

**PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT  
PADA KANTOR KECAMATAN ASTAMBUL  
KABUPATEN BANJAR**

Oleh : Noor' Aida

Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas  
Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari

Dosen Pembimbing :

Dr. Murdiansyah Herman, S.Sos, M.AP

Drs. H. Abdul Wahid, M.AP

**ABSTRAK**

NOOR' AIDA, NPM. 17120721 "*Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Astambul Kabupaten Banjar*". Bapak Dr. Murdiansyah Herman, S.Sos, M.AP Sebagai Pembimbing Utama dan Bapak Drs. H. Abdul Wahid, M.AP sebagai Co Pembimbing.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tentang pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Astambul, Kabupaten Banjar, Kalimantan Selatan.

Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, dokumentasi dan pertanyaan-pertanyaan melalui kuesioner/angket kepada informan. Sample ditentukan dengan teknik *non- probability sampling* dengan jenis *accidental sampling*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Kantor Kecamatan Astambul, Kabupaten Banjar dapat digolongkan dalam kategori baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari 9 (sembilan) unsur indikator yang diukur sebesar 3,196 dan dengan nilai interval konversi sebesar 79,91. Indikator yang memiliki nilai rata-rata perunsur tertinggi adalah persyaratan pelayanan dengan nilai interval sebesar 3,47 dengan nilai indeks perunsur sebesar 86,64. Sedangkan indikator yang memiliki nilai terendah adalah indikator sarana dan prasarana dengan rata-rata perunsur sebesar 2,78 dan nilai indeks perunsur sebesar 69,52.

Kata Kunci : *Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat.*

---

## ***ABSTRACT***

NOOR' AIDA, NPM. 17120721 "Public Services To Public Satisfaction At Kecamatan Astambul, Kabupaten Banjar". Mr Dr. Murdiansyah Herman, S.Sos, M.AP as the main counselor and Mr. Drs. H. Abdul Wahid, M.AP as co-counselor.

The purpose of this research is to study the implementation of public service to public satisfaction at the office of Kecamatan Astambul, Kabupaten Banjar, Kalimantan Selatan.

The research method used qualitative descriptive type. Data collected through observation, interviews and questions through questionnaires the informants. The sample is determined by the non-probability sampling technique with the accidental sampling type.

The results showed that the services of the Astambul District Office, Banjar Regency can be classified in "good" category. This is assessed by the value of the Community Satisfaction Index (IKM) of the 9 (nine) indicators assessed as of 3.196 and with a conversion interval value as of 79.91. The indicator that has the highest average value of the components is the service requirements with an interval value of 3.47 with a value index of 86.64. While the indicators that have the lowest value are the facilities and infrastructure indicators with an average of 2.78 and the index value of 69.52.

Keywords: *Public Service, Public Satisfaction*

## PENDAHULUAN

Salah satu kegiatan yang dilakukan oleh organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi adalah memberikan pelayanan baik kepada unit kerja di dalam organisasi maupun di luar organisasi. Aktivitas pelayanan dalam suatu organisasi berpengaruh terhadap pencapaian mutu kinerja dan kegiatan organisasi serta pencapaian tujuan organisasi tersebut secara keseluruhan. Pelayanan yang diberikan bukan hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan konsumen, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada konsumen.

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan publik, organisasi/Instansi publik dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik dan maksimal kepada pelanggan sesuai dengan harapan pelanggan.

Pada ketentuan pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik 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 administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, ketentuan pada pasal 2 menyebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undangundang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Salah satu Instansi Pemerintah yang menyelenggarakan Pelayanan Publik kepada masyarakat adalah Kantor Kecamatan Astambul, Kabupaten Banjar. Kantor Kecamatan Astambul terletak di Jl. Syech H.M Arsyad Al Banjari, No.2 Desa Sei Alat Kecamatan Astambul Kabupaten Banjar, berjarak sekitar 18,5km dari ibu kota Kabupaten Banjar, Martapura.

Kegiatan/aktifitas pelayanan publik yang diberikan dapat dinilai dari tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian yang diberikan oleh masyarakat menentukan ukuran kinerja pelayanan publik tersebut. Kegiatan/aktifitas yang dapat dilakukan guna mengetahui kualitas pelayanan publik adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Salah satu cara/metode yang dapat dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat adalah dengan menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat. Ketentuan mengenai Survei Kepuasan Masyarakat tercantum 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.

Fokus penelitian ini dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan mana yang tidak relevan (Moleong, 2010). Penelitian ini akan difokuskan pada pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Astambul Kabupaten Banjar.

Adapun tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Astambul Kabupaten Banjar, apa saja yang menjadi hambatan pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan serta upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Kecamatan Astambul Kabupaten Banjar.

## METODE

Dalam penelitian ini ada beberapa metode dalam memperoleh data. Adapun metode dalam mengumpulkan data, yaitu sebagai berikut :

1. Metode pengamatan (*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 Astambul, lingkungan Kantor Kecamatan Astambul, fasilitas serta kegiatan pelayanan di Kantor Kecamatan Astambul sehingga peneliti mendapatkan data yang akurat dan relevan dengan tujuan penelitian yang diharapkan.
2. Metode dokumentasi digunakan untuk memperoleh informasi tentang keadaan Kantor Kecamatan Astambul, seperti informasi mengenai visi misi, tugas pokok, fungsi dan struktur organisasi Kantor Kecamatan Astambul 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.
3. Metode wawancara melalui Pengisian Kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi informan seperangkat pertanyaan tertulis untuk diberikan jawaban. Kuesioner/angket merupakan teknik pengumpulan data yang efektif dan efisien apabila peneliti mengetahui variabel yang ingin diukur serta apa yang diharapkan dari informan. Penelitian ini menggunakan perhitungan data yang diperoleh dari hasil Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Data yang telah terkumpul dalam bentuk angka-angka kemudian akan dihitung sesuai dengan ketentuan PERMENPANRB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat. Angka-angka tersebut kemudian diinterpretasikan kedalam bentuk kalimat. Metode survei kepuasan masyarakat menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket) dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia (PERMENPANRB Nomor 14 Tahun 2017). Pada penelitian ini, kuesioner atau angket digunakan untuk mengambil data tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik kantor Kecamatan Astambul. Jenis kuesioner atau angket yang digunakan adalah angket tertutup. Teknik ini dipilih karena memudahkan informan dalam memberikan jawaban dan dapat mempermudah peneliti dalam mengambil data.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data SKM sesuai dengan PERMENPANRB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat. 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 beberapa langkah sebagai berikut:

1. *Editing* yaitu Setelah angket diisi oleh responden dan dikembalikan kepada penulis, segera penulis meneliti kelengkapan dalam pengisian angket. Apabila ada kelengkapan

atau jawaban angket yang tidak dijawab, penulis menghubungi responden yang bersangkutan untuk disempurnakan jawabannya agar angket tersebut sah. Penulis memilih atau menyortir data atau angket sedemikian rupa sehingga hanya angket yang terisi dengan benar dan sah yang diolah atau digunakan.

2. *Tabulasi* yaitu Setelah data terkumpul, data tersebut diberikan skor terhadap jawaban 9 (sembilan) unsur Survei Kepuasan Masyarakat. Penelitian ini menggunakan tabel biasa atau main tabel, yaitu tabel yang disusun berdasarkan sifat responden tertentu dan tujuan tertentu. Tabel ini sifatnya kolektif dan memuat beberapa jenis informasi.
3. Analisis SKM dan Interpretasi yaitu Berdasarkan PERMENPANRB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat, Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama.
4. Penarikan kesimpulan yaitu Langkah terakhir dalam teknik analisis data adalah menarik kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan. Data yang berupa angka dari hasil angket dijelaskan dalam bentuk kalimat, sehingga diperoleh deskripsi hasil penelitian.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Perhitungan data pada penelitian ini diperoleh dari hasil pengukuran terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan (U) yang terdiri dari :

- 1) Persyaratan yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 3) Waktu Penyelesaian yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 4) Biaya/Tarif yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- 6) Kompetensi Pelaksana yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
- 7) Perilaku Pelaksana yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- 8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- 9) Sarana dan Prasarana yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Berdasarkan perhitungan Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat, diperoleh hasil pengukuran terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan (U), perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kantor Kecamatan Astambul Kabupaten Banjar mengacu pada data pengolahan Survei

Kepuasan Masyarakat per-unsur pelayanan mulai dari tahapan perhitungan jumlah nilai per unsur pelayanan, perhitungan nilai rata-rata perunsur, nilai rata-rata tertimbang sampai dengan perhitungan nilai Indeks, sehingga didapatkan data sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Nilai Konversi SKM} &= \Sigma \text{NRR tertimbang} \times 25 \\ \text{Nilai Konversi SKM} &= 3,196 \times 25 = 79,91 \end{aligned}$$

Selanjutnya, hasil nilai Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Astambul, Kabupaten Banjar, disesuaikan dengan kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks yang ditunjukkan pada tabel sebagai berikut :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

(Sumber : PERMENPANRB Nomor 14 tahun 2017)

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan pada tabel di atas, maka Kantor Kecamatan Astambul Kabupaten Banjar memperoleh hasil Nilai Interval Konversi (NIK) sebesar 79,91. Kinerja unit pelayanan Kantor Kecamatan Astambul berada dalam mutu pelayanan “B” dengan kategori “BAIK”.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari 9 (sembilan) unsur sebesar 3,196 dan dengan nilai interval konversi sebesar 79,91. Unsur pelayanan yang memiliki nilai rata-rata perunsur tertinggi adalah persyaratan pelayanan dengan nilai interval sebesar 3,47 dengan nilai indeks perunsur sebesar 86,64. Sedangkan Unsur pelayanan yang memiliki nilai terendah adalah indikator sarana dan prasarana dengan rata-rata perunsur sebesar 2,78 dan nilai indeks perunsur sebesar 69,52.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijabarkan pada Bab sebelumnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Astambul Kabupaten Banjar dapat digolongkan dalam kategori **baik**. Hal ini ditunjukkan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari 9 (sembilan) unsur sebesar 3,196 dan dengan nilai interval konversi sebesar 79,91. Indikator yang memiliki nilai rata-rata perunsur tertinggi adalah persyaratan pelayanan dengan nilai interval sebesar 3,47 dengan nilai indeks perunsur sebesar 86,64. Sedangkan indikator yang memiliki nilai terendah adalah indikator sarana dan prasarana dengan rata-rata perunsur sebesar 2,78 dan nilai indeks perunsur sebesar 69,52.
2. Hambatan pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Astambul Kabupaten Banjar diantaranya adalah indikator biaya/tarif pelayanan dan sarana/prasarana yang masih berada dalam kategori kurang baik sehingga diperlukan

perbaikan. Indikator Biaya/tarif pelayanan Kantor Kecamatan Astambul memiliki nilai indeks per unsur sebesar 74,66 dan berada pada tingkat Kurang baik. Indikator sarana dan prasarana dengan rata-rata perunsur sebesar 2,78 dan nilai indeks perunsur sebesar 69,52.

3. Upaya untuk mengatasi hambatan pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Astambul Kabupaten Banjar diantaranya dengan melakukan pembuatan dan pengelolaan website sehingga informasi tentang Biaya/tarif Pelayanan menjadi lebih transparan dan mudah diakses, serta melakukan rapat koordinasi dengan PD Pasar, sosialisasi, serta himbauan kepada masyarakat tentang penggunaan lahan parkir kantor Kecamatan Astambul.

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan penelitian di atas, maka peneliti mengemukakan saran kepada Kantor Kecamatan Astambul, yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Astambul kabupaten Banjar sudah tergolong baik, oleh karena itu diharapkan untuk kedepannya pelayanan yang diberikan agar dapat dipertahankan dan terus ditingkatkan agar menjadi lebih baik lagi.
2. Sarana dan prasarana merupakan unsur dengan nilai terendah dibandingkan dengan unsur lainnya, oleh karena itu Kantor Kecamatan Astambul perlu berupaya lebih baik lagi untuk meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan yang diberikan, seperti perluasan area lahan parkir dan ruangan pelayanan.
3. Pemerintah Kantor Kecamatan Astambul Kabupaten Banjar perlu memberikan informasi pelayanan yang lebih jelas kepada masyarakat. Contohnya menunjukkan papan informasi/spanduk/brosur mengenai prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu pelayanan pada setiap jenis pelayanan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Anggara, Sahya. 2012. *Ilmu Administrasi Negara (Kajian Konsep, Teori, dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance)*. CV Pustaka Setia. Bandung.
- Daryanto dan Ismanto Setyabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Gava Media. Yogyakarta.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media. Yogyakarta.
- Narbuko, Cholid dan Abu Achmadi. 2013. *Metodologi Penelitian*. PT Bumi Aksara. Jakarta.
- Nazir, Moh. 2011. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia, Bogor.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. PT Gramedia Widiasarana Indonesia. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*

*Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.*

*Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.*

Setyaningsih, Nur.2008. Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan di SAMSAT Kabupaten Sragen. *Skripsi*. Universitas Diponegoro, Semarang.

Nugraheni, Zulfi Ahaditya Arif. 2015. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang. *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta.