

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM DAERAH
RIAU UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DI
KANTOR KECAMATAN KAMPA**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi Syarat penyusunan Skripsi

Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Islam Riau



ANDRE TASETY AKBAR

NPM:177110479

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

PEKANBARU

2021/2022

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama : ANDRE TASETY AKBAR
NPM : 177110479
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Di Kantor Kecamatan Kampa

Format sistematika dan pembahasan masing-masing materi bab dan sub-bab dalam skripsi ini, telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk diuji dalam sidang ujian skonferensif.

Pekanbaru, Januari 2022

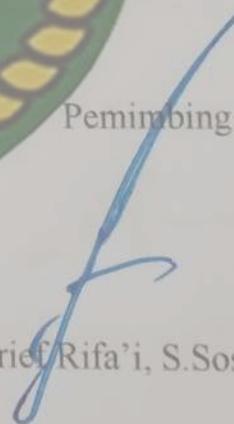
Turut Menyetujui
Program Studi Administrasi Publik

Ketua



Lilis Suriani, S.Sos., M.Si

Pemimbing



Arief Rifa'i, S.Sos., M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : ANDRE TASETY AKBAR
NPM : 177110479
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Di Kantor Kecamatan Kampa

Naskah Skripsi ini secara keseluruhan dinilai, relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu tim penguji ujian komprehensif fakultas ilmu sosial dan ilmu politik dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana.

Pekanbaru, Januari 2022

Ketua,

Arief Rifa'i, S.Sos. M.Si

Sekretaris,

Eko Handrian, S.Sos.,M.Si

Anggota,

Andri Kurniawan, B.PM., M.Si

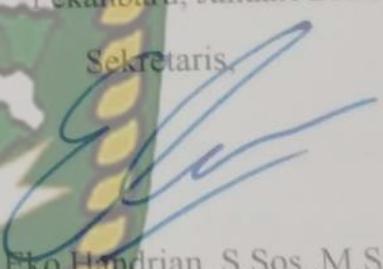
Mengetahui,
Wakil Dekan I,

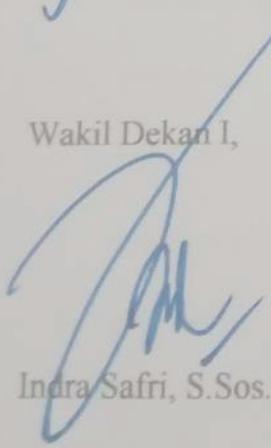
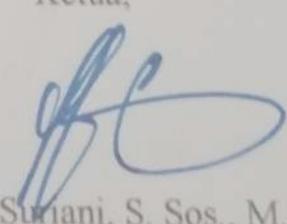
Indra Safri, S. Sos., M.Si

PENGESAHAN NASKAH SKRIPSI

Nama : ANDRE TASETY AKBAR
NPM : 177110479
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Di Kantor Kecamatan Kampa

Naskah skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh mahasiswa bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan tim penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administrasi dan akademis, oleh karena itu dapat disahkan sebagai karya ilmiah.

Ketua,  Arief Rifa'i, S.Sos., M.Si
Sekretaris,  Eko Handrian, S.Sos., M.Si
Pekanbaru, Januari 2022

Turut Menyetujui,
Wakil Dekan I,  Indra Safri, S.Sos., M.Si
Program Studi Administrasi Publik
Ketua,  Lilis Suci, S. Sos., M.Si

Dokumen ini adalah Arsip Milik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

الجامعة الإسلامية البريوتية

Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No. 113 Marpoyan, Pekanbaru, Riau, Indonesia 28284
Telp. +62 761 674674 Fax. +62 761 674834 Email ftsipok@uir.ac.id Website : www.uir.ac.id

SURAT RISET

Nomor : 4073/E-UIR/27-FS/2021

Hal : Mohon Rekomendasi Riset
Kepada Yth : Bapak / Ibu Pimpinan / Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Di -
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Assalamu'alaikum,Wr.Wb.

Dengan hormat, bersama ini datang menghadap Bapak/Ibu, mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau atas nama :

Nama : Andre Tasety Akbar
NIM : 177110479
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : S1
Semester : 9
Alamat : Desa Sawah Baru kecamatan Kampa

Dengan harapan untuk mendapatkan rekomendasi pelaksanaan penelitian (Penulisan Skripsi) dengan judul :

"ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DI KANTOR KECAMATAN KAMPA"

Demikian atas bantuan dan kerjasama yang Ibu berikan kami ucapkan terima kasih.

Pekanbaru, 26 November 2021
an. Dekan

Indra Sam, S.Sos., M.Si
Wakil Dekan 1





PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**
Email : dpmptsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/46255
T E N T A N G



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : Dekan FISIPOL UIR, Nomor : 4073/E-UIR/27-FS/2021 Tanggal 26 November 2021, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

1. Nama : **ANDRE TASETY AKBAR**
2. NIM / KTP : **177110479**
3. Program Studi : **ADMINISTRASI PUBLIK**
4. Jenjang : **S1**
5. Alamat : **PEKANBARU**
6. Judul Penelitian : **ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DI KANTOR KECAMATAN KAMPA**
7. Lokasi Penelitian : **KANTOR CAMAT KAMPA**

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 27 Desember 2021



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :
Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

**DPM
PTSP**
DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI RIAU

Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Bupati Kampar
Up. Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik di Bangkinang
3. Dekan FISIPOL UIR di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

الجامعة الإسلامية الريوية

Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No. 113 Marpoayan, Pekanbaru, Riau, Indonesia 28284
Telp. +62761674674 Fax. +62761674834 Email: fisipol@uir.ac.id Website : www.uir.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI SKRIPSI

Nomor: 9628/A_UIR/FS-5/2021

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau menerangkan bahwa :

Nama : Andre tasety Akbar
Npm : 177110479
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kantor Kecamatan Kampar.
Persentase Plagiasi : 28 % (93 Halaman)
Status : **Lulus**

Adalah benar-benar sudah lulus pengecekan plagiasi dari Naskah Publikasi Skripsi, dengan menggunakan aplikasi *Turnitin* (terlampir).

Demikianlah surat keterangan ini di buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 14 Desember 2021

Hormat Kami,
Wakil Dekan Bd. Akademik

Indra Safri, S.Sos., M.Si
NPK. 970702230

Perpustakaan Universitas Islam Riau
Dokumen ini adalah Arsip Miik :

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Syukur Alhamdulillah Kepada ALLAH SWT, karena dengan Rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian ini dengan judul “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kantor Kecamatan Kampa”.Penyelesaian usulan penelitian ini penulis banyak mendapatkan bantuan,dan pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang terhormat kepada :

1. Bapak Prof.Dr.H.Syafrinaldi SH.,MCL selaku Rektor Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr .Syahrul Akmal Latief.,M.Si selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
3. Ibu Lilis Suryani S.Sos.,M.Si selaku ketua Prodi Ilmu Administrasi Publik dan Bapak Eko Handrian S.Sos.,M.Si selaku Sekretaris Program Studi Adminitrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
4. Bapak Arief Rifa'i, S.Sos.,M.Si selaku Pembimbing saya yang banyak memberikan bimbingan serta pengetahuan maupun arahan dalam penulisan usulan penelitian ini hingga selesai.
5. Bapak dan Ibuk para Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama mencari ilmu di Universitas Islam Riau.
6. Karyawan dan Staff Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah membantu penulis khususnya dalam segala urusan Adminitrasi.
7. Kepada Bapak Camat Kantor Kecamatan Kampa beserta Staff yang telah membantu penulis dalam memberikan data atau informasi demi usulan

penelitian ini.

8. Kepada Kepada Kedua Orang Tua yang telah memberikan semangat dan selalu senantiasa mendoakan demi terselesaikannya usulan penelitian ini.
9. Teman Seperjuangan dalam menuntut ilmu yang banyak meluangkan waktu serta bertukar pikiran bersama penulis dalam menyelesaikan usulan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan usulan penelitian ini masih terdapat banyak kekurangan yang disebabkan oleh kemampuan dan pengetahuan yang ada pada diri penulis, untuk itu penulis mengharapkan kritikan dan saran yang membangun demi sempurnanya usulan penelitian ini.

Atas bantuan yang diberikan kepada semua pihak, akhirnya penulis mengucapkan terima kasih, semoga ALLAH SWT melimpahkan Rahmat-Nya kepada kita semua .Amin.

Pekanbaru, Januari 2022

Penulis

Andre Tasety Akbar

“ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DI KANTOR KECAMATAN KAMPA”

Andre Tasety Akbar

Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Islam Riau

*Jln. Kaharudin Nasution No.13 Perhentian Marpoyan, Pekanbaru, Indonesia
90221*

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan indeks kepuasan masyarakat di kantor kecamatan kampa, kabupaten kampar. Tipe penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif yang mana pendapat masyarakat yang dinilai dari kuesioner yang diisi untuk menanyakan indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan PERMENPAN nomor 14 tahun 2017. Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Kampa, Kabupaten Kampar. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu dengan cara observasi, pengisian kuesioner, dan dokumentasi. Setelah data dan informasi diperoleh oleh penulis, kemudian dilakukan analisis dan pengelompokan hasil nilai dari kuesioner yang di jawab oleh masyarakat agar dapat dihitung sesuai dengan PERMENPAN nomor 14 tahun 2017 menggunakan rumus yang telah ditetapkan untuk menghitung nilai IKM. Berdasarkan informasi yang didapatkan dilapangan survei IKM pada Kantor Kecamatan Kampa belum di laksanakan untuk tahun 2021.

Kata Kunci : Analisis, Indeks, Kepuasan, Masyarakat, IKM, Kantor Kecamatan Kampa

ANALYSIS OF COMMUNITY SATISFACTION INDEX (IKM) IN KAMPA DISTRICT OFFICE

ABSTRACT

The purpose of this study was to explain the community satisfaction index at the Kampa sub-district office, Kampar district. The type of research used in this study is a quantitative method in which public opinion is assessed from a questionnaire filled out to ask the community satisfaction index in accordance with PERMENPAN number 14 of 2017. The location of this research was conducted at the Kampa District Office, Kampar Regency. Data collection techniques in this study were by means of observation, filling out questionnaires, and documentation. After the data and information were obtained by the author, then an analysis and grouping of the results from the questionnaire answered by the community was carried out so that it could be calculated in accordance with PERMENPAN number 14 of 2017 using a predetermined formula to calculate the IKM value. Based on information obtained in the IKM survey field at the Kampa District Office, it has not been carried out for 2021.

Keywords: Analysis, Index, Satisfaction, Society, IKM, Kampa District Office

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN USULAN PENELITIAN	i
PERSETUJUAN TIM PEMIMBING	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
PENGESAHAN NASKAH SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
BAB II	9
STUDI KEPUSTAKAAN	9
A. Studi Kepustakaan	9
1. Konsep Administrasi dan Administrasi Publik	9
2. Konsep Organisasi Publik	12
3. Konsep Manajemen Publik	14
4. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik	16
5. Konsep Pelayanan Publik	18
6. Konsep Kualitas Pelayanan	22
7. Konsep Kepuasan Masyarakat	24

8. Indeks Kepuasan Masyarakat	26
B. Kerangka Pikir	33
C. Konsep Operasional	34
D. Operasional Variabel	37
E. Teknik Pengukuran	39
BAB III	49
METODOLOGI PENELITIAN	49
1. Tipe Penelitian	49
2. Lokasi Penelitian	49
3. Populasi	50
4. Teknik Penarikan Sampel	52
5. Jenis dan Sumber Data	52
a. Data Primer	52
b. Data Sekunder	52
6. Teknik Pengumpulan Data	53
7. Langkah-langkah pengolahan Data	54
8. Jadwal Waktu Penelitian	57
BAB IV	58
DISKRIPSI LOKASI PENELITIAN	58
A. Sejarah Kecamatan Kampar	58
B. Struktur Organisasi	58
C. Fungsi dan Tugas Organisasi	62
D. Sumber Daya Organisasi	77
E. Informasi yang Relevan dengan Judul Penelitian	78
BAB V	79

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	79
A. Identitas Responden	79
1. Umur Responden	79
2. Jenis Kelamin Responden	80
3. Tingkat Pendidikan Responden	81
B. Hasil Penelitian	81
1. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	81
2. Persyaratan Pelayanan	83
3. Kompetensi Pelaksana	84
4. Waktu Penyelesaian	86
5. Perilaku Pelaksana	87
6. Biaya/Tarif	89
7. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	90
8. Penanganan Pengaduan, Masukan, dan Saran	92
9. Sarana dan Prasarana	93
C. Pembahasan Hasil Penelitian	95
BAB VI	98
PENUTUP	98
A. Kesimpulan	98
B. Saran	100
DAFTAR KEPUSTAKAAN	101
DOKUMENTASI	118

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 : Jenis Pelayanan di Kantor Camat Kampa Tahun 2021	4
Tabel II.1 : Operasional Variabel Tentang Analisis IKM	37
Tabel III.1: Jumlah Populasi dan Sampel Penelitian	50
Tabel III.2 : Jumlah Surat Masuk dan Keluar	51
Tabel III.3: Nilai Presepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM	55
Tabel III.4: Jadwal dan Waktu Kegiatan Penelitian	57
Tabel V.1: Jumlah Keseluruhan Responden Berdasarkan Umur	79
Tabel V.2: Jumlah Keseluruhan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	80
Tabel V.3: Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	81
Tabel V.5: Tanggapan Responden Terhadap Prosedur Pelayanan	81
Tabel V.6: Tanggapan Responden Pada Persyaratan Pelayanan	83
Tabel V.7: Tanggapan Responden Pada Kompetensi Pelaksana	84
Tabel V.8: Tanggapan Responden pada Waktu Penyelesaian	86
Tabel V.9: Tanggapan Responden pada Perilaku Pelaksana	87
Tabel V.10: Tanggapan Responden pada Biaya/Tarif	88
Tabel V.11: Tanggapan Responden pada Produk Spesifikasi Pelayanan	90
Tabel V.12: Tanggapan Responden pada Penanganan Pengaduan	92

Tabel V.13: Tanggapan Responden pada Sarana dan Prasarana 93

Tabel V.14: Rekapitulasi Nilai Indeks Komposit 95

Tabel VI.1: Rekap Nilai Penelitian Tentang IKM di Kantor Kec. Kampa 109



Dokumen ini adalah Arsip Miik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1: Model Kerangka Pikir penelitian Tentang IKM 33

Gambar VI.1: Dokumentasi Gedung Kantor Kecamatan Kampa 118



SURAT PERNYATAAN

Saya Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta Ujian Skripsi yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Andre Tasety Akbar
NPM : 177110479
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kantor Kecamatan Kampa.

Atas naskah yang saya daftarkan pada Ujian Skripsi ini beserta seluruh dokumentasi persyaratan yang melekat dengan ini saya menyatakan :

1. Bahwa, naskah Skripsi ini adalah benar hasil karya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dengan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat pdanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas;
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwa saya ternyata melanggar atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 diatas maka saya bersedia menerima sanksi pembatalan hasil Ujian Usulan Penelitian yang saya telah ikuti serta sanksi lainnya sesuai ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara RI.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak maupun juga.

Pekanbaru, Januari 2022

Pelaku Pernyataan

Andre Tasety Akbar

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara berkembang yang memiliki banyak organisasi-organisasi besar maupun kecil di dalamnya. Menurut Viktor A. Thompson Organisasi adalah integritas dari sejumlah orang yang ahli yang bekerjasama dengan sangat rasional dan impersonal untuk mencapai tujuan-tujuan yang spesifik dan telah disepakati sebelumnya. Dalam organisasi kita perlu mempelajari struktur, proses, dan perilaku dari organisasi tersebut. Karena dalam kehidupan kita sehari-hari dapat dikatakan bahwa manusia hidup dalam masyarakat yang dipengaruhi oleh berbagai macam organisasi, baik itu untuk membuat surat keterangan penduduk, institusi pendidikan, mengurus administrasi, rumah sakit, dan organisasi lain sebagainya.

Negara juga disebut sebagai organisasi publik yang memiliki unsur-unsur, yaitu: memiliki sejumlah atau satu tujuan, sejumlah warga negara, batas wilayah, pemerintahan yang berdaulat serta kemampuan didunia internasional. Jadi negara indonesia bisa disebut sebagai suatu organisasi. Salah satu yang dilakukan organisasi adalah memberikan pelayanan baik kepada unit-unit kegiatan di dalam organisasi maupun kepada pihak diluar organisasi. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan organisasi serta berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekedar memberikan bantuan

terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

Organisasi publik dalam memberikan pelayanan yang baik dituntut untuk dapat bertindak cepat dan akurat. Hal tersebut merupakan sebuah kewajiban yang harus dilakukan. Bagi organisasi publik, pelayanan yang baik tercermin dari setiap efektifitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan dengan lancar. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan semakin baik.

Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan publik yang sering dibutuhkan dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Contoh dari pelayanan dalam bentuk barang publik meliputi listrik, air bersih, jalan raya, dan sebagainya. Sedangkan contoh pelayanan dalam bentuk jasa publik yaitu pelayanan pendidikan, administrasi, kesehatan, dan penyelenggara transportasi.

Pelayanan publik diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah tercantum didalam Undang-Undang. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik 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”.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah ditengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap pelayanan 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 calo untuk keperluannya yang berhubungan dengan birokrasi pemerintahan.

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

perizinan dan layanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan di tingkat Kecamatan.

Tabel I.1 Jenis Pelayanan di Kantor Camat Kampa Kabupaten Kampar Tahun 2021

No	Jenis Pelayanan	Bentuk Pelayanan
1	Administrasi Kependudukan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pembuatan Surat Kematian b. Pembuatan Surat Kelahiran c. Pembuatan Surat Nikah
2	Surat Pengantar Izin	<ul style="list-style-type: none"> a. Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) b. Surat Izin Pencairan Dana c. Surat Izin Mengadakan Hiburan
3	Surat Pengantar Keterangan	<ul style="list-style-type: none"> a. Surat Keterangan Ganti Rugi Tanah b. Surat Keterangan Pindah c. Surat Keterangan Berdomisili

Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di Kantor Kecamatan Kampa, bagaimana penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Banyak pendapat atau penilaian yang berbeda-beda dari masyarakat, seperti

sebagian masyarakat memberikan penilaian pelayanan yang di berikan sudah bagus, ada juga yang memberi penilaian bahwa pelayanan yang mereka dapatkan kurang maksimal atau merasa belum terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan, dan ada juga masyarakat yang bersikap tidak peduli dengan pelayanan yang diberikan karena merasa seperti biasa saja proses pelayanan publik yang ada di Kantor Kecamatan Kampa. Tanggapan atau penilaian masyarakat ini menjadi tolak ukur bagaimana pemerintah di Kecamatan Kampa memberikan pelayanan kepada masyarakatnya. Tentu saja dengan banyak nya penilaian masyarakat seperti yang di jelaskan tadi, itu akan sulit untuk mengukur apakah pelayanan yang diberikan sudah bagus atau belum.

Kegiatan pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Kampa akan dinilai dari tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian yang diberikan dapat dilakukan 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 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Ketentuan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertulis dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan publik Instansi Pemerintah.

Ada 9 kriteria yang bisa digunakan untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat, yaitu:

1. Sistem, Mekanisme, Prosedur Pelayanan
2. Persyaratan pelayanan
3. Kompetensi pelaksana
4. Waktu penyelesaian
5. Perilaku pelaksana
6. Biaya/tarif
7. Produk spesifikasi jenis pelayanan
8. Penanganan pengaduan, masukan, dan saran
9. Sarana dan prasarana

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) harus selalu dilakukan secara berkala. Artinya pada setiap priode waktu tertentu harus dilakukan penelitian atau perhitungan dan analisis terhadap kepuasan masyarakat akan pelayanan yang telah diberikan. Akan tetapi, sampai saat ini pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di Kantor Kecamatan Kampa belum dilakukan untuk tahun 2021.

Kepuasan masyarakat yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Kampa menjadi hal menarik untuk dikaji, karena bermaksud untuk menjelaskan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Kampa.

Dari penjelasan diatas terdapat permasalahan dan fenomena yang ada pada Kantor Kecamatan Kampa, antara lain :

1. Belum adanya survei atau penilaian IKM di kantor kecamatan kampa pada tahun 2021 tentang pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka akan dilakukan penelitian dengan judul :
Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kantor Kecamatan Kampa.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah dijelaskan di atas, masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut **“Bagaimana Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Kampa?”.**

C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan indeks kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Kampa Kabupaten Kampa.

2. Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dan kontribusi yang positif bagi semua pihak. Adapun manfaat penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Kegunaan teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu administrasi publik khususnya di bidang ilmu pelayanan publik

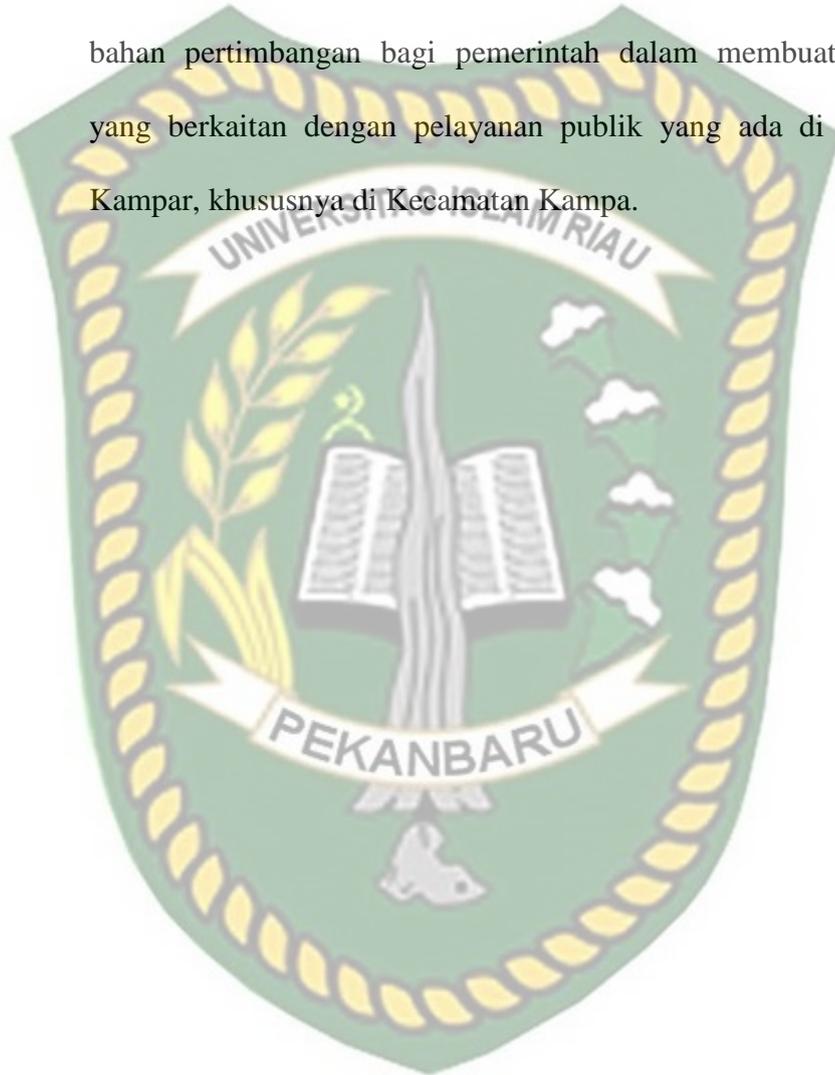
2. Kegunaan akademis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan mampu untuk menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang berhubungan dengan IKM atau Indeks Kepuasan Masyarakat.

3. Kegunaan praktis

a. Bagi pemerintah Kecamatan Kampa, Kabupaten Kampar

Hasil penelitian ini dapat menjadi gambaran nyata dan menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah dalam membuat kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan publik yang ada di Kabupaten Kampar, khususnya di Kecamatan Kampa.



BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

Dalam penyusunan penelitian ini, ada beberapa Konsep yang akan digunakan didalam Penelitian ini sebagai pedoman dan suatu landasan teori.

1. Konsep Administrasi dan Administrasi Publik

Administrasi merupakan suatu proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas kesepakatan tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut KBBI pengertian Administrasi yaitu usaha dan kegiatan yang meliputi penetapan tujuan serta penetapan cara-cara penyelenggaraan pembinaan organisasi, usaha dan kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan kebijakan dengan penyelenggara kegiatan kantor dan tata usaha. Dari beberapa defenisi di atas ada hal yang terkandung didalamnya.

- 1) Administrasi sebagai seni adalah suatu proses yang diketahui hanya permulaannya dan akhirnya tidak diketahui.
- 2) Administrasi mempunyai unsur-unsur tertentu, yaitu adanya satu manusia atau lebih, adanya tujuan yang ingin dicapai, adanya tugas yang harus diselesaikan, adanya peralatan untuk melaksanakan tugas.

- 3) Bahwa administrasi sebagai proses kerja sama bukan hal yang baru karena ia telah timbul bersama-sama dengan timbulnya peradaban manusia. (S.P Siagian 2004: 2)

Ada banyak para ahli yang mengemukakan atau menjelaskan apa itu administrasi, di antara nya yaitu Saparin (2006;26) membedakan administrasi dalam dua artian, yaitu:

1. Administrasi dalam arti sempit yakni merupakan kegiatan pencatatan surat, data dan dokumen dalam suatu kantor atau unit kerja tertentu. Atau istilah yang benar adalah Ketatausahaan.
2. Administrasi dalam arti luas yaitu meliputi memimpin, menguasai, melayani/mengatur kepentingan negara, dan melaksanakan hukum-hukum.

Menurut Fayol (dalam Zulkifli, 2005:71) mengemukakan 14 prinsip umum administrasi, yaitu:

- a. Pembagian kerja
- b. Pendelegasian dan wewenang
- c. Disiplin
- d. Kesatuan perintah
- e. Mendahulukan atau mengutamakan kepentingan umum
- f. Kesatuan arah dan tujuan
- g. Pengupahan atau penggajian
- h. Sentralisasi
- i. Skala hierarki

- j. Tata tertib
- k. Keadilan
- l. Stabilitas jabatan
- m. Solidaritas sekelompok kerja
- n. Prakarsa atau inisiatif

Administrasi adalah rangkaian pekerjaan ketatausahaan atau kesektarian yang terkait dengan surat-menyurat, dan pengolahan keterangan tertulis lainnya. Jadi administrasi adalah serangkaian kegiatan ketatausahaan berupa surat-menyurat, dan pengolahan data atau keterangan tertulis lainnya yang dilakukan oleh sekelompok orang yang didasarkan oleh kesepakatan tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya (Zulkifli 2005: 16).

Menurut The Liang Gie (dalam syafie 2003;4) menyatakan bahwa administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama dalam mencapai tujuan tertentu.

Dalam melaksanakan fungsi administrasi negara tersebut perlu diperhatikan prinsip-prinsip administrasi negara yang baik menurut Miftah Thoha (2002;6) terdiri :

1. *Planning* (Perencanaan)
2. *Organizing* (Pengorganisasi)
3. *Directing* (Penstafan)
4. *Coordinating* (Koordinasi)

5. *Reporting* (Pelaporan) dan;
6. *Budgeting* (Penggangan)

Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa Administrasi Publik merupakan ilmu yang mempelajari suatu organisasi dalam pencapaian proses kerja untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat demi tercapainya kepuasan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi maupun instansi pemerintah.

2. Konsep Organisasi Publik

Menurut Handyaningrat (2002:42), organisasi adalah Perpaduan secara Sistematis dari bagian – bagian yang saling ketergantungan atau berkaitan untuk membentuk suatu kesatuan yang dibuat mengenai kewenangan, koordinasi, dan pengawasan dalam usaha pencapaian tujuan yang telah ditentukan. Dari definisi tersebut dapat dijelaskan bahwa organisasi memerlukan dua orang atau lebih yang bekerja sama secara ikhlas dan sukarela secara terikat disuatu badan atau lembaga Pemerintahan yang terdapat atasan dan bawahan yang kemudian ditemukan penempatan tujuan yang jelas yakni tujuan ditentukan oleh semua orang yang langsung terlibat dalam proses pelaksanaan tujuan tersebut.

Menurut Wirman Syafri (2012:12), Organisasi merupakan unsur utama bagi kelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu karena organisasi merupakan wadah (tempat) pengelompokan orang dan pembagian tugas sekaligus tempat berlangsungnya aktivitas (proses) bagi pencapaian tujuan. Sebagai alat administrasi dan manajemen , organisasi dapat ditinjau dari dua sudut pandang . pertama organisasi dapat dipandang sebagai proses seperti

dikemukakan siagian(2003:96). Organisasi adalah tempat dimana dilakukannya kegiatan-kegiatan administrasi dan manajemen dijalankan, sedangkan organisasi sebagai proses adalah proses menyoroti interaksi antara orang – orang didalam organisasi itu .

Organisasi adalah sekumpulan orang-orang, pekerjaan untuk menyelesaikan sesuatu itu bukan sesuatu yang mudah, terlebih jika apa yang harus diselesaikan banyak sekali, dan tidak dapat diselesaikan oleh satu orang (dalam Sule dan Kurniawan Saefullah 2005:6). Kemudian Menurut Sondang P.Siagian (dalam Tarmizi Yussa dan Hendry Andry 2015:14) . Organisasi adalah setiap bentuk persekutuan dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian sesuatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan mana terdapat seseorang atau beberapa orang yang disebut bawahan.

Menurut Siagian (2003:6) organisasi merupakan setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama serta secara formal terkait dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat ,sorang / beberapa orang yang disebut atasan dan seseorang /sekelompok orang yang disebut bawahan.

Sebagai suatu proses, organisasi berarti serangkaian aktivitas kolektif sekelompok orang yang diawali dengan penentuan tujuan, pembagian kerja dengan perincian tugas tertentu, pendelegasian wewenang, pengawasan dan diakhiri dengan pengevaluasian pelaksanaan tugas (Zulkifli dan Moris A.Yogia 2014:78). Menurut Robbins dan Ndraha (2011: 235), Organisasi adalah kesatuan (entity) sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang

relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekelompok tujuan.

Dari definisi tersebut organisasi merupakan suatu alat untuk pencapaian tujuan dari berbagai pihak yang berada diluar organisasi tersebut ,sebagai alat yang terdiri dari sarana dan prasarana untuk pencapaian tujuan .

Maka dapat disimpulkan bahwa organisasi merupakan sekelompok orang yang terdiri dari dua orang atau lebih yang saling berinteraksi dan menyatakan komitmen (persetujuan) untuk melakukan suatu proses kerja sama demi tercapainya suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Untuk mencapai tujuan bersama sebuah organisasi sebaliknya membangun dan menjaga hubungan dengan lingkungannya baik itu lingkungan internal atau eksternal. Dan publik adalah masyarakat yang dijadikan sebagai tujuan, jadi organisasi publik merupakan suatu proses kerja sama antara orang-orang yang sudah berkomitmen untuk tujuan sesuatu yang ingin dicapai dalam konteks membantu masyarakat, seperti membantu masyarakat dalam membuat dokumen, catatan, dan lain sebagainya yang bersifat administratif.

3. Konsep Manajemen Publik

The Liang gie (dalam Zulkifli 2005:14), menurutnya manajemen merupakan rangkaian kegiatan penataan yang berupa penggerakan orang-orang dan pengerahan fasilitas kerja agar tujuan kerja sama benar-benar tercapai. Jika Konseptualisasi manajemen tersebut dikaitkan dengan administrasi proses kerja sama sekelompok orang untuk mencapai tujuan bersama dapat diasumsikan bahwa manajemen merupakan inti dari administrasi. Analogi keterkaitan antara

organisasi, administrasi, manajemen oleh Waldo (dalam Zulkifli 2003:25).

Sedangkan Suprpto (2009:121) mengatakan manajemen berasal dari kata manage dan dalam bahasa latin minus yang berarti memipin, mengatur atau membimbing. Frans Sadikin menyebutkan, bahwa manajemen adalah proses untuk menciptakan, memelihara dan mengoperasikan organisasi perusahaan dengan tujuan tertentu melalui upaya manusia yang sistematis, terkoordinasi dan kooperatif (dalam Burhanuddin Yusuf 2015:22).

G.R Terry (dalam Hasibuan,2016:2-3) menjelaskan bahwa Manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan -tindakan perencanaan pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran –sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.

Siagian menjelaskan bahwa manajemen didefinisikan sebagai kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh sesuatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan–kegiatan orang lain (dalam Tarmizi Yussa dan Hendry Andry 2015:5). Menurut Luther Gulick manajemen merupakan suatu bidang ilmu pengetahuan (science) yang berusaha secara sistematis untuk memahami mengapa dan bagaimana manusia bekerja bersama untuk mencapai tujuan dan membuat sistematis kerjasama ini lebih bermanfaat bagi kemanusiaan. (dalam Handoko T.Hani 2012:11).

Manajemen pada hakikatnya berfungsi untuk melakukan semua kegiatan – kegiatan yang perlu dilaksanakan dalam rangka pencapaian tujuan dalam batas-batas kebijaksanaan umum yang telah ditentukan pada tingkat administrasi.

Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu (dalam Hasibuan 2002:1-2). Stoner dan Freeman (Safroni, 2012: 44) Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya anggota organisasi dan proses penggunaan sumber daya organisasi untuk tercapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Maka dapat disimpulkan dari beberapa pendapat para ahli di atas, Manajemen adalah suatu skill atau seni memanfaatkan potensi orang lain atau mengatur sekelompok orang dalam melakukan pekerjaan sesuai dengan kemampuan dan kemauannya tanpa ada unsur paksaan melainkan atas dasar suka melakukan, mengerjakan, dan mempertimbangkan dan berprinsip pada tindakan POAC. Planning (perencanaan), Organizing (pengorganisasian), Actuating (pelaksanaan), dan Controlling (Pengawasan). Manajemen publik adalah mengatur sekelompok masyarakat atau pegawai dari suatu organisasi dalam berbagai pekerjaan sesuai dengan kemampuan masing-masing.

4. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik

Sedangkan menurut Sondang (1992;25-26) manajemen sumber daya manusia merupakan proses dimana manajemen hanya berfokus pada manusia sebagai objek pembinaan, pengembangan dan pendidikan sehingga sumber daya manusia sebagai penggerak organisasi yang paling penting.

Salah satu tantangan yang akan dihadapi oleh manusia dimasa depan adalah

untuk menciptakan organisasi yang semakin beraneka ragam tetapi sekaligus menuntut pengelolaan yang semakin efektif, efisien, dan produktif, yang harus pula diterima pendapat bahwa ketergantungan organisasi pada manajemen sumber daya manusia yang semakin bermutu tinggi kan semakin besar pula. Untuk mewujudkan situasi demikian, perlu peningkatan kesadaran tentang maksud dari semua kegiatan manajemen sumber daya manusia, yaitu untuk meningkatkan sumbangan sumber daya manusia terhadap keberhasilan organisasi.

Menurut sedarnayanti (2009;6) manajemen sumber daya manusia yaitu penarikan seleksi, pengembangan, pemeliharaan dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan individu maupun organisasi. Menurut sedarnayanti manajemen sumber daya manusia adalah seni untuk merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, mengawasi kegiatan sumber daya manusia atau pegawai dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Sumber daya non-manusia terdiri dari sumber daya alam, peralatan, modal, dan lain sebagainya. Kedua kategori sumber daya tersebut sama-sama penting, akan tetapi sumber daya yang paling dominan karena satu-satunya sumber daya yang memiliki pemikiran, perasaan, keinginan, kebutuhan, dan pengetahuan, karena manusialah yang menjadi penggerak dalam sebuah organisasi. Ketika manusia dalam organisasi tersebut memiliki kualitas yang tinggi dalam arti memiliki skill, keterampilan, pengetahuan, dan keahlian maka organisasi akan menjadi kompleks dan didukung juga oleh peralatan, fasilitas, sarana dan prasarana lainnya.

Menurut siagian dalam bukunya kerangka dasar ilmu administrasi (200;165) sumber daya manusia adalah unsur terpenting, jauh lebih penting dari sumber daya dan dana lainnya yang memiliki atau mungkin dimiliki oleh organisasi dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran yang di capainya. Sumber daya manusia adalah satu-satunya sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang mempunyai rasio, perasaan, serta harkat dan martabat yang harus diakui dan dihormati.

Maka dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan memanfaatkan potensi atau kemampuan yang dimiliki oleh manusia (pegawai) secara efektif dan efisien serta dapat digunakan secara maksimal untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Dalam sektor publik MSDM dapat dijelaskan sebagai instrumen pendukung bagi proses perubahan organisasi yang merubah input menjadi output yang nantinya berfungsi bagi organisasi/instansi serta masyarakat luas. MSDM sektor publik memusatkan tujuannya pada pencapaian kepuasan masyarakat sebagai customer yang harus dilayani. Yang termasuk MSDM dari sektor publik adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS), Pegawai Honorer, dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK).

5. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung atau memenuhi kebutuhan.

Pelayanan publik dibutuhkan masyarakat guna menunjang berbagai kebutuhannya. Karena pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan setiap harinya. Menurut Kotler (Lijian Poltak Sinambela, 2011: 4-5), pelayanan adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Masih menurut Lijian Poltak yang Sinambela (2011: 5), istilah publik berasal dari bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Berdasarkan pengertian pelayanan dan publik di atas, pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang menguntungkan dalam masyarakat yang menawarkan kepuasan dan hasilnya tidak terikat pada suatu produk tertentu.

Pelayanan publik menurut Sinambela (Harbani Pasolong, 2010:199) adalah sebagai “setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Menurut Boediono (2003;60) mengatakan pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan setiap pelayanan menghasilkan (produk), baik berupa barang atau jasa.

Pelayanan publik menurut Agung Kurniawan (2005;6) adalah pemberian pelayanan keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. (dalam Pasolong, 2016;128).

Menurut Tarmizi dan Hendry (2015;132) Standar Pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Sekurang-kurangnya meliputi:

- a. **Prosedur pelayanan** : Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. **Waktu penyelesaian** : waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. **Biaya pelayanan** : biaya/tarif termasuk rinciannya ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. **Produk pelayanan** : hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. **Sarana dan prasarana** : harus memadai oleh penyelenggara pelayanan public.
- f. **Kompetensi petugas pemberi pelayanan** : kompetensi pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Menurut Ibrahim (2008;18), bahwa pemerintahan sudah seharusnya menganut paradigma customer driven (berorientasi kepentingan masyarakat) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat luas, mempersiapkan seluruh

perangkat untuk memenuhi paradigma tersebut secara sistematis, sehingga terwujud pelayanan publik yang berkualitas.

Pengertian pelayanan publik menurut KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan”. Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

Menurut pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, “Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan”. Ruang lingkup tersebut termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Berdasarkan penjelasan tentang pengertian pelayanan publik tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan setiap kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat baik pelayanan barang maupun jasa publik.

6. Konsep Kualitas Pelayanan

Menurut Pasolong (2016;132) kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyangkut arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifiknya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Dengan demikian untuk menentukan kualitas dibutuhkan indikator. Karena spesifikasi yang merupakan indikator harus dirancang berarti kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan.

Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen, yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka.

Menurut Ibrahim (2008;22) kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.(dalam Hardiansyah,2011.40).

Sinambela dkk. (2006;6), mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari : (1) transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti, (2) akuntabilitas, yaitu pelayanan dapat

dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, (3) kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektifitas, (4) partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat, (5) kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan (6) keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik (dalam Pasolomg, 2016;133).

Ciri-ciri atau atribut-atribut yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik menurut Tjiptono (199;25) antara lain adalah : (1) Ketepatan waktu pelayanan,yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses; (2) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan; (3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan; (4) Kemudahan mendapat pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer; (5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain; (6) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain (dalam Hardiansyah,2011;40).

Maka dapat disimpulkan kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan yang di iringi dengan keinginan konsumen serta ketetapan cara penyampaianya agar memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan.

7. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat dapat ditunjukkan melalui sikap masyarakat setelah mengonsumsi produk yang didapatkan. Kepuasan masyarakat akan terlihat dari seberapa baik produk yang didapatkan dan dirasakan. Semakin baik kualitas produk yang didapatkan, maka kepuasan pelanggan akan semakin baik. Kata kepuasan (*satisfaction*) menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2005: 195) berasal dari bahasa Latin “*satis*” yang berarti cukup baik, memadai, dan “*factio*” yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. Berikut pengertian Kepuasan pelanggan menurut beberapa ahli, meliputi:

Nasution M. N. (2001: 45), “Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi”.

Schnaars (Harbani Pasolong, 2010: 221) menyebutkan bahwa terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, di antaranya: hubungan antara pelanggan dengan instansi menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembeli (pemakaian) ulang, terciptanya loyalitas dari pelanggan serta terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut yang kesemuanya menguntungkan perusahaan.

Berdasarkan pada pengertian kepuasan masyarakat tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah mengonsumsi produk atau jasa terhadap kebutuhan, keinginan, dan harapan yang diinginkannya.

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Menurut Harbani Pasolong (2010: 221-222), “Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*)”. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa, “Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan”. Oleh karena itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat.

Survei Indeks kepuasan masyarakat di atur 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. Yang mana di dalam PERMENPAN nomor 14 tahun 2017 untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat dapat di ukur atau di nilai dengan 9 unsur, yaitu:

1. Sistem, mekanisme, dan prosedur
2. Persyaratan
3. Waktu penyelesaian
4. Biaya/tarif

5. Produk spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku pelaksana
8. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
9. Sarana dan prasarana

Berdasarkan penjabaran tersebut, terdapat sembilan unsur yang dapat di nilai untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat, yaitu dengan mengukur unsur sistem mekanisme dan prosedur, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan masukan dan saran, sarana dan prasarana. Analisis Indeks Kepuasan masyarakat merupakan salah satu cara mengetahui tingkat kepuasan masyarakat menggunakan metode Survei Kepuasan masyarakat.

8. Indeks Kepuasan Masyarakat

a. Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah perlu untuk terus diukur dan dibandingkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PERMENPAN) 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 dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Lebih lanjut dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PERMENPAN) Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan, “Sasaran dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”.

Berdasarkan penjabaran tersebut, dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data informasi mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh sebuah instansi pemerintahan.

b. Unsur-unsur penilaian dalam Indeks Kepuasan Masyarakat

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Instansi, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing. Adanya penilaian atas pelayanan publik di instansi pemerintah tidak terlepas dari adanya unsur-unsur penilaian atau standar penilaian yang telah ditetapkan. Unsur penilaian ini dirumuskan atau ditetapkan supaya penilaian yang diberikan.

Berdasarkan PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017, ada 9 spesifikasi atau unsur untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat :

1. Persyaratan pelayanan

Adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, Prosedur Pelayanan

Adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu penyelesaian

Adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/tarif

Biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

6. Kompetensi pelaksana

Adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku pelaksana

Adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan (Sopan, Santun, dan Ramah) kepada masyarakat.

8. Penanganan pengaduan, masukan, dan saran

Adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak atau dipakai seperti komputer, mesin, dll. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Prasarana benda yang tidak bergerak seperti gedung, tempat khusus, dll.

c. Survei

Survei Indeks kepuasan masyarakat di atur 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. Yang mana di dalam PERMENPAN nomor 14 tahun 2017 untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat dapat di ukur atau di nilai dengan 9 unsur, yaitu:

1. Sistem, mekanisme, dan prosedur
2. Persyaratan
3. Waktu penyelesaian
4. Biaya/tarif
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku pelaksana
8. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
9. Sarana dan prasarana

Berdasarkan penjabaran tersebut, terdapat sembilan unsur yang dapat di nilai

untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat, yaitu dengan mengukur unsur sistem mekanisme dan prosedur, persyaratan, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan masukan dan saran, sarana dan prasarana. Analisis Indeks Kepuasan masyarakat merupakan salah satu cara mengetahui tingkat kepuasan masyarakat menggunakan metode Survei Kepuasan masyarakat.

d. Manfaat

Dengan dilakukan SKM Diperoleh manfaat, antara lain :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dana upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintah pusat dan daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara layanan pada lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

e. Tujuan

Peraturan ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggara pelayanan publik.

f. Sasaran

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecendrungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

g. Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam survei kepuasan masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang

berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei kepuasan masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

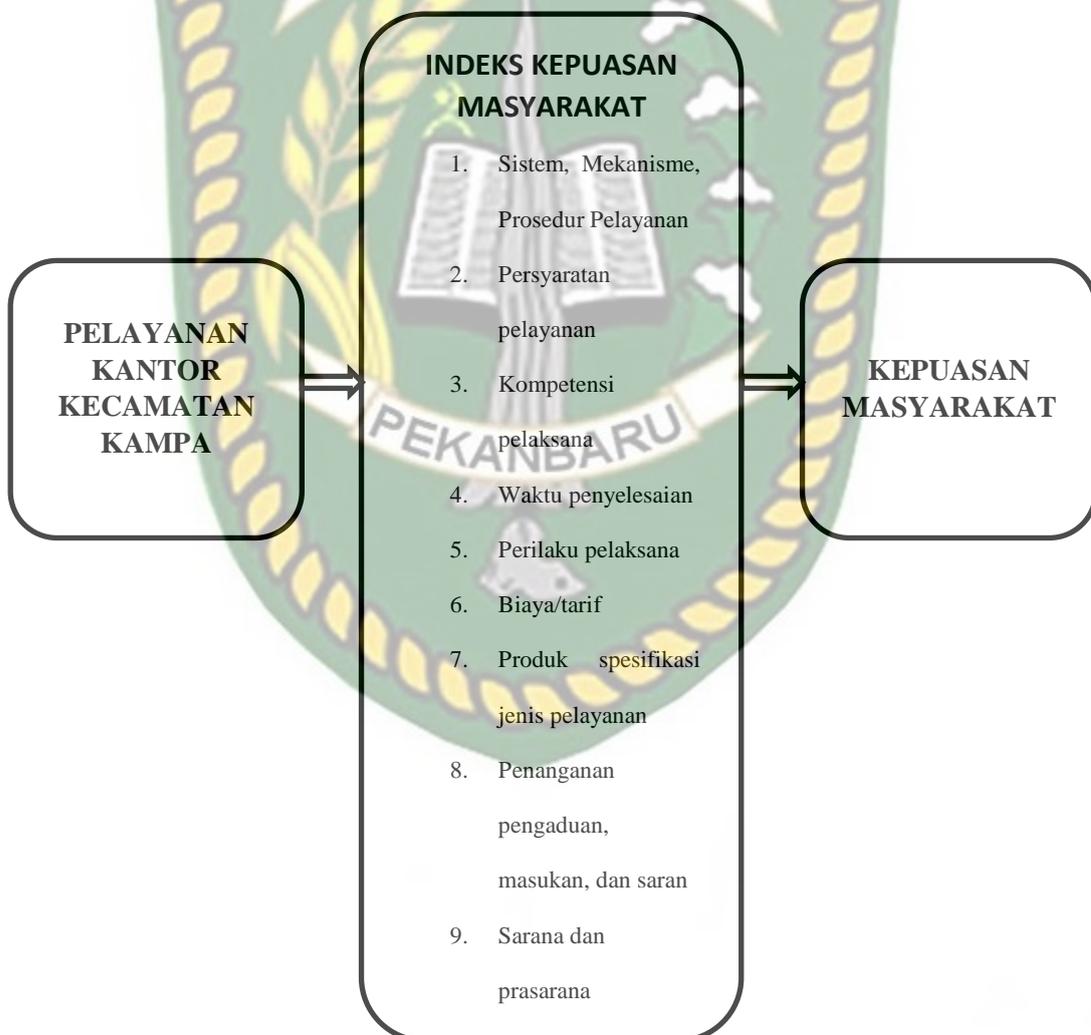
Dalam melakukan survei kepuasan masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.



B. Kerangka Pikir

Berdasarkan Pandangan tersebut dapat diambil kerangka pikir sebagai berikut :

Gambar II.I : Adapun kerangka pikir yang diajukan dalam penelitian Tentang Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Kampa Kabupaten Kampa.



Gambar II.1. Skema Kerangka Pikir Penelitian

C. Konsep Operasional

Agar tidak menimbulkan kesalahan pahaman arti bagi Pembaca dan Penulis ,maka penulis akan membuat Konsep Operasional penelitian sebagai berikut :

1. Administrasi Publik merupakan ilmu yang mempelajari suatu organisasi dalam pencapaian proses kerja untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat demi tercapainya kepuasan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi maupun instansi pemerintah.
2. Organisasi publik merupakan suatu proses kerja sama antara orang-orang yang sudah berkomitmen untuk tujuan sesuatu yang ingin dicapai dalam konteks membantu masyarakat, seperti membantu masyarakat dalam membuat dokumen, catatan, dan lain sebagainya yang bersifat administratif.
3. Manajemen publik adalah mengatur sekelompok masyarakat atau pegawai dari suatu organisasi dalam berbagai pekerjaan sesuai dengan kemampuan masing-masing.
4. Manajemen sumber daya manusia merupakan memanfaatkan potensi atau kemampuan yang dimiliki oleh manusia (pegawai) secara efektif dan efisien serta dapat digunakan secara maksimal untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Dalam sektor publik MSDM dapat dijelaskan sebagai instrumen pendukung bagi proses perubahan organisasi yang merubah input menjadi output yang nantinya berfungsi bagi organisasi/instansi serta masyarakat luas. MSDM sektor publik

memusatkan tujuannya pada pencapaian kepuasan masyarakat sebagai customer yang harus dilayani. Yang termasuk MSDM dari sektor publik adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS), Pegawai Honorer, dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK).

5. Pelayanan publik merupakan 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.
6. Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.
7. Kepuasan masyarakat adalah ukuran perasaan yang muncul setelah seorang masyarakat menggunakan produk layanan yang ditawarkan dan membandingkannya dengan ekspektasi yang dia harapkan.
8. Indeks kepuasan masyarakat merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Berdasarkan PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017, ada 9 spesifikasi atau unsur untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat (IKM) :

1. Sistem, Mekanisme, Prosedur Pelayanan

Adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

2. Persyaratan pelayanan

Adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

3. Kompetensi pelaksana

Adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

4. Waktu penyelesaian

Adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

5. Perilaku pelaksana

Adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan (Sopan, Santun, dan Ramah) kepada masyarakat.

6. Biaya/tarif

Biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

7. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

8. Penanganan pengaduan, masukan, dan saran

Adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak atau dipakai seperti komputer, mesin, dll. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Prasarana benda yang tidak bergerak seperti gedung, tempat khusus, dll.

D. Operasional Variabel

Untuk memudahkan arah penelitian yang terdiri dari satu variabel dan empat belas indikator. Adapun Operasional Variabel dalam penelitian ini, sebagai berikut :

Tabel II.2 : Operasional Variabel tentang Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Kampa.

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penilaian	Kategori
1	2	3	4	5
Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan	Analisis indeks kepuasan masyarakat di kantor camat kampa	1. persyaratan 2. Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Kejelasan persyaratan pelayanan. 2. Kesesuaian Informasi pelayanan. 3. Kemudahan mengurus persyaratan. 1. Kemudahan bertemu petugas pelayanan	Sangat Baik Baik Kurang Baik Tidak Baik Sangat Baik

1	2	3	4	5
<p>masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.</p>		<p>3. Waktu penyelesaian</p> <p>4. Biaya/tarif</p> <p>5. Produk spesifikasi jenis pelayanan</p> <p>6. Kompetensi pelaksana</p> <p>7. Perilaku pelaksana</p>	<p>yang diperlukan.</p> <p>2. Kemudahan dalam mendapatkan informasi pelayanan.</p> <p>3. Akses terhadap pelayanan yang diinginkan</p> <p>1. Kecepatan proses pelayanan</p> <p>2. Kecepatan penyelesaian dan ketepatan pelayanan.</p> <p>1. Kewajaran biaya pelayanan</p> <p>2. Kesesuaian jangkauan biaya dengan hasil pelayanan</p> <p>1. Kejelasan jenis pelayanan</p> <p>2. Kesesuaian jenis pelayanan dengan standar pelayanan</p> <p>1. Mampu melayani dengan cepat dan tepat</p> <p>2. Responsif dalam melayani administrasi pelayanan</p>	<p>Baik</p> <p>Kurang Baik</p> <p>Tidak Baik</p> <p>Sangat Baik</p> <p>Baik</p> <p>Kurang Baik</p> <p>Tidak Baik</p> <p>Sangat Baik</p> <p>Baik</p> <p>Kurang Baik</p> <p>Tidak Baik</p> <p>Sangat Baik</p> <p>Baik</p> <p>Kurang Baik</p> <p>Tidak Baik</p>

1	2	3	4	5
		8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan	1. Sopan dan ramah dalam melayani 2. Rasa bormat antara pelaksana dan masyarakat	Sangat Baik Baik Kurang Baik Tidak Baik
		9. Sarana dan prasarana	1. Respon terhadap saran dan masukan dari masyarakat 1. Ruang dan lingkungan pelayanan 2. Pengguna sarana dan prasarana	Sangat Baik Baik Kurang baik Tidak baik Sangat baik Baik Kurang baik Tidak baik

Sumber : Data Olahan Penulis 2021

E. Teknik Pengukuran

Teknik Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan Skala Likert menurut PERMENPAN nomor 14 tahun 2017, yaitu merupakan suatu pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian sosial telah ditetapkan secara spesifik yang biasa disebut sebagai variabel penelitian. Dalam skala Likert item, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi komponen-komponen yang terukur kemudian dijadikan sebagai tolak untuk menyusun item instrument yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan yang kemudian yang

dijawab oleh responden.

Untuk keperluan analisis secara kuantitatif, maka jawaban dapat diberi skor, sebagai berikut:

- | | |
|----------------------------|---|
| 1. Sangat baik diberi skor | 4 |
| 2. Baik diberi skor | 3 |
| 3. kurang Baik diberi skor | 2 |
| 4. Tidak baik diberi skor | 1 |

Untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Kampa maka akan ditetapkan melalui pengukuran skala yang digunakan untuk setiap indikator dan variabel dalam penelitian ini, sebagai berikut :

Sangat Baik : Jika rata – rata jawaban Responden terhadap Variable Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Kampa yang telah ditetapkan berada pada kategori ukuran sangat baik berada pada total nilai unsur 3,532-4,00.

Baik : Jika rata – rata jawaban Responden terhadap Variable Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Kampa yang telah ditetapkan berada pada kategori ukuran baik berada pada total nilai unsur 3,064-3,532.

Kurang Baik : Jika rata – rata jawaban Responden terhadap Variable Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Kampa yang telah ditetapkan berada pada kategori ukuran kurang baik berada pada total nilai unsur 2,60-3,064.

Tidak Baik : Jika rata – rata jawaban Responden terhadap Variable Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Kampa yang telah ditetapkan berada pada kategori ukuran tidak baik berada pada total nilai unsur 1,00-2,59.

Kemudian untuk menentukan pengukuran pada masing – masing indikator variabel Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Kampa, sebagai berikut :

1. Sistem, mekanisme, dan Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

Sangat Baik : Jika rata – rata jawaban Responden terhadap Variable Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Kampa yang telah ditetapkan berada pada kategori ukuran sangat baik berada pada total nilai unsur 3,532-4,00.

Baik : Jika rata – rata jawaban Responden terhadap Variable Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Kampa yang telah ditetapkan berada pada kategori ukuran baik berada pada total nilai unsur 3,064-3,532.

Kurang Baik : Jika rata – rata jawaban Responden terhadap Variable Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Kampa yang telah ditetapkan berada pada kategori ukuran kurang baik berada pada total nilai unsur 2,60-3,064.

Tidak Baik : Jika rata – rata jawaban Responden terhadap Variable Analisis

Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Kampa yang telah ditetapkan berada pada kategori ukuran tidak baik berada pada total nilai unsur 1,00-2,59.

2. Persyaratan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya

Sangat Baik : Jika rata – rata jawaban Responden terhadap Variable Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Kampa yang telah ditetapkan berada pada kategori ukuran sangat baik berada pada total nilai unsur 3,532-4,00.

Baik : Jika rata – rata jawaban Responden terhadap Variable Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Kampa yang telah ditetapkan berada pada kategori ukuran baik berada pada total nilai unsur 3,064-3,532.

Kurang Baik : Jika rata – rata jawaban Responden terhadap Variable Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Kampa yang telah ditetapkan berada pada kategori ukuran kurang baik berada pada total nilai unsur 2,60-3,064.

Tidak Baik : Jika rata – rata jawaban Responden terhadap Variable Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Kampa yang telah ditetapkan berada pada kategori ukuran tidak baik berada pada total skor nilai unsur 1,00-2,59.

3. Waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

Sangat Baik : Jika rata – rata jawaban Responden terhadap Variable Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Kampa yang telah ditetapkan berada pada kategori ukuran sangat baik berada pada total nilai unsur 3,532-4,00.

Baik : Jika rata – rata jawaban Responden terhadap Variable Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Kampa yang telah ditetapkan berada pada kategori ukuran baik berada pada total nilai unsur 3,064-3,532.

Kurang Baik : Jika rata – rata jawaban Responden terhadap Variable Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Kampa yang telah ditetapkan berada pada kategori ukuran kurang baik berada pada total nilai unsur 2,60-3,064.

Tidak Baik : Jika rata – rata jawaban Responden terhadap Variable Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Kampa yang telah ditetapkan berada pada kategori ukuran tidak baik berada pada total nilai unsur 1,00-2,59.

4. Biaya/tarif pelayanan, yaitu biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan penyelenggara dan masyarakat.

Sangat Baik : Jika rata – rata jawaban Responden terhadap Variable Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Kampa yang telah

ditetapkan berada pada kategori ukuran sangat baik berada pada total nilai unsur 3,532-4,00.

Baik : Jika rata – rata jawaban Responden terhadap Variable Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Kampa yang telah ditetapkan berada pada kategori ukuran baik berada pada total nilai unsur 3,064-3,532.

Kurang Baik : Jika rata – rata jawaban Responden terhadap Variable Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Kampa yang telah ditetapkan berada pada kategori ukuran kurang baik berada pada total nilai unsur 2,60-3,064.

Tidak Baik : Jika rata – rata jawaban Responden terhadap Variable Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Kampa yang telah ditetapkan berada pada kategori ukuran tidak baik berada pada total nilai unsur 1,00-2,59.

5. Produk spesifikasi jenis pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Sangat Baik : Jika rata – rata jawaban Responden terhadap Variable Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Kampa yang telah ditetapkan berada pada kategori ukuran sangat baik berada pada total nilai unsur 3,532-4,00.

Baik : Jika rata – rata jawaban Responden terhadap Variable Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Kampa yang telah ditetapkan berada pada kategori ukuran baik berada pada total nilai

unsur 3,064-3,532.

Kurang Baik : Jika rata – rata jawaban Responden terhadap Variable Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Kampa yang telah ditetapkan berada pada kategori ukuran kurang baik berada pada total nilai unsur 2,60-3,064.

Tidak Baik : Jika rata – rata jawaban Responden terhadap Variable Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Kampa yang telah ditetapkan berada pada kategori ukura tidak baik berada pada total nilai unsur 1,00-2,59.

6. Kompetensi pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

Sangat Baik : Jika rata – rata jawaban Responden terhadap Variable Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Kampa yang telah ditetapkan berada pada kategori ukuran sangat baik berada pada total nilai unsur 3,532-4,00.

Baik : Jika rata – rata jawaban Responden terhadap Variable Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Kampa yang telah ditetapkan berada pada kategori ukuran baik berada pada total nilai unsur 3,064-3,532.

Kurang Baik : Jika rata – rata jawaban Responden terhadap Variable Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Kampa yang telah ditetapkan berada pada kategori ukuran kurang baik berada pada total nilai unsur 2,60-3,064.

Tidak Baik : Jika rata – rata jawaban Responden terhadap Variable Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Kampa yang telah ditetapkan berada pada kategori ukuran tidak baik berada pada total nilai unsur 1,00-2,59.

7. Perilaku pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

Sangat Baik : Jika rata – rata jawaban Responden terhadap Variable Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Kampa yang telah ditetapkan berada pada kategori ukuran sangat baik berada pada total nilai unsur 3,532-4,00.

Baik : Jika rata – rata jawaban Responden terhadap Variable Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Kampa yang telah ditetapkan berada pada kategori ukuran baik berada pada total nilai unsur 3,064-3,532.

Kurang Baik : Jika rata – rata jawaban Responden terhadap Variable Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Kampa yang telah ditetapkan berada pada kategori ukuran kurang baik berada pada total nilai unsur 2,60-3,064.

Tidak Baik : Jika rata – rata jawaban Responden terhadap Variable Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Kampa yang telah ditetapkan berada pada kategori ukuran tidak baik berada pada total nilai unsur 1,00-2,59.

8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Sangat Baik : Jika rata – rata jawaban Responden terhadap Variable Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Kampa yang telah ditetapkan berada pada kategori ukuran sangat baik berada pada total nilai unsur 3,532-4,00..

Baik : Jika rata – rata jawaban Responden terhadap Variable Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Kampa yang telah ditetapkan berada pada kategori ukuran baik berada pada total nilai unsur 3,064-3,532.

Kurang Baik : Jika rata – rata jawaban Responden terhadap Variable Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Kampa yang telah ditetapkan berada pada kategori ukuran kurang baik berada pada total nilai unsur 2,60-3,064.

Tidak Baik : Jika rata – rata jawaban Responden terhadap Variable Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Kampa yang telah ditetapkan berada pada kategori ukuran tidak baik berada pada total nilai unsur 1,00-2,59.

9. Sarana dan prasarana, sarana yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer,mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Sangat Baik : Jika rata – rata jawaban Responden terhadap Variable Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Kampa yang telah

ditetapkan berada pada kategori sangat baik berada pada total nilai unsur 3,532-4,00.

Baik : Jika rata – rata jawaban Responden terhadap Variable Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Kampa yang telah ditetapkan berada pada kategori ukuran baik berada pada total nilai unsur 3,064-3,532.

Kurang Baik : Jika rata – rata jawaban Responden terhadap Variable Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Kampa yang telah ditetapkan berada pada kategori ukuran kurang baik berada pada total nilai unsur 2,60-3,064..

Tidak Baik : Jika rata – rata jawaban Responden terhadap Variable Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Kampa yang telah ditetapkan berada pada kategori ukuran tidak baik berada pada total nilai unsur 1,00-2,59.



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

1. Tipe Penelitian

Data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atas pendapat masyarakat yang dinilai dari angket yang di isi dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara kebutuhan dan harapannya. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.

Dengan dilakukannya kajian secara ilmiah maka diharapkan hasil Penelitian nantinya dapat menggambarkan dan menjelaskan tentang bagaimana Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Kampa.

Pelaksanaan survei dilaksanakan sendiri mengacu pada PERMENPAN nomor 14 tahun 2017 dengan perjanjian kerjasama sebagai peneliti, berdasarkan SK 423.4/SET/415.

Sebagai peneliti saya hanya melaporkan surat keterangan dari kantor camat, dan dinyatakan bahwa hanya menjelaskan status sebagai peneliti.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini akan diambil peneliti di Kantor Camat Kampa Kabupaten Kampar serta pada Masyarakat yang berkunjung di Kantor Camat Kampa ini . Alasan peneliti melakukan penelitian pada daerah ini guna untuk mengetahui bagaimana nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan

oleh Kantor Camat Kampa.

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan pada lokasi masing-masing unit pelayanan pada waktu jam layanan.

3. Populasi

Populasi merupakan sekumpulan objek yang menjadi pusat penelitian, yang memiliki informasi yang ingin diketahui. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menjadi pelanggan di Kantor Kecamatan Kampa. Besarnya populasi dalam penelitian dan mempertimbangkan faktor-faktor yang menunjang keberhasilan pelaksanaan penelitian maka dalam penelitian ini dilakukan sampling, dengan jumlah sampel masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor camat ada 75 orang.

Tabel III.1 Jumlah Populasi dan Sampel Penelitian

No.	Sub Populasi	Populasi	Sampel	Persentase
1	Camat Kec.Kampa	1 orang	1 orang	100%
2	Sekretasri Camat	1 orang	1 orang	100%
3	Kasi Pemerintahan	1 orang	1 orang	100%
4	Kasi Pemberdayaan Masyarakat	1 orang	1 orang	100%
5	Kasi Kesejahteraan	1 orang	1 orang	100%
6	Masyarakat yang mengurus surat	~	75 orang	100%

	menyurat atau perizinan			
	JUMLAH	~	80 orang	100%

Sumber : Data Olahan Peneliti 2021

a. Penetapan responden

Responden di tetapkan dengan tabel sampel krejcie & morgan yang mana jumlah sampel yang diteliti yaitu masyarakat yang melakukan pelayanan di kantor camat dengan jenis accidental sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan spontanitas, artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti sesuai dengan karakteristiknya atau ciri-cirinya yaitu masyarakat yang menjadi pelanggan di kantor kecamatan kampa, dan jumlah sampel yang didapat oleh peneliti berjumlah 75 orang.

Tabel III.2 : Jumlah Surat Masuk dan Keluar dari Pelayanan Kantor Kecamatan Kampa Tahun 2021.

NO	Jenis Surat	Jumlah
1	Surat Masuk	150
2	Surat Keluar	127

Sumber : Data Kantor Camat Tahun 2021

Dari tabel III.2 dapat di lihat jumlah surat masuk ke kantor kecamatan kampa berjumlah 150, yang mana surat masuk itu yaitu surat ahli waris, surat tanah, surat izin pembangunan, surat izin pencairan dana, surat acara (rapat) dan lain sebagainya. Dan jumlah surat keluar berjumlah 127, yang mana penjelasan kenapa surat masuk lebih banyak dari surat keluar karena banyak surat yang

masuk ke kantor camat seperti surat acara dan lainnya yang tidak perlu di buat surat keluar jadi jumlah surat masuk lebih banyak dari pada surat keluar.

4. Teknik Penarikan Sampel

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non-probability sampling* dengan jenis *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas, artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik atau ciri-cirinya yaitu masyarakat yang menjadi pelanggan Kantor Kecamatan Kampa, maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel (responden) sebagai dasar pengumpulan data.

5. Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer

Menurut Iskandar (2008:253) Data primer yaitu data yang diperoleh dari hasil observasi dan Kuesioner kepada responden. Data Primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner yaitu Masyarakat yang mengunjungi Kantor Kecamatan Kampa.

b. Data Sekunder

Menurut Iskandar (2008:253) adalah data yang diperoleh melalui pengumpulan atau pengolahan data yang bersifat studi dokumen berupa penelaahnya terhadap dokumen pribadi resmi, kelembagaan, referensi-referensi atau peraturan (tulisan dan lainnya yang memiliki relefansi dengan fokus permasalahan penelitian).

Data sekunder meliputi:

1. Keadaan Geografis lokasi penelitian
2. Struktur organisasi Kantor Kecamatan Kampa
3. Rencana Strategis Kantor Kecamatan Kampa
4. Gambaran umum Kantor Kecamatan Kampa

6. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan sumber data yang diperoleh secara lisan dan tertulis. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Observasi

Observasi yaitu teknik pengumpulan data dimana peneliti mencatat informasi sebagaimana mereka saksikan selama penelitian. Teknik ini dilakukan dengan mengamati dan mencatat secara langsung di lokasi penelitian atas gejala-gejala yang ada kaitannya dengan objek yang diteliti, sehingga melalui proses ini penulis berusaha mendapatkan data yang dibutuhkan.

Observasi dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui secara langsung tentang keadaan Kantor Kecamatan Kampa, lingkungan Kantor Kecamatan Kampa, fasilitas serta kegiatan pelayanan di Kantor Kecamatan Kampa sehingga peneliti mendapatkan data yang akurat dan relevan dengan tujuan penelitian yang diharapkan.

2. Pengisian Kuesioner atau angket

Kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Angket merupakan teknik pengumpulan data yang efisien apabila peneliti tahu pasti variabel yang ingin diukur dan tahu apa

yang bisa diharapkan dari responden.

Pada penelitian ini, kuesioner atau angket digunakan untuk mengambil data tentang tingkat kepuasan masyarakat sebagai pelanggan dari pelayanan kantor Kecamatan Kampa. Jenis kuesioner atau angket yang digunakan adalah angket tertutup. Teknik ini dipilih karena memudahkan responden dalam memberikan jawaban dan dapat mempermudah peneliti dalam mengambil data.

3. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk memperoleh informasi tentang keadaan Kantor Kecamatan Kampa, seperti informasi mengenai visi misi, tugas pokok, fungsi dan struktur organisasi Kantor Kecamatan Kampa serta informasi lainnya yang tercatat dan dalam bentuk lainnya yang berupa catatan, agenda, maupun landasan hukum. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data yang telah diperoleh melalui observasi dan kuesioner dengan cara meminta data kepada pihak-pihak yang terkait baik berupa arsip atau dokumen.

7. Langkah-Langkah Pengolahan Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data IKM sesuai dengan PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Pengelolaan data penelitian ditempuh dengan cara sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

Guna mempermudah interpretasi nilai IKM yang berkisar 25– 100, sesuai dengan ketentuan dalam PERMENPAN nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \text{JUMLAH INDEKS PELUANG} \times 25$$

Hasil perhitungan tersebut kemudian dikategorikan sesuai dengan nilai persepsi dan interval nilai IKM seperti pada tabel sebagai berikut:

Tabel III.3 : Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,59	25 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,064 - 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,532 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

(PERMENPAN Nomor/14/2017)

Langkah awal untuk menentukan nilai IKM yaitu dengan mencari Indeks peluang dengan rumus Rata-rata x 0,11. Lalu setelah dapat nilai Indeks Peluang lalu di jumlahkan untuk mendapatkan nilai dari Jumlah Indeks Peluang yang nantinya digunakan untuk mencari nilai IKM. Untuk mencari IKM yaitu dengan rumus (IKM= JUMLAH INDEKS PELUANG X 25). Maka hasil dari rumus tersebut merupakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Kampa.



8. Jadwal Waktu Penelitian

Penelitian ini dimulai April tahun 2021, untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel III.4 : Jadwal dan Waktu Kegiatan Penelitian Mengenai Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Kampa.

No	Jenis Kegiatan	Tahun 2021-2022																				
		April				Mei - Juni				Juli – Agustus				September-Oktober				November-Desember				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Penyusunan UP																					
2	Seminar UP																					
3	Revisi UP																					
4	Revisi Kuesioner																					
5	Rekomendasi Survey																					
6	Survey Lapangan																					
7	Analisis Data																					
8	Penyusunan Laporan Hasil Penelitian																					
9	Konsultasi Revisi Skripsi																					
10	Ujian Konferensif																					
11	Revisi Skripsi																					
12	Penggandaan																					

BAB IV

DISKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Kecamatan Kampar

Asal muasal nama Kampar sampai saat sekarang belum ada kesepakatan Universal, namun yang perlu dipahami adalah “sejarah” dan harus dikedepankan. Seperti pada zaman penjajahan Belanda, Spanyol, Portugis, dan Jepang.

Kecamatan Kampar secara teknis dimuat dalam UU nomor 12 tahun 1956 tentang pembentukan Daerah Otonomi Kabupaten dalam wilayah Propinsi Sumatra Tengah dimana dinyatakan salah satu kabupaten Kampar tercantum disitu Kecamatan Kampar.

Pada tahun 1982 Kecamatan Kampar dimekarkan menjadi dua kecamatan yaitu Kecamatan Tambang dan dipenitfkan tahun 1984. Perkembangan selanjutnya keluar peraturan daerah Kabupaten Kampar nomor 22 tahun 2003, kembali terjadi pemekaran daerah tahun 2011 yaitu Kecamatan Kampar Utara, Kampar Timur dan Rumbio Jaya.

B. Struktur Organisasi

Kantor Camat Kampa memiliki dasar hukum pelaksanaan, yaitu:

1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang – undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang

– undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2015 Nomor 58, tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679) ;

2. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan;
3. Peraturan Daerah Kabupaten Kampar Nomor 7 Tahun 2017 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Kampar Tahun Anggaran 2018 (Lembaran Daerah Kabupaten Kampar tahun 2017 Nomor 7);
4. Surat Keputusan Bupati Kampar Nomor : SK.821.2-288/III/2019 tanggal 15 Maret 2019 Tentang Pengangkatan **DEDI HERMAN,S.STP** sebagai Camat Kampa Kabupaten Kampar.

Kecamatan Kampa Kabupaten Kampar, Propinsi Riau berada pada ketinggian 30 - 40 M diatas permukaan laut dengan Luas wilayah \pm 9.966 Ha atau 99.66 KM.

Adapun jenis tanah terdiri dari :

- Pad Solid Merah Kuning (PMK) \pm 65% dari luas wilayah
- Organosol (gambut) \pm 20% dari luas wilayah, jenis ini terdapat pada daerah yang belum dimanfaatkan.
- Alluvial (endapan) \pm 15% dari luas wilayah dan ini terdapat di daerah pinggiran Sungai Kampar.

Iklim :

Suhu udara :

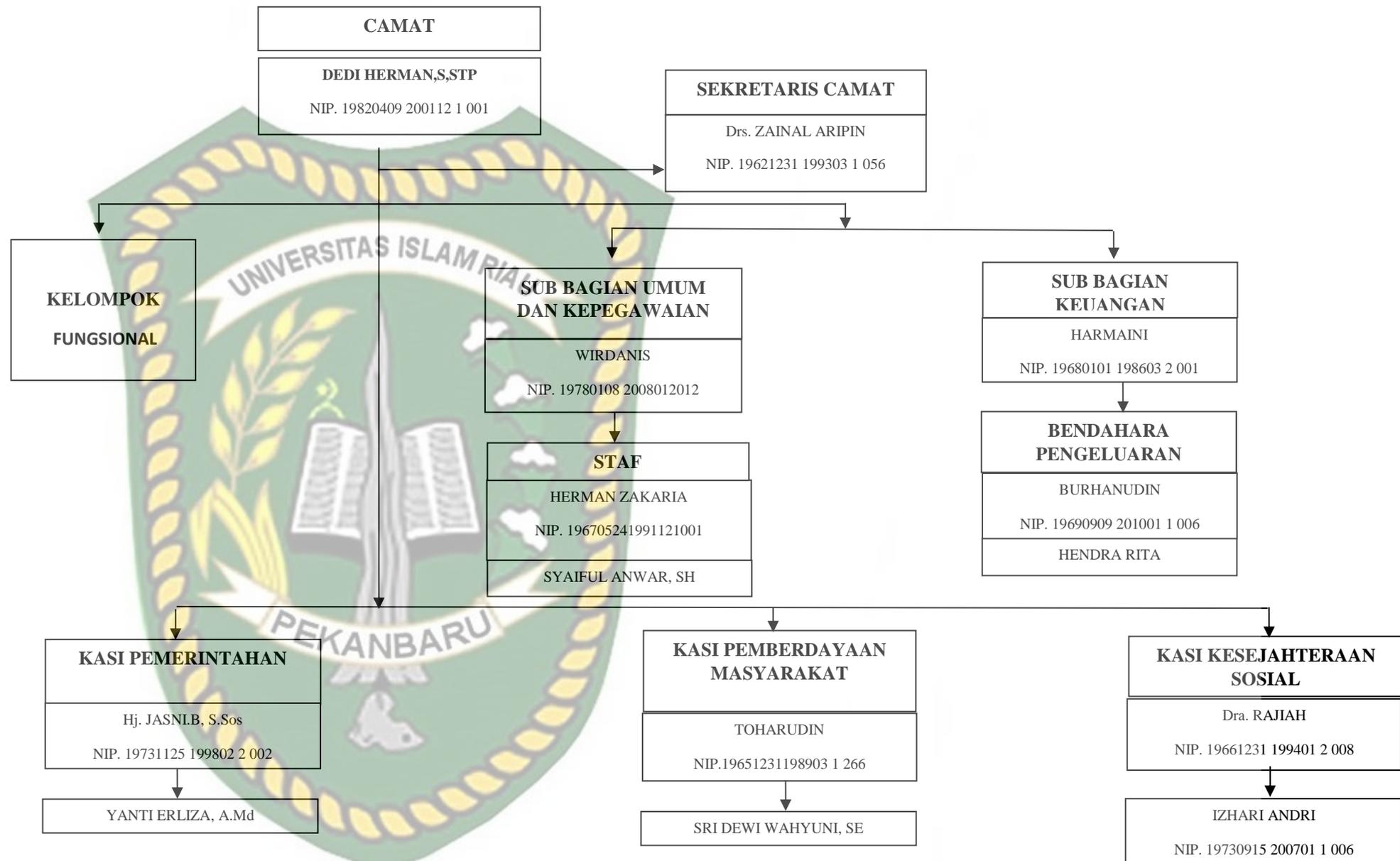
- Minimum 26 % C
- Maksimum 30 % C

Kecamatan Kampa Berbatas dengan :

- Sebelah Utara berbatas dengan Kecamatan Tapung dan Rumbio Jaya
- Sebelah Selatan berbatas dengan Kecamatan Kampar Kiri Hilir
- Sebelah Timur berbatas dengan Kecamatan Tambang
- Sebelah Barat berbatas dengan Kecamatan Kampar

Kecamatan Kampa merupakan Kecamatan pemekaran dari induk yakni Kecamatan Kampar berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kampar Nomor : 23 Tahun 2003, dengan Pusat Pemerintahan Kecamatan Kampa di Desa Kampar.

BAGAN STRUKTUR ORGANISASI DAN TATA KERJA
KANTOR CAMAT KAMPA



C. Fungsi dan Tugas Organisasi

Tugas Pokok dan Fungsi

Bagian Pertama

Pasal 44

1. Kecamatan merupakan wilayah kerja Camat sebagai Perangkat Daerah Kabupaten Kampar.
2. Camat mempunyai tugas melaksanakan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan Otonomi Daerah.
3. Camat sebagaimana dimaksud pada Pasal 44 juga menyelenggarakan tugas umum Pemerintah meliputi :
 - a. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat.
 - b. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.
 - c. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan Peraturan Perundang-undangan.
 - d. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
 - e. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan Pemerintahan.
 - f. Membina Penyelenggaraan Pemerintahan Desa.
 - g. Melaksanakan Pelayanan Masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintah Desa.

4. Kecamatan dipimpin oleh Camat.
5. Camat berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Bagian Kedua.

Susunan Organisasi.

Pasal 45

1. Susunan Organisasi Kecamatan terdiri dari :
 - a. Camat;
 - b. Sekretaris Kecamatan;
 - c. Seksi Pemerintahan;
 - d. Seksi Pemberdayaan Masyarakat;
 - e. Seksi Kesejahteraan Sosial;
 - f. Kelompok Jabatan Fungsional.
2. Sekretariat Kecamatan terdiri dari :
 - a. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
 - b. Sub Bagian Keuangan.

Bagian Kedua

Tugas Pokok dan Fungsi

1. Kecamatan merupakan wilayah Kerja Camat sebagai Perangkat Daerah Kabupaten Kampar;

2. Camat mempunyai tugas melaksanakan kewenangan Pemerintah yang dilimpahkan oleh Bupati Kampar untuk menangani sebagian urusan otonomi Daerah;
3. Camat sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 ayat (1) mempunyai tugas dan melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Camat melaksanakan tugas yang dilimpahkan oleh Bupati untuk melaksanakan sebagian Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah. Uraian tugas sebagaimana dimaksud pada pasal 3 ayat (1) adalah :
 - a. Menyelenggarakan Urusan Pemerintahan Umum;
 - b. Mengkoordinasikan kegiatan Pemberdayaan Masyarakat;
 - c. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
 - d. Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati;
 - e. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum;
 - f. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh Perangkat Daerah di tingkat Kecamatan;
 - g. Membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan Desa;
 - h. Melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Kabupaten yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja Pemerintah Daerah Kabupaten yang ada di Kecamatan;

- i. Melaksanakan tugas lain yang dipertahankan oleh peraturan perundang-undangan.

Bagian Ketiga

Sekretariat Kecamatan

1. Sekretaris Kecamatan mempunyai tugas pokok merencanakan Operasional, Mengelolah, Mengoordinasikan, Mengendalikan, Mengevaluasi dan Melaporkan Urusan Umum, Kepegawaian, Keuangan Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan;
2. Uraian tugas dan fungsi sebagaimana dimaksud adalah :
 - a. Perencanaan operasional urusan umum, kepegawaian keuangan serta pengelolaan perencanaan, evaluasi dan pelaporan;
 - b. Pengelolaan urusan umum, kepegawaian, keuangan, perencanaan, evaluasi dan pelaporan;
 - c. Pengendalian , evaluasi dan pelaporan urusan umum, keuangan serta pengelolaan perencanaan, evaluasi dan pelaporan;
 - d. Pengoordinasian urusan umum, keuangan, perencanaan, evaluasi dan pelaporan Kecamatan;
 - e. Pengelolaan informasi publik terkait kebijakan Kecamatan;
 - f. Mengoordinasikan penyusunan Rencana Strategis (RENSTRA) dan Rencana Kinerja (RENJA) Kecamatan;
 - g. Mengoordinasikan setiap seksi dalam penyusunan LPPD, LKPJ, LKJIP, PENJA, IKUT dan segala bentuk pelaporan lainnya;

- h. Merumuskan program dan kegiatan lingkungan sekretariat;
- i. Menyelenggarakan Administrasi keuangan dan aset daerah di lingkup tugasnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- j. Mengoordinasikan, menghimpun, menganalisis dan mengevaluasi program dan pelaporan dari setiap seksi;
- k. Mengoordinasikan penyelenggaraan urusan ketata usahaan pada Kecamatan;
- l. Menganalisa kebutuhan pegawai pada Kecamatan;
- m. Menganalisa kebutuhan, memelihara, mendayagunakan serta mendistribusikan sarana;
- n. Membagi tugas, memberi petunjuk, menilai dan mengevaluasi hasil kerja bawahan agar pelaksanaan tugas dapat berjalan lancar sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- o. Memberikansaran dan pertimbangan teknis kepada atasan;
- p. Menyampaikan laporan hasil pelaksanaan tugas dan /atau kegiatan kepada atasan;
- q. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan.

Sub Umum dan Kepegawaian

1. Sub bagian Umum dan Kepegawaian dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian yang mempunyai tugas pokok Merencanakan, Melaksanakan, Mengevaluasi dan melaporkan Pelaksanaan tugas administrasi umum, kepegawaian dan perencanaan;
2. Uraian tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah :

- a. Menyusun rencana kerja Sub Bagian sesuai dengan rencana kerja Sekretariat;
- b. Menyusun dan menyiapkan bahan dan data dalam rangka perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan program dan kegiatan sub bagian;
- c. Membantu Sekretaris melaksanakan Pengelolaan Penyusunan Administrasi program / Perencanaan;
- d. Menyiapkan bahan, mengoordinasikan dan menyusun laporan LPPD, LKPJ, LKJIP, PENJA, IKUT, RENJA, RENSTRA dan segala bentuk pelaporan lainnya sesuai lingkup tugasnya;
- e. Mengumpulkan, Mengelola, Menganalisa data sebagai bahan acuan dalam Penyusunan Program Kerja;
- f. Menganalisa Kebutuhan , Melaksanakan Pengadaan, Memelihara, Mendayagunakan serta Mendistribusikan Sarana dan Prasarana di Lingkungan Kecamatan agar Efektif dan Efisien;
- g. Mengatur Administrasi dan pelaksanaan surat masuk dan surat keluar sesuai dengan ketentuan tata Naskah Dinas (TND) yang berlaku;
- h. Menganalisa kebutuhan personel untuk masing-masing seksi dan melakukan pengurusan Administrasi Kepegawaian personil lingkup Kecamatan;

- i. Mempelajari, memahami dan melaksanakan peraturan dan perundang-undangan yang berkaitan dengan lingkup tugasnya sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;
- j. Memberikan saran dan pertimbangan teknis kepada atasan;
- k. Membagi tugas, memberi petunjuk, menilai dan mengevaluasi hasil kerja bawahan agar pelaksanaan tugas dapat berjalan lancar sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- l. Menyampaikan laporan hasil pelaksanaan tugas dan atau kegiatan kepada atasan;
- m. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan atasa sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Sub Bagian Keuangan

1. Sub bagian Keuangan mempunyai tugas pokok merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugas keuangan lingkup kecamatan.
2. Uraian Tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah :
 - a. Menghimpun dan menyusun rencana kerja sub bagian sesuai dengan rencana kerja sekretariat;
 - b. Menyusun dan menyiapkan bahan dan data dalam rangka perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan program dan kegiatan sub bagian;

- c. Menghimpun, memaduserasikan dan menyusun bahan program, kegiatan serta anggaran dari masing- masing seksi;
- d. Menghimpun Rencana Kegiatan dan Anggaran (RKA) dan dokumen pelaksanaan anggaran (DPA) dari setiap seksi;
- e. Meneliti kelengkapan SPP-LS pengadaan barang dan jasa yang disampaikan oleh bendahara bendahara pengeluaran dan diketahui / disetujui oleh PPTK;
- f. Meneliti kelengkapan SPP-UP, SPP-GU, SPP-TU dan SPP-LS gaji dan tunjangan PNS serta penghasilan lainnya yang ditetapkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang diajukan oleh bendahara pengeluaran;
- g. Menyiapkan SPM lingkup Kecamatan;
- h. Menyelenggarakan pembuatan daftar gaji , tunjangan, honor, uang lembur, biaya perjalanan dinas dan kesejahteraan pegawai;
- i. Mengoordinasikan dan melakukan monitoring pelaksanaan anggaran pendapatan dan pengeluaran kecamatan;
- j. Menyelenggarakan verifikasi, pertanggungjawaban keuangan akutansi dan pelaporan;
- k. Melaksanakan pembinaan terhadap bendahara penerimaan dan pengeluaran serta personil pengelolaan keuangan lingkup kecamatan;
- l. Menyiapkan bahan serta memfasilitasi kegiatan pengawasan oleh fungsional pengasawa;

- m. Melaksanakan administrasi aset daerah dilingkup tugasnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- n. Mengevaluasi pelaksanaan tugas dan menginventarisasikan permasalahan di lingkup tugasnya serta mencari alternatif pemecahannya;
- o. Memberikan saran dan mempertimbangkan teknis kepada atasan;
- p. Membagi tugas membagi petunjuk, menilai dan mengevaluasi hasil kerja bawahan agar pelaksanaan tugas dapat berjalan lancar sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- q. Menyampaikan laporan hasil pelaksanaan tugas dan / atau kegiatan kepada atasan;
- r. Melaksanakan tugas kedinasana lainnya yang diberikan atasan sesuai tugas dan fungsinya.

Seksi Pemerintahan

1. Seksi Pemerintahan mempunyai tugas pokok Merencanakan, Melaksanakan, Mengevaluasi dan Melaporkan Pelaksanaan Urusan Pemerintahan Ketentraman dan Ketertiban Umum.
2. Uraian tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah :
 - a. Menghimpun dan Menyusun Rencana Kerja Seksi sesuai dengan rencana kerja Kecamatan;

- b. Menyusun dan menyiapkan bahan dan data dalam rangka Perencanaan, Pelaksanaan, Pengendalian, Evaluasi dan Pelaporan program dan kegiatan seksi – seksi;
- c. Melaksanakan fasilitas pelaksanaan pemilihan umum;
- d. Menyiapkan bahan dan petunjuk teknis pembinaan terhadap pemerintahan Desa, meliputi :
 1. Menyiapkan bahan dalam rangka pembinaan terhadap tertib administrasi pemerintahan desa;
 2. Menyiapkan bahan dalam rangka pemberian bimbingan, supervisi, fasilitasi dan konsultasi pelaksanaan administrasi desa;
 3. Menyiapkan bahan dalam rangka pembinaan dan pengawasan perangkat desa;
 4. Menyiapkan bahan dalam rangka penyelesaian perselisihan desa dalam satu wilayah kecamatan ;
 5. Menyiapkan bahan rangka musyawarah desa;
 6. Menyiapkan bahan dalam rangka usulan pemekaran, peningkatan, penyatuan atau penghapusan desa;
 7. Menyiapkan bahan dalam rangka pembinaan lembaga masyarakat
 8. Menyiapkan bahan dalam rangak kerjasama antar desa;
 9. Menyiapkan bahan dalam rangka pembinaan batas- batas wilayah.

- e. Melaksanakan fasilitas administrasi kependudukan dan fasilitas instansi terkait pelaksanaan ketenagakerjaan dan transmigrasi, sosial, urbanisasi emigrasi, imigrasi;
- f. Pengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayan umum sesuai dengan kewenangannya
- g. Melaksanakan kegiatan keagrarian di kecamatan meliputi :
 - 1. Pembantuan pendataan tanah;
 - 2. Pemeliharaan data pertahanan;
 - 3. Pengelolaan bahan dalam rangka pembuatan Surat tanah dan surat-surat mengenai peralihan hak atas tanah, keterangan status dan bukti kepemilikan tanah, keterangan kewarisan, keterangan peminjaman dimana tanah sebagai jaminan.
- h. Melaksanakan legalisasi administrasi pertahana meliputi :
 - 1. Surat Keterangan Waris
 - 2. Surat Kuasa Waris
 - 3. Permohonan Ukur Tanah
 - 4. Surat pelepasan hak atas tanah
 - 5. Surat Persetujuan Pembagian Hak Bersama
- i. Mengoordinasikan, evaluasi dan pelaporan urusan kesatuan bangsa dan politik serta peyuluhan hukum;
- j. Melakukan pembinaan ketentraman dan ketertiban serta masyarakat;
- k. Malakukan pembinaan terhadap perlindungan masyarakat;

- l. Melaksanakan koordinasi dan pembinaan kesatuan polisi pamong parja dan perlindungan masyarakat (Linmas) di wilayah kerjanya;
- m. Menegakan dan melaksanakan Peraturan daerah dan keputusan kepala daerah serta peraturan perundang-undangan di wilayah kerjanya;
- n. Melaksanakan pencegahan atas pengambilan Sumber Daya Alam tanpa izin dan dapat mengganggu serta membahayakan lingkungan hidup;
- o. Monitoring dan pengasawan terhadap bangunan liar dan bangunanlainnya di wilayah kecamatan;
- p. Mengoordinir bantuan-bantuan penanggulangan bencana;
- q. Melakukan mitigasi dan penanggulangan bencana di Kecamatan;
- r. Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan peilihan Kepala Desa dan pemilihan Anggota BPD;
- s. Melakukan pengawasan dan pemantauan dalam pelaksanaan kegiatan pembebasan tanah;
- t. Membantu Camat dalam pengawasan dan pemantauan terhadap pengurusan maupun pelaksanaan setiap Izin yang dikeluarkan, agar sesuai dengan peraturan Daerah atau ketentuan yang berlaku;
- u. Memproses Rekomendasi terhadap penertipan izin sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang berlaku;
- v. Mempelajari, memahami dan melaksanakan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan lingkup tugasnya sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;

- w. Mengavaluasi pelaksanaan tugas dan menginventarisasi permasalahan di lingkup tugas serta mencari alternatif pemecahan
- x. Memberikan saran dan pertimbangan teknis kepada atasan;
- y. Membagi tugas, memberi petunjuk, menilai dan mengavaluasi hasil kerja bawahan agar pelaksanaan tugas dapat berjalan lancar sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- z. Menyusun dan melaksanakan survey kepuasan masyarakat, standar pelayan publik dan standar operasional prosedur di seksi;

Seksi Pemberdayaan Masyarakat

1. Seksi Pemberdayaan Masyarakat mempunyai tugas pokok melaksanakan tugas dibidang masyarakat.
2. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud ayat seksi pemberdayaan masyarakat melaksanakan tugas dan fungsi
 - a. Membuat perencanaan dan program kerja seksi pemberdayaan masyarakat;
 - b. Melakukan pembinaan kegiatan pemberdayaan masyarakat desa;
 - c. Memfasilitasi kegiatan organisasi sosial/ kemasyarakatan, Rukun Tetangga (RT) Rukun Warga (RW) dan Lembaga Swadaya Masyarakat (Lsm);
 - d. Memfasilitasi dan koordinasi penyelenggaran pembangunan diwilayah kerjanya;
 - e. Melaksanakan pembinaan pembangunan sarana dan prasarana;

- f. Memfasilitasi pengembangan perekonomian;
- g. Melakukan pengawasan dan monitoring bantuan yang diberikan pemerintahan kepala Desa;
- h. Melakukan usulan anggaran yang diajukan oleh desa;
- i. Melakukan koordinasi dengan pemerintahan desa ;
- j. Melakukan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas seksi pemberdayaan masyarakat;
- k. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan tugas dan fungsinya.

Seksi Kesejahteraan Sosial

1. Seksi Sosial mempunyai tugas pokok pelaksanaan , evaluasi dan pelaporan urusan kesejahteraan sosial.
2. Ada beberapa fungsi tugas sosial Uraian Tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah:
 - a. Membuat perencanaan dan program kerja seksi kesejahteraan sosial ;
 - b. Melaksanakan pembinaan terhadap kehidupan kerukunan beragama antar umat bergama;
 - c. Membina kegiatan Badan Amal Zakat dan Lembaga Amil Zakat;
 - d. Membantu Pembinaan Keluarga Berencana ;
 - e. Melakukan kegiatan perayaan hari-hari besar keagamaan dan hari nasional;
 - f. Melakukan pembinaan generasi muda dan wanitaan;

- g. Melakukan pembinaan terhadap organisasi sosial organisasi keagamaan
- h. Melakukan pembinaan masalah kenakalan remaja, penyalangunaan narkoba dan masalah sosial lainnya
- i. Meneliti dan melegalisasikan surat keterangan ahli waris yang diterbitkan oleh Kepala Desa;
- j. Memproses surat-surat keterangan miskin dan tidak mampu;
- k. Membantu pembinaan PKK.
- l. Melaksanakan pembinaan terhadap kesejahteraan masyarakat;
- m. Melaksanakan penyusunan perencanaan program dalam bidang kebersihan ;
- n. Melakukan pembinaan terhadap kebersihan di lingkungan masyarakat;
- o. Merencanakan, melaksanakan, monitoring dan evaluasi bidang kebersihan di lingkungan masyarakat desa;
- p. Melaksanakan kegiatan penyehatan lingkungan pemukiman dengan budaya hidup bersih;
- q. Melaksanakan koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka pelayanan kebersihan kawasan perkotaan dan pedesaan;
- r. Mengkoordinasikan, pembinaan, dan pengawasan serta laporan langka-langkah penanggulangan terjadinya pencemaran dan kerusakan lingkungan ;

- s. Melaksanakan pengawasan dan pengolaan Ketertiban, Kebersihan dan Keindahan (K3) di Kecamatan ;
- t. Melakukan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas sosial kesejahteraan sosial;

D. Sumber Daya Organisasi

Kelompok Sumber Daya Kantor Camat Kampa

a. TANAH

Lahan Perkantoran di Kecamatan Kampa berukuran 1.261 M dan Luas Bangunann 75 M

b. BANGUNAN

Bangunan yang ada saat ini berupa :

- | | |
|---------------------------------|----------|
| 1. Kantor Camat | : 1 Unit |
| 2. Rumah Dinas Camat | : 1 Unit |
| 3. Aula Kantor | : 1 Unit |
| 4. Mushollah | : 1 Unit |
| 4. Balai Adat Kenegerian Kampar | : 1 Unit |

c. PERALATAN DAN MESIN

Peralatan dan mesin berupa :

- | | |
|---------------------------------------|----------|
| 1) Mesin Genset | : 1 Unit |
| 2) Mobil Dinas Roda 4 Camat | : 1 Unit |
| 3) Kendaraan Dinas Roda 2 Kepala Desa | : 9 Unit |

* Sekcam	: 1 Unit
4) Komputer	: 5 Unit
5) Mesin Tik Listrik	: 1 Unit
6) Leptop	: 2 Unit
7) Printer	: 4 Unit
8) AC	: 2 Unit
9) Lemari Arsip	: 7 Buah
10) Meja Biro	: 5 Buah
11) Meja ½ Biro	: 13 Buah
12) Kursi Putar	: 11 Buah
13) Filing Cabinet	: 10 Buah
14) Kipas Angin	: 5 Buah

E. Informasi lain yang relevan dengan judul penelitian

Masih ada sarana dan prasarana yang belum cukup untuk memberikan pelayanan lebih baik di Kantor Kecamatan Kampa seperti jumlah kipas angin di dalam ruangan kantor, yang mana di ruang tempat tunngu tidak di sediakan kipas jadi terkadang jika di musim panas banyak masyarakat yang mengeluh karena kepanasan saat menunggu antrian mereka. Juga letak kendaraan pegawai maupun masyarakat di kantor camat tidak di sediakan tempat khusus dan seorang petugas parkir yang mana itu berguna untuk aman nya tempat parkir kendaraan masyarakat dan pegawai juga yang saat itu melakukan pelayanan di kantor.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

Pada tahap ini penulis menjelaskan identitas dari pada responden, hal ini dapat mempengaruhi kevalidan data akhir atau hasil akhir dari Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Kampa. Berikut identitas responden :

1. Umur Responden

Berikut tabel data tingkat umur responden :

Tabel V.1 Jumlah Keseluruhan Responden Berdasarkan Umur

No	Umur Responden	Jumlah	Persentase (%)
1	<20 tahun	5	6,66
2	21-30 tahun	25	33,33
3	31-40 tahun	35	46,66
4	>40 tahun	10	13,33
	Jumlah	75	100

Sumber : Data Kuesioner tahun 2021

Berdasarkan tabel V.1 dapat di jelaskan bahwa kebanyakan umur responden berada pada umur 31-40 tahun yaitu 35 orang atau 46,66% dan jumlah responden yang paling sedikit yaitu pada umur <20 tahun ada 5 orang atau 6,66%. Berdasarkan data yang diatas dapat di simpulkan bahwa pada umumnya umur responden berada pada tingkat umur 31-40 tahun. Dengan demikian dapat di jelaskan bahwa responden dapat menilai bagaimana pelayanan yang di berikan

oleh petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Kampa sangat baik atau kurang baik.

2. Jenis Kelamin Responden

Berikut tabel jenis kelamin responden :

Tabel V.2 Jumlah Keseluruhan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-Laki	43	57,33
2	Perempuan	32	42,66
	Jumlah	75	100

Sumber : Data Kuesioner tahun 2021

Berdasarkan tabel V.2 dapat dijelaskan bahwa jumlah responden laki-laki sebanyak 43 orang atau 57,33%. Sedangkan jumlah responden perempuan sebanyak 32 orang atau 42,66%. Dapat disimpulkan kebanyakan responden adalah laki-laki, dan dijelaskan bahwa penerima pelayanan pada Kantor Kecamatan Kampa lebih banyak laki-laki dari pada perempuan.

3. Tingkat Pendidikan

Berikut tabel tingkat pendidikan responden :

Tabel V.3 Jumlah Keseluruhan Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	SLTA	45	60
2	Diploma	17	22,66
3	S-1 Ke atas	13	17,33
	Jumlah	75	100

Sumber : Data Kuesioner 2021

Dari tabel V.3 dapat dijelaskan tingkat responden yang tertinggi yaitu tingkat pendidikan SLTA sebanyak 45 orang atau 60%. Responden pada tingkat Diploma sebanyak 17 orang atau 22,66%. Responden pada tingkat S-1 ke atas sebanyak 13 orang atau 17,33%. Dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden penerima pelayanan dari Kantor Kecamatan Kampa berada pada tingkat SLTA.

B. Hasil Penelitian

1. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Adalah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Untuk lebih jelasnya implementasi pelayanan di Kantor Kecamatan Kampa dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel V.5 : Tanggapan Responden Masyarakat Pada Sistem, Mekanisme, dan Prosedur di Kantor Kecamatan Kampa.

No	Item Penilaian	TB	KB	B	SB
		F/%	F/%	F/%	F/%
1	Kemudahan bertemu petugas pelayanan yang diperlukan, Kemudahan dalam mendapatkan informasi pelayanan, Akses terhadap pelayanan yang diinginkan	0	0	41	34
	Jumlah	0	0	41/ (54,66%)	34/ (45,33%)
	Skor	0	0	123	136
	Total Skor	259			
	Nilai Unsur Pelayanan	3,45			
	Kategori	Baik			

Sumber : Data Kuesioner tahun 2021

Dari tabel diatas dapat diketahui jawaban responden masyarakat dari kuesioner indikator prosedur pelayanan, yang mana tanggapan responden menyatakan berkategori sangat baik sebanyak 34 orang, berkategori baik 41 orang, berkategori kurang baik sebanyak 0 orang dan berkategori tidak baik 0 orang dengan nilai unsur pelayanan 3,45. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa tanggapan masyarakat tentang indikator prosedur pelayanan berada pada kategori Baik. Karena masyarakat diberi akses serta kemudahan dalam melakukan administrasi.

Informasi dari pihak Kantor Camat Kampa bahwa jika ada masyarakat yang ingin melakukan pelayanan kami selalu memberi kemudahan agar masyarakat bisa mendapatkan pelayanan dengan baik.

2. Persyaratan Pelayanan

Adalah persyaratan teknis administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Untuk lebih jelasnya implementasi pelayanan di Kantor Kecamatan Kampa, dapat dilihat dari tabel sebagai berikut :

Tabel V.6 : Tanggapan Responden Masyarakat Pada Persyaratan Pelayanan di Kantor Kecamatan Kampa.

No	Item Penilaian	TB	KB	B	SB
		F/%	F/%	F/%	F/%
1	Kejelasan persyaratan pada pelayanan yang dipilih, Kesesuaian informasi tentang persyaratan pelayanan, Kemudahan mengurus persyaratan administrasi pelayanan	0	0	39	36
	Jumlah	0	0	39/ (52%)	36/ (48%)
	Skor	0	0	117	144
	Total Skor	261			
	Nilai Unsur Pelayanan	3,48			

	Kategori	Baik
--	----------	------

Sumber : Data Kuesioner tahun 2021

Dari tabel diatas dapat diketahui jawaban responden dari kuesioner tentang indikator persyaratan pelayanan, yang mana tanggapan responden menyatakan berkategori sangat baik sebanyak 36 orang, berkategori baik 39 orang, berkategori kurang baik 0 orang dan berkategori tidak baik 0 orang dengan nilai unsur pelayanan sebesar 3,48. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa tanggapan masyarakat tentang indikator persyaratan pelayanan berada pada kategori baik, karena persyaratan pelayanan jelas dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang melakukan pelayanan.

Dari informasi yang didapatkan dari pihak Kantor Kecamatan Kampa telah memberikan persyaratan pelayanan sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat dan mudah untuk memenuhi persyaratan yang diinginkan.

3. Kompetensi Pelaksana

Adalah tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk lebih jelasnya implementasi pelayanan di Kantor Kecamatan Kampa, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel V.7 : Tanggapan Responden Masyarakat Pada Kompetensi Pelaksana pelayanan di Kantor Kecamatan Kampa.

No	Item Penilaian	TB	KB	B	SB
		F/%	F/%	F/%	F/%
1	Responsif dalam melayani administrasi pelayanan, Mampu melayani dengan cepat dan tepat	0	0	36	39
	Jumlah	0	1	36/ (48%)	39/ (52%)
	Skor	0	2	108	152
	Total Skor	262			
	Nilai Unsur Pelayanan	3,49			
	Kategori	Baik			

Sumber : Data Kuesioner tahun 2021

Dari tabel diatas dapat diketahui jawaban responden dari kuesioner tentang indikator Kompetensi Pelaksana, yang mana tanggapan responden menyatakan berkategori sangat baik sebanyak 39 orang, berkategori baik 36 orang, berkategori kurang baik 1 orang dan berkategori tidak baik 0 orang dengan nilai unsur pelayanan sebesar 3,49. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa tanggapan masyarakat tentang indikator Kompetensi Pelaksana pelayanan berada pada kategori baik, karena petugas bisa melayani masyarakat dengan baik dan tepat serta responsif dalam melayani. Dari informasi yang didapatkan dari pihak Kantor Kecamatan Kampa telah memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan keterampilan masing-masing.

4. Waktu Penyelesaian

Adalah target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Untuk lebih jelasnya implementasi pelayanan di Kantor Kecamatan Kampa, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel V.8 : Tanggapan Responden Masyarakat Pada Waktu Penyelesaian Pelayanan di Kantor Kecamatan Kampa.

No	Item Penilaian	TB	KB	B	SB
		F/%	F/%	F/%	F/%
1	Kecepatan proses pelayanan, Kecepatan penyelesaian dan ketepatan pelayanan yang diberikan	0	0	43	32
	Jumlah	0	0	43/ (57,33%)	32/ (42,66%)
	Skor	0	0	129	128
	Total Skor	257			
	Nilai Unsur Pelayanan	3,42			
	Kategori	Baik			

Sumber : Data Kuesioner tahun 2021

Dari tabel diatas dapat diketahui jawaban responden dari kuesioner tentang indikator Waktu Penyelesaian pelayanan, yang mana tanggapan responden menyatakan berkategori sangat baik sebanyak 32 orang, berkategori baik 43

orang, berkategori kurang baik 0 orang dan berkategori tidak baik 0 orang dengan nilai unsur pelayanan sebesar 3,42. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa tanggapan masyarakat tentang indikator Waktu Penyelesaian pelayanan berada pada kategori baik, karena petugas yang memberikan pelayanan melakukan tugas nya dengan tepat dan cepat.

Dari informasi yang didapatkan dari pihak Kantor Kecamatan Kampa pada ketepatan dan kecepatan proses pelayanan mereka cepat dan pelayanan yang diberikan tepat sesuai yang masyarakat butuhkan.

5. Perilaku pelaksana

Adalah sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Untuk lebih jelasnya implementasi pelayanan di Kantor Kecamatan Kampa, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel V.9 : Tanggapan Responden Masyarakat Pada Perilaku Pelaksana Pelayanan di Kantor Kecamatan Kampa.

No	Item Penilaian	TB	KB	B	SB
		F/%	F/%	F/%	F/%
1	Rasa hormat antara petugas dan masyarakat, Sopan dan ramah dalam melayani	0	0	36	39
	Jumlah	0	0	36/ (48%)	39/ (52%)

1	2	3	4	5	6
	Skor	0	0	108	156
	Total Skor	264			
	Nilai Unsur Pelayanan	3,52			
	Kategori	Baik			

Sumber : Data Kuesioner tahun 2021

Dari tabel diatas dapat diketahui jawaban responden dari kuesioner tentang indikator perilaku pelaksana pelayanan, yang mana tanggapan responden menyatakan berkategori sangat baik sebanyak 39 orang, berkategori baik 6 orang, berkategori kurang baik 0 orang dan berkategori tidak baik 0 orang dengan nilai unsur pelayanan sebesar 3,52. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa tanggapan masyarakat tentang indikator perilaku pelaksana pelayanan berada pada kategori sangat baik, karena petugas selalu ramah dan sopan kepada masyarakat yang ingin melakukan pelayanan

Dari informasi yang didapatkan dari pihak Kantor Kecamatan Kampa bahwa mereka melayani masyarakat dengan baik, sopan dan ramah baik dalam proses pelayanan maupun diluar pelayanan.

6. Biaya/Tarif

Adalah keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan. Untuk lebih jelasnya implementasi pelayanan di Kantor Kecamatan Kampa, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel V.10 : Tanggapan Responden Masyarakat Pada Biaya/Tarif Pelayanan di Kantor Kecamatan Kampa.

No	Item Penilaian	TB	KB	B	SB
		F/%	F/%	F/%	F/%
1	Kesesuaian jangkauan biaya dengan hasil pelayanan, Kewajaran biaya pelayanan	0	0	46	29
	Jumlah	0	0	46/ (61,33%)	29/ (38,66%)
	Skor	0	0	138	116
	Total Skor	254			
	Nilai Unsur Pelayanan	3,38			
	Kategori	Baik			

Sumber : Data Kuesioner tahun 2021

Dari tabel diatas dapat diketahui jawaban responden dari kuesioner tentang indikator Biaya/tarif pelayanan, yang mana tanggapan responden menyatakan berkategori sangat baik sebanyak 29 orang, berkategori baik 46 orang, berkategori

kurang baik 0 orang dan berkategori tidak baik 0 orang dengan nilai unsur pelayanan sebesar 3,38. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa tanggapan masyarakat tentang indikator Biaya/tarif pelayanan berada pada kategori baik, karena masyarakat hanya akan dikenakan biaya administrasi jika memang diperlukan.

Dari informasi yang didapatkan dari pihak Kantor Kecamatan Kampa menyatakan bahwa ada nya biaya dalam pelayanan hanya di lakukan bila memang perlu, seperti biaya foto copy dan sebagainya sebagai biaya administrasi saja, jika tidak terlalu di perlukan maka masyarakat tidak perlu membayar.

7. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Adalah kejelasan jenis pelayanan yang tersedia dan kesesuaian pelayanan dengan standar pelayanan. Untuk lebih jelasnya implementasi pelayanan di Kantor Kecamatan Kampa, dapat dilihat dari tabel sebagai berikut :

Tabel V.11 : Tanggapan Responden Masyarakat Pada Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan di Kantor Kecamatan Kampa.

No	Item Penilaian	TB	KB	B	SB
		F/%	F/%	F/%	F/%
1	Kejelasan Jenis Pelayanan, Kesesuaian jenis pelayanan dengan standar pelayanan	0	0	40	35
	Jumlah	0	0	40/ (53,33%)	35/ (46,66%)

1	2	3	4	5	6
	Skor	0	0	120	140
	Total Skor	260			
	Nilai Unsur Pelayanan	3,46			
	Kategori	Baik			

Sumber : Data Kuesioner tahun 2021

Dari tabel diatas dapat diketahui jawaban responden dari kuesioner tentang indikator Produk spesifikasi jenis pelayanan, yang mana tanggapan responden menyatakan berkategori sangat baik sebanyak 35 orang, berkategori baik 40 orang, berkategori kurang baik 0 orang dan berkategori tidak baik 0 orang dengan nilai unsur pelayanan sebesar 3,46. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa tanggapan masyarakat tentang indikator produk spesifikasi pelayanan berada pada kategori baik, karena jenis pelayanan yang disediakan di kantor camat sesuai dengan aturan standar pelayanan dan informasi nya jelas

Dari informasi yang didapatkan dari pihak Kantor Kecamatan Kampa menyatakan bahwa mereka memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang sudah diatur dan pastinya sesuai standar pelayanan.

8. Penanganan pengaduan, masukan, dan saran

Adalah tindakan atau upaya dalam menindak lanjuti keluhan dari masyarakat. Untuk lebih jelasnya implementasi pelayanan di Kantor Kecamatan Kampa, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel V.12 : Tanggapan Responden Masyarakat Pada Penanganan pengaduan, masukan, dan saran di Kantor Kecamatan Kampa.

No	Item Penilaian	TB	KB	B	SB
		F/%	F/%	F/%	F/%
1	Ada nya tempat kotak saran, Tindakan terhadap keluhan masyarakat	0	29	46	0
	Jumlah	0	29/ (38,66%)	46/ (61,33%)	0
	Skor	0	58	138	0
	Total Skor	196			
	Nilai Unsur Pelayanan	2,61			
	Kategori	Kurang Baik			

Sumber : Datar Kuesioner tahun 2021

Dari tabel diatas dapat diketahui jawaban responden dari kuesioner tentang indikator Penanganan pengaduan, masukan, dan saran, yang mana tanggapan responden menyatakan berkategori sangat baik sebanyak 0 orang, berkategori baik

46 orang, berkategori kurang baik 29 orang dan berkategori tidak baik 0 orang dengan nilai unsur pelayanan sebesar 2,61. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa tanggapan masyarakat tentang indikator penanganan pengaduan, masukan, dan saran berada pada kategori Kurang Baik, karena tidak tersedia nya tempat kotak saran untuk masyarakat jika ada keluhan pada pelayanan serta tidak penyelesaian terbaik jika ada keluhan dan saran dari masyarakat.

Dari informasi yang didapatkan dari pihak Kantor Kecamatan Kampa menyatakan bahwa mereka menerima atau mendengarkan langsung jika ada masyarakat yang ingin menyampaikan saran atau keluhan dan segera memperbaikinya. Namun yang terjadi sebaliknya.

9. Sarana dan Prasarana

Adalah tempat dan alat yang digunakan untuk menunjang proses pelayanan ke lebih baik dan lebih teratur. Untuk lebih jelasnya implementasi pelayanan di Kantor Kecamatan Kampa, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut ;

Tabel V.13 : Tanggapan Responden Masyarakat Pada Sarana dan Prasarana di Kantor Kecamatan Kampa.

No	Item Penilaian	TB	KB	B	SB
		F/%	F/%	F/%	F/%
1	sarana dan prasarana, Ruang dan lingkungan pelayanan	0	27	48	0
	Jumlah	0	27/ (36%)	48/ (64%)	0
	Skor	0	54	144	0
	Total Skor	198			
	Nilai Unsur Pelayanan	2,64			
	Kategori	Kurang Baik			

Sumber : Data Kuesioner tahun 2021

Dari tabel diatas dapat diketahui jawaban responden dari kuesioner tentang indikator sarana dan prasarana, yang mana tanggapan responden menyatakan berkategori sangat baik sebanyak 0 orang, berkategori baik 48 orang, berkategori kurang baik 27 orang dan berkategori tidak baik 0 orang dengan nilai unsur pelayanan sebesar 3,04. Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa tanggapan masyarakat tentang indikator keamanan sarana dan prasarana berada pada kategori Kurang Baik, karena sarana dan prasarana di Kantor Kecamatan Kampa masih kurang seperti jumlah kipas angin yang mana tidak tersedia di ruang tunggu, itu membuat masyarakat ketika ingin melakukan pelayanan pada siang hari terasa panas dan kurang nyaman karena berkeringat, dan juga tempat parkir yang di sediakan di kantor camat bersifat bebas, maksud nya belum ada

tempat khusus untuk kendaraan bermotor parkir sehingga banyak masyarakat yang memarkirkan sepeda motor nya disekitar kantor dan terkadang jika masyarakat banyak yang melakukan pelayanan di kantor camat ada beberapa masyarakat yang susah keluar kendaraan nya selesai melakukan pelayanan karena terhalang kendaraan lain yang parkir sembarangan, dan juga tidak ada petugas parkir yang menjaga kendaraan masyarakat agar tetap aman, itu juga faktor masyarakat merasa kurang aman saat memarkir kan kendaraan.

Dari informasi yang didapatkan dari pihak Kantor Kecamatan Kampa menyatakan bahwa sarana dan prasarana yang mereka sediakan sudah cukup untuk melayani masyarakat. Namun yang terjadi seperti yang telah di jelaskan di atas.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Untuk mengetahui nilai per unsur atau per indikator dari pelayanan Kantor Kecamatan Kampa dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel V.14 : Rekapitulasi Nilai Indeks Komposit (Gabungan) di Kantor Kecamatan Kampa.

No	Unsur pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Sistem, mekanisme, dan Prosedur	3,45
2	Persyaratan pelayanan	3,48
3	Kompetensi pelaksana	3,49
4	Waktu penyelesaian	3,42
5	Perilaku pelaksana	3,52

6	Biaya/tarif	3,38
7	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,46
8	Penanganan pengaduan, masukan, dan saran	2,61
9	Sarana dan prasarana	2,64

Dengan demikian nilai indeks untuk pelayanan yang dilakukan di Kantor Kecamatan Kampa dapat dihitung dengan mengkalikan nilai unsur pelayanan dengan bobot nilai rata-rata tertimbang yaitu sebesar 0,11.

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$(3,45 \times 0,11) + (3,48 \times 0,11) + (3,49 \times 0,11) + (3,42 \times 0,11) + (3,52 \times 0,11) + (3,38 \times 0,11) + (3,46 \times 0,11) + (2,61 \times 0,11) + (2,64 \times 0,11) = \text{Nilai indeks adalah } 3,232.$$

Dengan demikian hasil indeks pelayanan dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Nilai IKM setelah di Konversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,232 \times 25 = 80,8$
- Mutu Pelayanan B.
- Kinerja Bagian Pelayanan Baik.

Dari tabel diatas tanggapan responden tentang indeks kepuasan masyarakat di kantor kecamatan kampa dilihat dari indikator sistem mekanisme dan prosedur,

persyaratan pelayanan, kompetensi pelaksana, waktu penyelesaian, perilaku pelaksana, biaya/tarif, dan produk spesifikasi jenis pelayanan. Maka jawaban responden yang menyatakan unsur baik ada 7 dengan perilaku pelaksana memperoleh nilai unsur tertinggi yaitu 3,52.

Sedangkan unsur Penanganan pengaduan, masukan dan saran di nilai responden paling rendah dengan nilai unsur 2,61. Jadi dapat disimpulkan bahwa dari 9 unsur pelayanan 7 diantaranya berada di kategori “Baik” atau berada pada interval penilaian antara (76,61-88,30), yang dimaksud dari kata “Baik” dalam penelitian ini yaitu bahwa indeks kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Kampa berdasarkan 9 indikator yang digunakan, semua indikator tersebut telah sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Dan dari 9 indikator terdapat 2 indikator yang mana responden atau masyarakat menilai “Kurang Baik”, yaitu penanganan pengaduan, masukan dan saran yang mana tidak tersedia nya tempat kotak saran. dan sarana& prasarana juga belum mencukup yang mana ruang tunggu di kantor camat tidak di sediakan kipas angin dan membuat masyarakat merasa panas jika mereka melakukan pelayanan pada siang hari, dan juga tempat parkir kendaraan masyarakat yang belum memiliki tempat khusus parkir kendaraan roda 2 dan 4 serta petugas parkir agar lebih menjamin keamanan kendaraan masyarakat yang parkir untuk melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan Kampa.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka pada bab ini penulis dapat menarik kesimpulan dan saran.

Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan fenomena dan analisis penelitian kepada masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan Kampa bahwa implementasi pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kampa terlaksana dengan baik. Arti baik dalam penelitian ini yaitu pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Kampa berdasarkan 9 indikator penilaian indeks kepuasan masyarakat yang digunakan sebagai indikator sebagian terlaksana dengan baik sesuai dengan ketentuan dan aturan yang diberlakukan dan ada sebagian indikator yang belum sesuai atau terlaksana kurang baik dari ketentuan yang ada.

1. Indikator prosedur pelayanan di nilai baik karena masyarakat diberi kemudahan untuk bertemu petugas serta mendapatkan informasi apa saja yang dibutuhkan jika ingin melakukan pelayanan.
2. selanjutnya persyaratan pelayanan dinilai baik, karena karena persyaratan yang mudah dipenuhi oleh masyarakat dan sesuai dengan apa yang dibutuhkan.
3. Kompetensi pelaksana dinilai baik, karena petugas bisa melayani masyarakat dengan baik dan tepat serta responsif dalam melayani.

4. Waktu penyelesaian di nilai baik, karena petugas yang memberikan pelayanan melakukan tugas nya dengan tepat dan cepat.
5. Perilaku pelaksana di nilai baik, karena petugas selalu ramah dan sopan kepada masyarakat yang ingin melakukan pelayanan.
6. Biaya/tarif pelayanan di nilai baik, karena masyarakat hanya akan dikenakan biaya administrasi jika memang diperlukan.
7. Produk spesifikasi jenis pelayanan di nilai baik, karena jenis pelayanan yang disediakan sesuai dengan standar pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, masukan, dan saran di nilai kurang baik, karena tidak tersedia nya tempat kotak saran untuk masyarakat yang ingin memberikan saran atau keluhan terhadap pelayanan.
9. Sarana dan prasarana di nilai kurang baik, karena di tempat ruang tunggu belum disediakan kipas anging untuk masyarakat yang antri tempat parkir yang di sediakan di kantor camat bersifat bebas, maksud nya belum ada tempat khusus untuk kendaraan bermotor parkir sehingga banyak masyarakat yang memarkirkan sepeda motor nya disekitar kantor dan terkadang jika masyarakat banyak yang melakukan pelayanan di kantor camat ada beberapa masyarakat yang susah keluar kendaraan nya selesai melakukan pelayanan karena terhalang kendaraan lain yang parkir sembarangan, dan juga tidak ada petugas parkir yang menjaga kendaraan masyarakat agar tetap aman, itu juga faktor masyarakat merasa kurang aman saat memarkir kan kendaraan.

Dari implementasi ini lah peneliti dapat menyimpulkan bahwa implementasi pelayanan pada Kantor Kecamatan Kampa terlaksana dengan baik.

B. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk penanganan pengaduan, masukan, dan saran pada kesimpulannya masih dinilai kurang baik, yang mana belum tersedia nya kotak saran yang berguna jika ada masyarakat ingin memberikan saran atau keluhan terkait dengan pelayanan di kantor camat. Baiknya petugas menyediakan tempat untuk masyarakat jika ingin memberikan saran atau disebut sebuah kotak saran.
2. Untuk sarana dan prasarana, pada kesimpulannya masih di nilai kurang baik, yang mana ruang tunggu dan juga ruang administrasi belum terpasang kipas angin atau ac yg cukup dan juga tempat parkir yang masih sembarangan. Baik demi menunjang proses pelayanan administrasi yang nyaman dan aman bagi masyarakat dan juga pegawai kantor, agar memasang AC/kipas angin di tempat atau ruangan administrasi yang belum ada. Dan baiknya di buat sebuah tempat parkir khusus untuk kendaraan 2 dan 4 dan di letakkan petugas parkir agar keamanan kendaraan masyarakat saat melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan Kampa merasa aman dan nyaman, dan bisa fokus menyelesaikan urusannya. Yang mana itu juga bisa membuka lowongan pekerjaan untuk masyarakat yang mau bekerja sebagai petugas parkir.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Ali, Faried .2011. *Teori dan Konsep Adminitrasi dari Pemikiran Paradigmatik menuju Redefenisi*. Jakarta : Rajawali Press.
- Syafri, Wirman. 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jatinangor: Erlangga.
- Usman, Husaini. 2009. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta : Bumi Aksara
- Yussa, H.A Tarmizi & Hendry Andry. 2015. *perilaku dan etika Administrasi Publik*. Pekanbaru : Marpoyan Tujuh Publishing.
- Zulkifli, 2009 . *Fungsi- fungsi manajemen* .FISIPOL UIR Pekanbaru
- Zulkifli, 2005. *Pengantar studi ilmu administrasi dan manajemen* . Pekanbaru: UIR
- Bambang Presetyo dan Lina Miftahul Jannah. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Cholid Narbuko dan Abu Achmadi. (2013). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Fandy Tjiptono. (1997). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta
- Andi Offset.(2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Harbani Pasolong. (2010). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta
- Heni Idawati. (2011). Analisis Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Binangun Kulon Progo. *Tugas Akhir Skripsi*.
- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/14/M.PAN/14/2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.*
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14/PER/M.PAN/14/2017 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*

Lijan Poltak Sinambela, dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Nasution, M.N. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*.

Jakarta: Ghalia Indonesia.

Nur Setyaningsih. (2008). Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan di SAMSAT Kabupaten Sragen. *Skripsi*.

UNDANG-UNDANG SERTA PERATURAN DAERAH

- Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 No.23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan daerah
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan
- PERMENPAN Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PERMENPAN nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah