et al., n.d.). "Pelayanan publik adalah pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan." (Mukarom dan Laksana, (Pagi & Pundissing, n.d.)2016:41). (Batara et al., 2023), (Palimbong & Tangdialla, 2021)(Matasik et al., 2022; Pasoloran & Matasik, 2023; Tangdialla et al., 2022)(2763-Article Text-12874-1-10-20230104-2, n.d.)

Konsep Pelayanan Publik:

George Frederickson, dalam Faried Ali (2011:134),(Rambulangi et al., n.d.) (Kinerja et al., 2022) mengemukakan lima teori tentang publik dalam administrasi publik:

1. Publik sebagai kelompok kepentingan
2. Publik sebagai pemilih rasional
3. Publik sebagai pihak yang diwakili
4. Publik sebagai konsumen
5. Publik sebagai warga negara (Sangkala, 2012:199).

Sangkala (2012) dalam (Novaria et al., 2023) memberikan prinsip dasar dalam layanan publik, seperti standar yang jelas, informasi terbuka, kesamaan, tidak memihak, kontinuitas, teratur, pilihan, konsultasi, sopan dan penolong, perbaikan, ekonomis, dan pengukuran.

Kualitas Pelayanan Publik:

Menurut Kasmir (2017:447) (Pabisangan Tahirs et al., 2023), pelayanan adalah tindakan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan pimpinan. Kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan terbaik yang bermutu. Ada beberapa definisi kualitas pelayanan: Menurut Tjiptono (2016:59), (Azizi et al., 2023) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Tjiptono dan Chandra (2012:5), (Pemberian Motivasi Pimpinan Terhadap Kualitas Kerja dan Kepuasan Karyawan Suatu Perusahaan et al., 2022) menyebut lima dimensi utama kualitas pelayanan: Tangible (buktifisik), Reliable (keandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati).

Jenis Pelayanan Publik:

Menurut Hardiyansyah (2011:23), pelayanan publik dibagi menjadi tiga jenis:

Pelayanan Administratif: Penyediaan dokumen seperti akta kelahiran dan KTP.

Pelayanan Barang: Penyediaan barang seperti air bersih dan tenaga listrik.

Pelayanan Jasa: Penyediaan bantuan atau jasa seperti pemeliharaan kesehatan.

Pengertian Kepuasan Konsumen:

Fandy Tjiptono (2014:253 (Info Artikel et al., 2018)), mendefinisikan kepuasan sebagai upaya pemenuhan atau membuat sesuatu memadai. Kepuasan konsumen, menurut Kotler dan Keller (2017:196), (Tapparan et al., n.d.) adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja produk dengan harapan. Kepuasan konsumen, menurut Danang Sunyoto (2015:140), (Tahirs et al., 2020) merupakan alasan konsumen memutuskan untuk berbelanja, dan dapat meningkatkan intensitas pembelian dari pelanggan (Nugroho dan Purnomo, 2017), (Mekhum & Girdwichai, n.d.)

Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks kepuasan masyarakat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dalam “Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Berdasarkan PERMENPAN No. 14 Tahun 2017 IKM ini bertujuan untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan sasaran :

1. Mendorong partisipasi warga menjadi pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan buat menaikkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan sebagai lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Unsur-unsur yang menjadi focus dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari 9 unsur yaitu :

1. Persyaratan artinya kondisi yang wajib dipenuhi pada pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis juga administratif.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur ialah adat pelayanan yang dilakukan bagi pemberi serta penerima pelayanan termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan buat menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif artinya ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan pada mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan konvensiantara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan ialah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sinkron dengan ketentuan yg ditetapkan. Produk pelayanan ini ialah akibat berasal setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana merupakan kemampuan yang wajib dimiliki sang pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman.
7. perilaku Pelaksana artinya perilaku petugas memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan artinya norma pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. sarana adalah segala sesuatu yang bisa digunakan menjadi alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana artinya segala sesuatu yang merupakan penunjang primer terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana yang dipergunakan untuk benda yang bergerak (personal computer mesin) dan prasarana buat benda yang tidak bergerak (gedung).”



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir, diolah 2022

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif, di mana temuan disajikan dalam bentuk angka dan dapat dijelaskan secara kualitatif. Pendekatan ini memungkinkan penjabaran temuan dengan data statistik yang mendukung interpretasi naratif. Riset dilakukan di Kantor Lembang Nonongan Selatan, Kecamatan Sopai, Kabupaten Toraja Utara. Penelitian ini menggunakan data kuantitatif karena informasi yang diperoleh dapat diukur dalam bentuk angka. Sumber Data:

- Data Primer: Diperoleh melalui kuesioner dan observasi langsung terkait layanan pengurusan surat keterangan usaha.
- Data Sekunder: Selain data primer, informasi pendukung diambil dari jurnal, skripsi, buku-buku, dan sumber informasi lainnya yang relevan dengan objek penelitian.

Populasi penelitian mencakup seluruh layanan pengurusan surat keterangan usaha di Kantor Lembang Nonongan Selatan, dengan total 186 orang pada tahun 2021. Sampel diambil dari masyarakat pengguna layanan pengurusan surat keterangan usaha di kantor tersebut. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan toleransi kesalahan sebesar 10% (Sugiyono, 2015:62). Untuk lebih jelas rumus Slovin di kemukakan oleh Sugiyono (2015:62)“yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Dimana : n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Batas Toleransi Kesalahan(10%)

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{186}{1 + 186(0,1)^2}$$

$$= \frac{186}{1 + 186 (0,01)}$$

$$= \frac{186}{2,86}$$

$$n = 65,034 \text{ sampel (65)}$$

Jadi jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 65 responden.

Penelitian ini menggunakan beberapa metode pengumpulan data, memastikan keberagaman dan akurasi informasi yang diperoleh: Observasi; Peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian di Kantor Lembang Nonongan Selatan, memberikan pemahaman mendalam tentang proses layanan. Skala Likert: Responden diberikan daftar pertanyaan menggunakan skala Likert untuk mengevaluasi variabel penelitian. Pendekatan ini memberikan data kuantitatif tentang persepsi dan tingkat kepuasan masyarakat. Dokumentasi: Melibatkan pencarian dan pengumpulan dokumen terkait di Kantor Lembang Nonongan Selatan. Dokumentasi memberikan konteks historis dan data latar belakang yang mendukung analisis. Metode-metode ini digunakan secara sinergis untuk memberikan gambaran komprehensif tentang kualitas layanan dan kepuasan masyarakat di Kantor Lembang Nonongan Selatan.

Teknik Analisis Data

Teknis analisis data yang digunakan dalam analisis data yaitu metode deskriptif kuantitatif dengan menghitung persentase dari setiap kategori jawaban berdasarkan “PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman umum pengukuran pelayanan aparat dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata – rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

Dengan menggunakan rumus berikut digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang untuk menentukan nilai IKM suatu unit layanan:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Rumus berikut digunakan untuk mengubah hasil penilaian tersebut di atas menjadi nilai dasar 25 agar lebih mudah memahami penilaian IKM yang berkisar antara 25 s/d 100:

IKM Unit Pelayanan x 25

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Data

Berdasarkan keputusan PERMENPAN No. 14 Tahun 2017 dengan menggunakan 9 indikator atau unsure pelayanan publik di Kantor Lembang Nonongan Selatan. Setiap unsure memiliki bobot 1 (satu) dan terbagi dalam 4 (empat) jenis pilihan yaitu (1) tidak baik, (2) kurang baik, (3) baik, dan (4) sangat baik. Dalam penelitian ini yang menjadi responden ialah masyarakat Lembang Nonongan Selatan yang sedang mengurus surat keterangan usaha berjumlah 65 responden dengan identifikasi sebagai berikut:

Table 1
Responden berdasarkan jenis kelamin

Jeniskelamin	Jumlah (orang)	Presentase
Perempuan	36	55,38%
Laki-laki	29	44,62%
Jumlah	65	100%

Sumber: data diolah tahun 2022

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa jenis kelamin dari jumlah responden pengurusan surat keterangan usaha yaitu perempuan dengan presentase (55,38%) dan laki-laki dengan persentase (44,62%).

Table 2
Responden berdasarkan Usia

Usia	Jumlah(orang)	Persentase
20 – 30	13	20%
31- 40	21	32,30%
41 -50	18	27,70%
51 – 60	9	13,84%
>60	4	6,15%
Jumlah	65	100%

sumber : data diolah (2022)

Usia responden untuk mendapatkan surat keterangan usaha seperti pada tabel di atas adalah 20 sampai 30 tahun dengan persentase 20%, 31 sampai 40 tahun dengan persentase 32,30%, 41 sampai 50 tahun dengan persentase sebesar 27,70%, usia 51 hingga 60 tahun dengan persentase 13,85%, dan usia di atas 60 tahun dengan persentase 6,15%.

Table 3
Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah (orang)	Persentase
SD	18	27,70%
SMP	13	20%
SMA	29	44,61%
S1	5	7,69%
Jumlah	65	100%

sumber : data diolah (2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa pendidikan responden pengurusan surat keterangan usaha yaitu SD dengan persentase 27,70%, SMP dengan persentase 20%, SMA dengan persentase 44,61%, S1 dengan persentase 7,69%.

Table 4
Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah(orang)	Persentase
Ibu rumah tangga	28	43,08%
Petani	23	35,37%
Wiraswasta	11	16,92%
PNS	3	4,62%
Jumlah	65	100%

sumber: data diolah (2022)

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa pekerjaan dari jumlah responden yaitu ibu rumah tangga dengan persentase 43,08%, petani dengan persentase 35,37%, wiraswasta dengan persentase 16,92% dan PNS dengan persentase 4,62%.

1. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Tabel 5
Unsur persyaratan pelayanan

Penilaian Responden	Jumlah (orang)	Persentase
Tidak sesuai	0	0%
Kurang sesuai	0	0%
Sesuai	49	75,38%
Sangat sesuai	16	24,62%
Jumlah	65	100%

Sumber: data diolah (2022)

Berdasarkan tabel diatas dari 65 responden yang melakukan pelayanan pengurusan surat keterangan usaha yang memberikan jawaban tidak sesuai dan kurang sesuai tidak ada, yang memberikan jawaban sesuai sebesar 75,38% dan yang memberikan jawaban sangat sesuai sebesar 24,62%.

2. Kemudahan Prosedur Pelayanan

Tabel 6
Unsur kemudahan Prosedur Pelayanan

Penilaian Responden	Jumlah (orang)	Persentase
Tidak mudah	0	0%
Kurang mudah	0	%
Mudah	38	58,47%
Sangat mudah	27	41,53%
Jumlah	65	100%

Sumber: data diolah (2022)

Berdasarkan tabel di atas dari 65 responden yang melakukan pelayanan pengurusan surat keterangan usaha yang memberikan jawaban tidak mudah dan kurang mudah tidak

ada, yang memberikan jawaban mudah sebesar 58,47% dan yang memberikan jawaban sangat mudah sebesar 41,53%.

3. Kecepatan waktu pelayanan

Tabel 7
Unsur kecepatan waktu pelayanan

Penilaian Responden	Jumlah (orang)	Persentase
Tidak cepat	0	0%
Kurang cepat	0	0%
Cepat	33	50,77%
Sangat cepat	32	49,23%
Jumlah	65	100%

Sumber: data diolah (2022)

Berdasarkan tabel di atas dari 65 responden yang melakukan pelayanan pengurusan surat keterangan usaha tidak ada yang memberi jawaban tidak cepat dan kurang cepat, yang memberikan jawaban cepat sebesar 50,77%, dan yang memberikan jawaban sangat cepat sebesar 49,23%.

4. Biaya/tarif pelayanan

Tabel 8
Unsur biaya/tarif pelayanan

Penilaian Responden	Jumlah (orang)	Persentase
Sangat mahal	0	0%
Cukup mahal	0	0%
Mahal	0	0%
Gratis	65	100%
Jumlah	65	100%

Sumber: data diolah (2022)

Berdasarkan tabel di atas dari 65 responden yang melakukan pelayanan pengurusan surat keterangan usaha semua responden memberikan jawaban gratis sebesar 100%.

5. Kesesuaian produk pelayanan dengan standar pelayanan yang diberikan.

Tabel 9
Unsur produk pelayanan

Penilaian Responden	Jumlah (orang)	Persentase
Tidak Sesuai	0	0%
Kurang Sesuai	0	0%
Sesuai	49	75,38%
Sangat Sesuai	16	24,62%
Jumlah	65	100%

Sumber: data diolah (2022)

Berdasarkan tabel di atas dari 65 responden yang melakukan pelayanan pengurusan surat keterangan usaha tidak ada yang memberikan jawaban tidak sesuai dan kurang sesuai, yang memberikan jawaban sesuai sebesar 75,38%, dan yang memberikan jawaban sangat sesuai sebesar 24,62%.

6. Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan

Tabel 10
Unsur kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan

Penilaian Responden	Jumlah (orang)	Persentase
Tidak kompeten	0	0%
Kurang kompeten	0	0%
Kompeten	48	73,84%
Sangat kompeten	17	26,15%
Jumlah	65	100%

Sumber: data diolah (2022)

Berdasarkan tabel di atas dari 65 responden yang melakukan pelayanan pengurusan keterangan usaha tidak ada yang memberikan jawaban tidak kompeten dan kurang kompeten, yang memberikan jawaban kompeten sebesar 73,84% dan yang memberikan jawaban sangat kompeten sebesar 26,15%.

7. Kesopanan dan keramahan petugas dalam pelayanan

Tabel 11
Perilaku petugas dalam pelayanan

Penilaian responden	Jumlah (orang)	Persentase
Tidaksopan dan ramah	0	0%
Kurang sopan dan ramah	0	0%
Sopan dan ramah	40	61,54%
Sangat sopan dan ramah	25	38,46%
Jumlah	65	100%

Sumber: data diolah (2022)

Berdasarkan tabel di atas dari 65 responden yang melakukan pelayanan pengurusan surat keterangan usaha tidak ada yang memberikan jawaban tidak sopan dan ramah demikian juga dengan kurang sopan dan ramah, yang memberikan jawaban sopan dan ramah sebesar 61,54% dan yang memberikan jawaban sangat sopan dan ramah sebesar 38,46%.

8. Sarana dan Prasarana

Tabel 12
Unsur Sarana Dan Prasarana

Penilaian responden	Jumlah (orang)	Persentase
Buruk	0	0%
Cukup	9	13,85%
Baik	34	52,30%
Sangat Baik	22	33,85%
Jumlah	65	100%

Sumber: data diolah (2022)

Berdasarkan tabel di atas dari 65 responden yang melakukan pelayanan pengurusan surat keterangan usaha yang memberikan jawaban buruk tidak ada, yang memberikan jawaban cukup sebesar 13,85% yang memberikan jawaban baik sebesar 52,30% dan yang memberikan jawaban sangat baik sebesar 33,85%

9. Penanganan Pengaduan pengguna layanan

Tabel 13
Unsur Penanganan Pengaduan pengguna Layanan

Penilaian Responden	Jumlah (orang)	Persentase
Tidak Ada	0	0%
Ada Tetapi tidak berfungsi	14	21,53%
Berfungsi kurang maksimal	11	16,93%
Dikelolah dengan baik	40	61,54%
Jumlah	65	100%

Sumber: data diolah (2022)

Berdasarkan tabel di atas, dari 65 responden tidak ada yang menyediakan jasa pengurusan surat keterangan usaha; 21,53 persen menyatakan tidak bekerja, 16,93 persen menyatakan tidak berfungsi maksimal, dan 61,54 persen menyatakan terkelola dengan baik..

Pembahasan Persoalan Penelitian

Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung dengan membandingkan nilai persepsi setiap elemen dengan jumlah total elemen yang diisi, yang kemudian dikalikan dengan nilai penimbangan. “Rumus yang digunakan untuk menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

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

Maka nilai Indeks Kepuasan Masyarakat atas pelayanan pengurusan surat keterangan usaha dihitung sebagai berikut:

Tabel 14
Nilai persepsi, nilai interval konversi, mutu pelayanan 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	TidakBaik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

Sumber: PERMENPAN No 14 Tahun 2017

Dari hasil penelitian data yang di peroleh, berikut hasil pengolahan data sebagai berikut:

Tabel 15
Pengolahan data IKM pada pelayanan Kantor Lembang Nonongan Selatan

No	Keterangan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Hasil
1	Jumlah nilai per unsure	211	222	227	260	211	212	220	208	221	
2	NRR Per unsure	3,246	3,415	3,4 92	4	3,246	3,261	3,3 84	3,2 00	3,4 00	
3	NRR tertimbang per unsure	0,357	0,375	0,3 84	0,44 0	0,357	0,358	0,4 22	0,3 52	0,374	
4	Nilai IKM unit layanan										85, 475
5	Mutu pelayanan										B
6	Kinerja unit layanan										Baik

sumber: data diolah (2022)

Berikut uraian hasil pengolahan data pada tabel 4.16 sebagai berikut:

1. Jumlah nilai/unsur

Jumlah nilai/unsure yaitu keseluruhan nilai pada hasil kuesioner terhadap masing-masing indikator. Dapat diketahui bahwa nilai/unsure diatas adalah sebagai berikut:

- a. Untuk nilai/unsure indicator persyaratan sebesar 221.
- b. Untuk nilai/unsure sistem, mekanisme dan prosedur sebesar 222.
- c. Untuk nilai/unsure waktu penyelesaian sebesar 227.
- d. Untuk nilai/unsure biaya/tariff sebesar 260.
- e. Untuk nilai/unsure produk spesifikasi jenis pelayanan sebesar 211.
- f. Untuk nilai/unsure kompetensi pelaksana sebesar 212.
- g. Untuk nilai/unsure perilaku pelaksana sebesar 220.
- h. Untuk nilai/unsure sarana dan prasarana sebesar 208.
- i. Untuk nilai/unsure penanganan pengaduan saran dan masukan sebesar 221.

2. Nilai rata-rata per unsur

Nilai rata-rata per unsure yaitu jumlah nilai/unsure dibagi jumlah kuesioner yang terisi.

Berikut hasil perhitungan:

- a. Persyaratan = $211 : 65 = 3,246$
- b. Sistem, mekanisme dan prosedur = $222 : 65 = 3,415$
- c. Waktu penyelesaian = $227 : 65 = 3,492$
- d. Biaya/tarif = $260 : 65 = 4$
- e. Produk spesifikasi jenis pelayanan = $211 : 65 = 3,246$
- f. Kompetensi petugas = $212 : 65 = 3,261$
- g. Perilaku petugas = $220 : 65 = 3,384$
- h. Sarana dan prasarana = $208 : 65 = 3,200$
- i. penanganan pengaduan saran dan masukan = $221 : 65 = 3,400$

3. Nilai rata-rata tertimbang per unsur

Nilai rata-rata tertimbang per unsure yaitu nilai rata-rata per unsur $\times 0,11$. Berikut hasil perhitungan:

- a. Persyaratan = $3,246 \times 0,11 = 0,357$
- b. Sistem, mekanisme dan prosedur = $3,415 \times 0,11 = 0,375$
- c. Waktu penyelesaian = $3,492 \times 0,11 = 0,384$
- d. Biaya/tarif = $4 \times 0,11 = 0,440$
- e. Produk spesifikasi jenis pelayanan = $3,246 \times 0,11 = 0,357$
- f. Kompetensi petugas = $3,261 \times 0,11 = 0,358$

- g. Perilaku petugas = $3,384 \times 0,11 = 0,422$
- h. Sarana dan prasarana = $3,200 \times 0,11 = 0,352$
- i. Penanganan pengaduan saran dan masukan = $3,400 \times 0,11 = 0,374$

Maka nilai rata-rata tertimbang secara keseluruhan yaitu:

$$\begin{aligned}
 &= a+b+c+d+e+f+g+h+i \\
 &= 0,357 + 0,375 + 0,384 + 0,440 + 0,357 + 0,358 + 0,422 + 0,352 + 0,374 \\
 &= 3,419
 \end{aligned}$$

Untuk mempermudah interpretasi terhadap penilaian IKM antara rentang nilai 25-100, maka hasil perhitungan rata-rata skor dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus:

IKM Unit pelayanan X 25

$$= 3,419 \times 25 = 85,475$$

Berdasarkan pada hasil interpretasi konversi mutu pelayanan IKM, maka Kantor Lembang Nonongan Selatan berada dalam mutu pelayanan “B” dengan kategori “Baik”. Apabila dilihat dari masing-masing unsur IKM sebagai berikut:

Tabel 16
Indeks kepuasan masyarakat per unsur

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai konversi IKM	Mutu pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	Persyaratan	3,246	81,150	B	Baik
2	Sistem mekanisme dan prosedur	3,415	85,375	B	Baik
3	Waktu penyelesaian	3,492	87,300	B	Baik
4	Biaya/tariff	4	100	A	Sangat Baik
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,246	81,150	B	Baik
6	Kompetisi petugas	3,261	81,525	B	Baik
7	Perilaku petugas	3,384	84,600	B	Baik
8	Sarana dan prasarana	3,200	80	B	Baik
9	Penanganan pengaduan saran dan masukan	3,400	85	B	Baik

Sumber: data diolah(2022)

Berdasarkan pada table diatas diketahui bahwa Indeks kepuasan paling tertinggi pada indikator biaya/tarif dengan unsure nilai layanan sebesar 4 dengan kategori sangat baik hal ini terjadi karena semua jenis pelayanan pengurusan di Lembang Nonongan Selatan tidak dipungut biaya apapun atau gratis dan sesuai dengan PERMEMPAN NO 14 TAHUN 2017. Sedangkan indikator paling terendah yaitu sarana prasarana dengan unsur nilai layanan sebesar 3,200 dengan kategori baik sesuai dengan penelitian terdahulu (Laura Annisa Fitri 2021). Hal ini terjadi karena masih beberapa fasilitas di Lembang Nonongan Selatan yang masih kurang memadai seperti halaman parkir.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya maka ditarik kesimpulan bahwa dari 9 unsur pelayanan publik Indeks Kepuasan Masyarakat di Lembang Nonongan Selatan paling tertinggi adalah pada indikator biaya/tarif dengan unsur nilai layanan sebesar 4 dengan kategori baik hal ini terjadi karena semua jenis pelayanan pengurusan di Lembang Nonongan Selatan tidak dipungut biaya apapun atau gratis sesuai dengan PERMEMPAN NO 14 TAHUN 2017. Diurutan kedua yaitu indikator kecepatan waktu pelayanan sebesar 3,492 ketiga yaitu indikator prosedur pelayanan sebesar 3,415 keempat indikator pengaduan pengguna layanan sebesar 3,400 kelima yaitu indikator perilaku petugas sebesar 3,384 disusul indikator kemampuan petugas sebesar 3,261 kemudian indikator kesesuaian produk dan persyaratan sebesar 3,246. Sedangkan indikator paling terendah yaitu indikator sarana dan prasarana dengan unsur nilai layanan sebesar 3,200 dengan kategori Baik sesuai dengan penelitian terdahulu (Laura Annisa Fitri 2021) hal ini terjadi karena masih beberapa fasilitas di Lembang Nonongan Selatan yang masih kurang memadai seperti halaman parkir.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka saran yang dapat di berikan yaitu untuk Kantor Lembang Nonongan Selatan yaitu:

1. mempertahankan dan meningkatkan unsur yang sudah baik. Dan membenahi yang masih kurang yaitu sarana dan prasarana seperti halaman parkir demi kenyamanan masyarakat sehingga kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan dapat meningkat dan menjadi lebih baik.
2. Pada persyaratan / prosedur jenis pelayanan sebaiknya di tempel pada mading atau papan pengumuman di Kantor Lembang Nonongan Selatan atau memberikan sosialisasi kepada masyarakat tentang persyaratan/prosedur pelayanan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penelitian ini, tidak luput dari berbagai kesulitan dan hambatan yang penulis alami, namun berkat bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak maka segala macam hambatan dan kesulitan dapat teratasi, terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua, Jemi Pabisangan Tahirs, Jens Batara Marewa dan seluruh kerabat dan sahabat penulis.

DAFTAR REFERENSI

- Fandy, Tjiptono. 2014. *Service Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Fandy, Tjiptono. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta. Andi. 2014. *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Pt Raja Grafindo Persada, Depok. (Jurnal Fiat Justisia Volume 10 Issue 3, September 2016)
- Irwansyah Ramadhan .2014. *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kelurahan Bunggar Jakarta Pusat*.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. Jakarta: Grafindo Ersada.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori Dan Praktik*. Pt Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 1. Alih Bahasa: Bob Sabran, Mm. Jakarta Erlangga.
- Luh Dea Damayanti. 2019. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Ikm Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng*.
- Mukarom, Zaenal., Muhibudin Wijaya Laksana. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government And Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia.
- Pasolang, Harbani , 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta Cv
- Peraturan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja No. 474-012/Dkp/I/2021 Tentang Penetapan Standar Pelayanan.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Pelayanan Publik No 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik
- Purnomo Edwin Setyo. 2017. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen*. (Jurnal Zachra Soniya Hardayani 2017)
- Ramadhan, Irwansyah. 2014. *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kelurahan Bungurjakarta Pusat*. Jurusan Administrasi Negara, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Serang-Banten.
- Rusydi. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Sayed Mahdi, Alfabeta, Bandung.
- Sinambela, Lijanpotlak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*.

- Sunyoto, Danang. 2015. Strategi Pemasaran. Yogyakarta : Centar For Academic Publishing Service (Caps)
- Yulianus Sarira.2013.Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencacatan Sipil Makassar.
- 160-359-2-PB-2. (n.d.).
- 828-Article Text-2438-3-10-20220329-2. (n.d.).
- 2763-Article Text-12874-1-10-20230104-2. (n.d.).
- Adewidar, V., Pata'dungan Berlian, M., Haryati, Z., Yavet, W., Jens, T., & Marewa, B. (n.d.). IMPLEMENTASI TUGAS PROYEK DALAM UPAYA PEMBENTUKAN KETERAMPILAN KERJA MAHASISWA.
- Azizi, M., Dwi,), Prananingrum, K., Jemi,), Tahirs, P., Samuel,), Anantadjaya, P. D., & Ahmad, S. (2023). LITERATURE REVIEW: PENGARUH EARNING PER SHARE (EPS) TERHADAP HARGA SAHAM PERUSAHAAN (Vol. 31, Issue 1).
- Batara, M. (2022). STRATEGI PENGAMBILAN KEPUTUSAN OPTIMALISASI IDLE ASSET JEMAAT MAULU PASCA NEW NORMAL. 7(9).
- Batara, M., Marina Palimbong, S., Sriati Mengga, G., & Kristen Indonesia Toraja, U. (2023). PENGEMBANGAN SOFT SKILL MELALUI PELATIHAN DAN PEMBUATAN TIKAR TUYU DALAM UPAYA PENINGKATAN KETAHANAN KEUANGAN KELUARGA JEMAAT MAULU. *Community Development Journal*, 4(Juni).
- Gusmawati Tammu, R., & Palimbong, S. M. (n.d.). Pengaruh electronic word of mouth, gaya hidup dan kepercayaan terhadap keputusan pembeli online melalui shopee. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 5(1), 2022. <https://journal.ikopin.ac.id/index.php/fairvalue>
- Info Artikel, P., & Pabisangan Tahirs, J. (2019). ANALISIS PENGENDALIAN KREDIT MACET PADA KSP BALO' TORAJA CABANG BUNTU KECAMATAN GANDANGBATU SILLANAN KABUPATEN TANA TORAJA. *JEMMA*, 2(2).
- Info Artikel, P., Pabisangan Tahirs, J., & Kannapadang, R. S. (2018). MEMBANGUN MODEL PEMBUKUAN USAHA MIKRO DI KABUPATEN TANA TORAJA (STUDI KASUS USAHA KULINER). *JEMMA*, 1(2).
- Kinerja, A., Pada, K., Hadji, P. T., Di, K., Adrianus, M., Girikallo, S., Pabisangan Tahirs, J., Maritim, A., Aipi Makassar, I., Kristen, U., & Toraja, I. (2022). Analysis Of Employee Performance At PT. Hadji Kalla In Makassar. In *Management Studies and Entrepreneurship Journal* (Vol. 3, Issue 5). <http://journal.yrpioku.com/index.php/msej>
- Lotong Ta'dung, Y., Ronal, M., & Cornelius, A. (2023). ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN INTERN PENERIMAAN DAN PENGELUARAN KAS PADA GEREJA TORAJA JEMAAT RANTEPANGLI KLASISASI UTARA DI KABUPATEN TORAJA UTARA. *Jurnal Riset Akuntansi (JURA)*, 1(1).

- Matasik, A. L., Palimbong, S. M., & Panggalo, I. S. (2022). Design of Special Mechanism of Slaughterhouse Retribution at Traditional Events in North Toraja. In International Journal of Science and Society (Vol. 4). <http://ijsoc.goacademica.com>
- Mekhum, W., & Girdwichai, L. (n.d.). Strategy for Sustainable Development of Tourism Destinations in the East Beach of South Sulawesi Indonesia. In International Journal of Innovation, Creativity and Change. www.ijicc.net (Vol. 11, Issue 6). www.ijicc.net
- Novaria, N., Sulastri, T., Tahirs, J. P., Wibowo, T. S., & Surabaya, M. (2023). The Effect of Self Service Technology and Service Quality on Loyalty with Satisfaction as Moderation. Novi Novaria, et.al THE EFFECT OF SELF SERVICE TECHNOLOGY AND SERVICE QUALITY ON LOYALTY WITH SATISFACTION AS MODERATION under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License (CC BY-NC 4.0). Jurnal Ekonomi, 12(03), 2023. <http://ejournal.seaninstitute.or.id/index.php/Ekonomi>
- Pabisangan Tahirs, J., Haerani, S., Taba, M. I., & Umar, F. (2023). Literature Review: The Influence of Leadership Commitment and Work Culture on Bureaucratic Performance through Good Governance in Local Government Literatur Review: Pengaruh Leadership Commitment dan Work Culture Terhadap Kinerja Birokrasi Melalui Good Governance di Pemerintah Daerah. In Management Studies and Entrepreneurship Journal (Vol. 4, Issue 3). <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- Pagi, C., & Pundissing, R. (n.d.). Pengaruh tingkat suku bunga kredit terhadap permintaan kredit usaha produktif Koperasi Credit Union Sauan Sibarrung Kabupaten Tana Toraja. Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan, 5(5), 2022. <https://journal.ikopin.ac.id/index.php/fairvalue>
- Palimbong, S. M., & Tangdialla, R. (2021). Analisis pemahaman mekanisme pajak dan moral pajak dalam mendorong kepatuhan pajak sukarela umkm. FORUM EKONOMI, 23(4), 813–818. <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/FORUM EKONOMI>
- Pasoloran, O., & Matasik, A. L. (2023). Development Model for the Balo' Toraja Savings and Loans Cooperative (KSP Balo'ta): Building a Core Value Based on the "Balo'ta" Philosophy in Organizational Management. Kontigensi : Jurnal Ilmiah Manajemen, 11(1), 214–224. <https://doi.org/10.56457/jimk.v11i1.345>
- Pasoloran, O., & Wibisono, L. K. (2022). Oktavianus Pasoloran, Lisa Kurniasari Wibisono | EMPATIC BUDGETING MODEL: STUDY OF REGIONAL BUDGETING IN TANA TORAJA REGENCY. <http://devotion.greenvest.co.id>
- Pemberian Motivasi Pimpinan Terhadap Kualitas Kerja dan Kepuasan Karyawan Suatu Perusahaan, P., Studi Literature Pandu Adi Cakranegara, S., Mere, K., Larisu, Z., Pabisangan Tahirs, J., Setiawan Wibowo, T., Indonesia Toraja, K., Mahardhika, S., & Author, C. (2022). The Effect of Leadership Motivation on Work Quality and Employee Satisfaction in a Company: A Literature Study. In Management Studies and Entrepreneurship Journal (Vol. 3, Issue 4). <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- Rambulangi, A. C., Pasoloran, O., Pongtuluran, A. K., & Ramba, D. (n.d.). COMMUNITY RESPONSE TO BUNTU BURAKE RELIGIOUS TOURISM MANAGEMENT IN TANA TORAJA DISTRICT.

- Sriati, G., 1✉, M., & Ronal, M. (n.d.). Analisis Tingkat Pemahaman Masyarakat Tana Toraja Terhadap Investasi Keuangan.
- Tahirs, J. P., Pongtuluran, A. K., Rambulangi, A. C., Ronal, M., Program,), Manajemen, S., & Ekonomi, F. (2020). MENINGKATKAN KAPASITAS PELAKU UKM MELALUI PENGUATAN MANAJEMEN DI KABUPATEN TANA TORAJA. *Communnity Development Journal*, 1(3), 436–442. <https://prfmnews.pikiran-rakyat.com/jawa-barat>
- Tangdialla, R., Wibisono, L. K., & Panggalo, I. S. (2022). Strategic Design of Indigenous Community Economic Development in North Toraja Regency in Accelerating National Development. In *International Journal Publishing INFLUENCE: International Journal of Science Review* (Vol. 4, Issue 2). <https://influence-journal.com/index.php/influence/index203>
- Tapparan, S. R., Rambulangi, A. C., Mantong, A., Pongtuluran, A. K., Kristen, U., & Toraja, I. (n.d.). Fair Value : Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan Strategi pengembangan obyek wisata Hutan Pinus To’Nakka Ulusalu Kecamatan Saluputti Kabupaten Tana Toraja. 5(4), 2022. <https://journal.ikopin.ac.id/index.php/fairvalue>