

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
(Studi Kasus Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Badan Kesatuan  
Bangsa Dan Politik Provinsi Kepulauan Riau)**

**NASKAH PUBLIKASI**



**Oleh**

**DIPINTI FECIRA  
AGUS HENDRAYADY  
DIAN PRIMA SAFITRI**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI  
TANJUNGPINANG  
2016**

## SURAT PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa yang disebut dibawah ini :

Nama : DIPINTI FECIRA  
NIM : 110563201039  
Jurusan/ Prodi : Ilmu Administrasi Negara  
Alamat : Jl. D.I.Panjaitan Kilometer 9 Perumahan Taman Harapan Indah, Blok B, No.42  
Nomor Telp : 081261679342  
Email : [dipintifecira@gmail.com](mailto:dipintifecira@gmail.com)  
Judul Naskah : **ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (Studi Kasus Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Provinsi Kepulauan Riau)**

Menyatakan bahwa judul tersebut sudah sesuai dengan aturan tata tulis naskah ilmiah dan untuk dapat diterbitkan.

Tanjungpinang, 17 Agustus 2016  
Yang menyatakan,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Agus Hendrayady, M.Si  
NIDN. 1005087301

Dian Prima Safitri, M.AP  
NIDN. 1001068503

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**  
**(Studi Kasus Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik**  
**Provinsi Kepulauan Riau)**

**DIPINTI FECIRA**  
**AGUS HENDRAYADY**  
**DIAN PRIMA SAFITRI**

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Maritim Raja Ali Haji

**ABSTRAK**

Kedudukan dan peran Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi (Kesbangpol) Kepulauan Riau (Kepri) yang sangat penting dan strategis, sebagaimana disebutkan dalam Peraturan Daerah (PERDA) Nomor 8 Tahun 2011 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kepulauan Riau merupakan salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang urusannya secara tegas diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945 yaitu untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan, yaitu urusan pembangunan bidang kesatuan bangsa dan politik guna mencapai tujuan bersama. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sehingga pelayanan Instansi Kesbangpol dapat tercapai dalam upaya meningkatkan pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Kesbangpol Provinsi Kepri.

Konsep operasional dalam penulisan skripsi ini yang digunakan untuk mengukur IKM mengacu kepada Keputusan Men.PAN Nomor:63/KEPM.PAN/7/2003/. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, peneliti menggunakan teknik purposive sampling dan teknik sampling aksidental dengan sampel yang berjumlah 150 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah nilai IKM menurut Surjadi (2009:51) dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing masing unsur pelayanan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ditinjau dari dimensi (IKM) setelah dikonversikan adalah 73,8593333 dengan ini dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan yang diberikan Kesbangpol Provinsi Kepri dinilai baik. Hal ini menunjukkan bahwa pada dimensi ini masyarakat sudah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah. Saran dalam hasil penelitian ini adalah dalam rangka pemenuhan kepuasan pelayanan masyarakat maka hendaknya pelayanan tetap dimaksimalkan walaupun terkendala oleh beberapa fasilitas penunjang serta sarana dan prasarana peningkatan mutu pelayanan melalui sumber daya manusia (SDM).

Kata kunci : Pelayanan Publik, Indeks Kepuasan Masyarakat.

## ABSTRACT

*Roles and position of National unity and political bodies of Kepulauan Riau Province which is very important and strategic, as mentioned in the Local Regulation number 8 of 2011 on the organizational structure and working procedures of the Bodies of National unity and the Political Province of Riau Island is one of the local work unit whose business it expressly mandated in the constitution in 1945 of carrying out part of government affairs, the affairs building national unity and political fields in order to achieve common goals. Community satisfaction index as the benchmark against the performance optimization of public services by government officials to the public so that the service agencies of national unity and political bodies province can be achieved in efforts to improve public services. This study aims to determine people's satisfaction of public service at the office of national unity and political bodies of Kepri area.*

*Operational concepts in the writing of this yes g is used to measure community satisfaction index refers to the State Minister or Control of Machinery of the state decision number: 63/kemp.pan/7/2003. This study uses a quantitative study with descriptive approach, researchers using purposive sampling and accidental sampling technique with a sample of 150 people. The data analysis technique used is the value of community satisfaction index according Surjadi (2009: 51) is calculated by using the "weighted average value" of each service element.*

*The results of this study show that in the review of the dimensions of community satisfaction index after converting the 73.8593333 with this it can be concluded that the quality of service and performance units Provide services in National Unity and Political Bodies of the Provinces of Riau Island at a good value. This shows that the dimensions of the community has been satisfied with the services provided by the government officials. suggestions in this study is that in order to meet the satisfaction of the public service should remain maximized service although constrained by some supporting facilities and infrastructure service quality improvement through human resources.*

*Keyword: Public Service, Community Satisfaction Index*

## A. PENDAHULUAN

Salah satu dari fungsi pemerintahan adalah pelayanan. Pelayanan publik merupakan tanggungjawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, di daerah, dan di lingkungan, dan tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 telah diamandemen mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Dari amanat tersebut dapat dilihat makna bahwa Negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga Negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung tahapnya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga Negara atas barang publik jasa, jasa publik dan pelayanan administratif.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik didefinisikan 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. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen

yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Pemerintah telah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan dengan salah satunya mendirikan Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kepulauan Riau.

Kedudukan dan peran Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kepulauan Riau yang sangat penting dan strategis, sebagaimana disebutkan dalam PERDA Nomor 8 Tahun 2011 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kepulauan Riau merupakan salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang urusannya secara tegas diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar 1945 yaitu untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan, yaitu urusan pembangunan bidang kesatuan bangsa dan politik guna mencapai tujuan bersama. Kantor ini memberikan beberapa jenis pelayanan umum kepada masyarakat yang didalamnya terdapat berbagai macam pelayanan yaitu:

1. Pelayanan Rekomendasi Penelitian
2. Pelayanan Bantuan Kepada Parpol
3. Pelayanan Surat Keterangan Terdaftar (SKT) ORMAS/LSM

Dalam bidang pelayanan publik, upaya-upaya telah dilakukan dengan menetapkan standar pelayanan publik, dengan harapan pelayanan yang cepat, tepat, murah dan transparan dapat terwujud. Namun upaya tersebut belum banyak dinikmati masyarakat. Kondisi yang terlihat pada Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kepulauan Riau munculnya gejala-gejala yang timbul:

1. Dilihat dari sumber daya manusia: masih adanya keterlambatan kedatangan pegawai ke kantor di saat jam kerja sudah ditetapkan sehingga mengharuskan para pelanggan menunggu. Masih adanya pegawai yang pulang tidak sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan.
2. Perilaku staff yang kadang kala kurang bersahabat: kesopanan dan keramahan staff masih kurang terlihat bersahabat dalam melayani seperti acuh tak acuh.
3. Memperlambat proses penyelesaian dan kepastian waktu yang tidak jelas: tidak adanya pimpinan di kantor, sehingga penyelesaian butuh waktu yang lama.

Birokrasi di dalam menyelenggarakan tugas pemerintah dan pembangunan (termasuk di dalamnya penyelenggara pelayanan publik) diberi kesan adanya proses panjang dan berbelit-belit apabila masyarakat menyelesaikan urusannya berkaitan dengan pelayanan aparatur pemerintahan. Birokrasi selalu mendapatkan citra negatif yang tidak

menguntungkan bagi perkembangan birokrasi itu sendiri (khususnya dalam hal pelayanan publik) dan bisa dikatakan birokrasi yang masih kurang “ideal”. Berhasilnya pembangunan memerlukan sistem dan aparatur pelaksana yang mampu tanggap dan kreatif serta pengelolaan yang sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen modern dalam sikap perilaku dan kemampuan teknisnya termasuk di dalamnya adalah memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat.

Pemberian pelayanan tidak hanya berhubungan dengan sarana dan prasarana yang memadai, melainkan yang lebih penting adalah unsur manusia yang memberikan pelayanan. Mewujudkan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat dan menciptakan kondisi yang memungkinkan masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitas dalam pencapaian kemajuan bersama, maka organisasi pemerintah sebagai pelaksana perlu didukung oleh aparatur birokrasi yang profesional. Pelayanan pada hakekatnya bukan hal yang berdiri sendiri, seperti pelayanan kepada masyarakat (pelayanan publik) saja, namun dapat juga dikatakan dalam teknis administrasi. Dalam suatu pelayanan kepada masyarakat sehingga pelayanan ini sering menjadi suatu hal yang utama yang berpengaruh terhadap perkembangan suatu organisasi, karena itu dalam hal ini mereka harus benar-benar mampu bagaimana memberikan kepuasan dan terpenuhinya kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menuntut kualitas tertentu. Pelayanan yang diselenggarakan pengelola melalui aparatnya, walaupun tidak bertujuan mencari keuntungan namun tetap harus mengutamakan kualitas layanan yang sesuai dengan tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani. dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran dalam memberikan pelayanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani.

Mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima. Upaya perbaikan kualitas pelayanan publik dilakukan melalui pembenahan sistem pelayanan publik secara menyeluruh dan terintegrasi. Kebijakan pendayagunaan aparatur negara dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus-menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur Negara pada semua tingkat pelayanan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah

perlu terus ditingkatkan, sehingga mencapai kualitas yang diharapkan untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat, perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan, melalui penyusunan indeks kepuasan masyarakat; berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 Tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sehingga ditetapkan Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat unit pelayanan Instansi Pemerintah dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.Pan/2/2004/.

Melihat dari uraian masalah tersebut sehingga dalam penelitian ini penelitian ini peneliti merumuskan permasalahan penelitian yang harus dijawab dalam penelitian ini yaitu :

- a. Bagaimana Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Provinsi Kepulauan Riau?

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Provinsi Kepulauan Riau.

Hasil penelitian ini diharapkan akan bermanfaat untuk:

- a. Secara akademis, hasil penelitian ini merupakan Indeks Kepuasan Masyarakat yang bisa menjadi bahan kajian, pengembangan ilmu administrasi negara.
- b. Secara praktis, digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan kepada pihak kantor badan kesatuan dan politik Provinsi Kepulauan Riau dan bagi pemerintah daerah dalam melaksanakan konsep Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik.

## B. KONSEP TEORITIS

Bagian ini peneliti akan memaparkan beberapa teori atau konsep yang berkaitan dengan penelitian yang peneliti lakukan sebagai konsep yang menjadi landasan teoritis dalam sebuah penelitian. Dengan harapan karya penelitian ini memiliki landasan yang kuat untuk mengangkat permasalahan yang diangkat pada penelitian.

### 1. Indeks Kepuasan Masyarakat

Secara umum Indeks adalah petunjuk yang sistematis kepada satuan-satuan yang terkandung di dalam, atau konsep yang diturunkan dari koleksi entitas atau basis data. Disamping itu, dalam pengertian praktis indeks juga dapat didefinisikan sebagai daftar referensi secara alfabetis yang biasanya terdapat pada bagian akhir sebuah buku. Dalam ilmu perpustakaan indeks mempunyai arti yang luas, yang secara umum dapat diartikan sebagai catatan

mengenai nilai-nilai dari berbagai atribut yang diharapkan dapat digunakan sebagai dasar pencarian informasi.

Menurut Lovelock (2005:102), menjelaskan bahwa kepuasan adalah keadaan emosional, reaksi pasca pembelian mereka dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, kegembiraan atau kesenangan. Schiffman (2004:14) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan seseorang terhadap kinerja dari suatu produk jasa yang dibandingkan dengan harapannya. Kotler seperti yang dikutip Rangkuti (2002:23), menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakannya dan diharapkannya. Jadi dari definisi-definisi diatas artinya adalah jika perasaan seseorang tersebut memenuhi atau bahkan harapannya maka seseorang tersebut dapat dikatakan puas.

Kepuasan pelanggan menurut Fitzimmons and Fitzimmons dalam Sinambela (2011:2) adalah "*customer satisfaction is customers perception that a supplier has met or exceeded their expectation*". Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah persepsi masyarakat akan kenyataan dari realitas yang ada yang dibandingkan dengan harapan-harapan yang ada. Atau adanya perbedaan antara harapan konsumen terhadap suatu pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan.



Masyarakat dalam istilah bahasa Inggris adalah *society* yang berasal dari kata Latin *socius* yang berarti (kawan). Istilah masyarakat berasal dari kata bahasa Arab syarakat yang berarti (ikut serta dan berpartisipasi). Masyarakat adalah sekumpulan manusia yang saling bergaul, dalam istilah ilmiah adalah saling berinteraksi. Suatu kesatuan manusia dapat mempunyai prasarana melalui warga-warganya dapat saling berinteraksi. Definisi lain, masyarakat adalah kesatuan hidup manusia yang berinteraksi menurut suatu sistem adat istiadat tertentu yang bersifat kontinyu, dan yang terikat oleh suatu rasa identitas bersama. Kontinuitas merupakan kesatuan masyarakat yang memiliki keempat ciri yaitu :

1. Interaksi antar warga-warganya
2. Adat istiadat
3. Kontinuitas waktu
4. Rasa identitas kuat yang mengikat semua warga (Koentjaraningrat, 2015: 115-118).

Masyarakat merupakan sekumpulan orang yang tinggal di suatu wilayah dan saling bekerja sama dalam mencapai suatu tujuan yakni untuk saling berhubungan dan mengikuti aturan-aturan atau norma-norma yang ada dalam masyarakat itu sendiri. Kehidupan masyarakat memiliki tingkat sosial yang berbeda maupun latar belakang ekonomi yang tidak sama. Masyarakat dapat hidup bila memiliki kemampuan untuk berdampingan dengan orang lain dimana mereka tinggal dan diatur oleh pemerintahan yang adil bagi seluruh rakyatnya. Sesuai

dengan pendapat Djopari dkk, (2008:211) mengemukakan bahwa “pemerintahan adalah organisasi dalam mana diletakkan hak untuk melaksanakan kekuasaan berdaulat atau tertinggi”.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut Kepmenpan No 25 tahun 2004 adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Kep/25/M.Pan/2/2004 yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “*relevan, valid*” dan “*reliabel*” sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Prosedur Pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).

4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/ status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksana pelayanan.

## **2. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Monir (2003:16) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Publik adalah masyarakat umum itu sendiri, yang selayaknya diurus, diatur dan dilayani oleh pemerintah sebagai administrator tetap juga sekaligus kadang-kadang bertindak sebagai penguasa dalam pengaturan hukum tata negaranya. Sinambela (2006:5) mengatakan bahwa pelayanan publik itu merupakan pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada

organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Mengacu dari pendapat tersebut, maka bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat merupakan perwujudan dari tugas dan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat yang berkewajiban memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakatnya.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, dinyatakan 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.

Penyelenggara Pelayanan Publik adalah instansi pemerintah. Instansi Pemerintah adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/ BUMD dan BHMN. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Unit Pelayanan Publik adalah kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/ BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan

publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang-perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.

### **3. Asas Pelayanan Publik**

Pelayanan yang diberikan harus memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN Nomor 63 Tahun 2004) sebagai berikut :

- a. **Transparansi**  
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas**  
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisional**  
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima

pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomis.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberian dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Keenam asas pelayanan publik tersebut adalah penting karena diperlukan dalam pemenuhan pelayanan guna memberikan kepuasan kepada masyarakat. Apabila suatu bentuk pelayanan telah diberikan oleh penyedia kepada masyarakat dalam usaha pemenuhan kebutuhan dan kepentingan mereka maka tentunya manfaat dan kegunaan pelayanan akan dirasakan sendiri oleh masyarakat yakni apakah pelayanan yang mereka terima sudah memenuhi apa yang menjadi harapan mereka dari pelayanan yang diberikan. Dari beberapa pengertian dan pendapat para pakar dapat ditarik kesimpulan bahwa untuk memenuhi harapan atas apa yang masyarakat butuhkan dan apa yang menjadi kepentingan publik dapat terwujud dengan baik, maka pemerintah sebagai penyedia layanan harus dapat memenuhi tuntutan masyarakat yang

sangat mendambakan suatu bentuk pelayanan publik yang berkualitas.

Untuk menghindari adanya kesalahan dalam penafsiran terhadap definisi yang dikemukakan dalam penelitian ini, maka diperlukan kerangka berpikir sebagai mana berikut ini yaitu :

Menurut Uma Sekaran dalam Sugiyono (2009:60) “kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai hal yang penting. Jadi dengan demikian maka Kerangka berpikir adalah sebuah pemahaman yang melandasi pemahaman-pemahaman yang lainnya, sebuah pemahaman yang paling mendasar dan menjadi pondasi bagi setiap pemikiran atau suatu bentuk proses dari keseluruhan dari penelitian yang dilakukan.

Kantor Kesbangpol Provinsi Kepulauan Riau merupakan lembaga pemerintahan yang memiliki peranan penting dalam kehidupan masyarakat. Salah satu tugas dari Kantor Kesbangpol Provinsi Kepulauan Riau adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Guna meningkatkan kualitas pelayanan, maka perlu diketahui sampai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pelayanan Kantor Kesbangpol Provinsi Kepulauan Riau dengan menggunakan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari 14 kriteria pelayanan. Penentuan unsur tersebut disesuaikan dari KEPMANPAN Nomor

25/M.PAN/2/2004 tentang Prosedur Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Berikut ini merupakan kerangka berpikir penelitian.

**Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)  
(KEPMENPAN NO 25 TAHUN 2004)**

**a. Jenis Pelayanan Rekomendasi Penelitian berdasarkan Indikator berikut ini :**

1. Prosedur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan
3. Kejelasan petugas pelayanan
4. Kedisiplinan petugas pelayanan
5. Tanggung jawab petugas pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan
7. Kecepatan pelayanan
8. Keadilan mendapatkan pelayanan
9. Kesopanan dan keramahan petugas
10. Kewajaran biaya pelayanan
11. Kepastian biaya pelayanan
12. Kepastian jadwal pelayanan

**b. Kepuasan Masyarakat**

**C. METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif data yang diperoleh dari sampel dan populasi penelitian dianalisis sesuai dengan metode statistik yang digunakan kemudian diinterpretasikan.

Penelitian ini mengambil lokasi Di Kantor Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Komplek Perkantoran Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau Gedung B2 Lantai 1 Pulau Dompok, alasan mengambil obyek

penelitian disini, adalah dikarenakan adanya gejala permasalahan yang berkenaan dengan pelayanan publik yaitu:

1. Dilihat dari sumber daya manusia: masih adanya keterlambatan kedatangan pegawai ke kantor di saat jam kerja sudah ditetapkan sehingga mengharuskan para pelanggan menunggu. Masih adanya pegawai yang pulang tidak sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan.
2. Perilaku staff yang kadang kala kurang bersahabat: kesopanan dan keramahan staff masih kurang terlihat bersahabat dalam melayani seperti acuh tak acuh.
3. Memperlambat proses penyelesaian dan kepastian waktu yang tidak jelas: tidak adanya pimpinan dikantor, sehingga penyelesaian butuh waktu yang lama.

Sebagai mana telah dipaparkan pada latar belakang, maka dari itu peneliti tertarik untuk meneliti pada kantor Kesbangpol Provinsi Kepulauan Riau.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder.

- a. Data primer dalam penelitian ini adalah hasil observasi peneliti terhadap perilaku atau tindakan orang yang diamati.

1. Jenis observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah (*observation partisipan*) dimana peneliti ikut aktif dalam penelitian.

2. Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan secara tertulis terhadap responden. Menyebarkan kuesioner kepada 150 responden penerima pelayanan untuk memperoleh respon yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat dalam pelayanan. Dan dalam penelitian ini memakai skala ordinal dan skala ini digunakan untuk menyusun objek secara runtut dari tertinggi ke terendah atau sebaliknya. Skala ordinal merupakan skala pengukuran yang berdasarkan jumlah karakteristik khusus yang dimilikinya seperti (Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan Terakhir, Pekerjaan)

b. Data sekunder dalam penelitian ini adalah beberapa dokumen, buku, literatur laporan yang memiliki relevansi dengan fokus penelitian, antara lain :

1. Sejarah berdirinya Kantor Kesbangpol, Landasana Hukum, Data Pegawai, Struktur Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi Pegawai, Sarana dan Prasarana yang dimiliki, Visi dan Misi, Tugas dan Fungsi Kantor Kesbangpol, Strategi dan Kebijakan, Program dan Kegiatan, Pelaksanaan Tugas

Pelayanan pada Kantor Kesbangpol.

Dalam penelitian ini menggunakan populasi dan sampel. Penentuan sampel sebagai sumber data Peneliti menggunakan teknik *Sampling Insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data, populasi yang berjumlah 150 orang (Daftar Nama-nama dari Kesbangpol Provinsi Kepulauan Riau tentang pengurusan Rekomendasi Penelitian dari tanggal 05 Januari-29 Mei 2015) sesuai dengan Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut Surjadi (2009:51) dengan dasar (“jumlah unsur” + 1) x 10 = jumlah responden (14+1) x 10 = 150 responden.

Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian adalah penyebaran kuesioner kepada 150 responden penelitian. Selanjutnya, untuk memperdalam penelitian dilakukan studi kepustakaan dan observasi, dengan prosedur penggunaan sebagai berikut:

**a. Observasi**

**b. Studi Kepustakaan**

**c. Kuesioner**

Untuk mendapatkan hasil yang obyektif dalam penelitian ini, maka data yang didapatkan di lapangan akan dianalisa secara kuantitatif. Nilai IKM menurut Surjadi (2009:51) dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang”

masing masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama.

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayan digunakan pendekatan nilai rata-rata. Dan untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil tersebut di atas konversikan dengan nilai dasar 25.

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

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 (empat belas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan bobot seluruh unsur tetap 1.

#### D. PEMBAHASAN

Hasil penelitian indeks kepuasan masyarakat akan kualitas pelayanan yang diperoleh di Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kepulauan Riau didasarkan pada indikator-indikator yang ada di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat unit Pelayanan Instansi Pemerintah, yang berjumlah 14 indikator tapi yang peneliti analisis hanya 12 indikator yaitu prosedur pelayanan, persyaratan

pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan dikarenakan 2 indikator lainnya tidak digunakan di dalam pelayanan rekomendasi penelitian, 2 indikator yang tidak peneliti analisis adalah kewajaran biaya pelayanan dan kepastian biaya pelayanan. Berikut akan diuraikan pengolahan indeks kepuasan masyarakat per responden dan per unsur pelayanan.

#### **A. Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Pelayanan**

Pengukuran indeks kepuasan masyarakat mempunyai 12 indikator. Masing-masing indikator akan dilakukan tabulasi data untuk mendapatkan frekuensi dan persentase setiap unit pelayanan. Maka akan diuraikan per unsur sebagai berikut:

1. Prosedur Pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan atur pelayanan. Dari hasil tabulasi data responden maka didapatkan hasil sebagai berikut bahwa ada sekitar 149 atau 99,3% responden memberikan jawaban bahwa prosedur dalam mendapatkan pelayanan dipermudah. 1 atau 0.6% responden mengatakan jawaban bahwa prosedur pelayanannya sangat dipermudah.

**a. Prosedur Pelayanan Pada Unit Layanan Rekomendasi Penelitian**

Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Persyaratan pelayanan pada unit layanan rekomendasi penelitian menunjukkan bahwa 146 atau 97,3% responden mengatakan persyaratan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya, sedangkan 3 atau 2% responden mengatakan bahwa persyaratan pelayanan sangat sesuai dengan jenis pelayanannya dan 1 atau 0,6% responden mengatakan bahwa persyaratan pelayanan tidak sesuai dengan jenis pelayanannya.

**b. Persyaratan Pelayanan Pada Unit Layanan Rekomendasi Penelitian**

Kejelasan Petugas Pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya). Pada unit pelayanan rekomendasi penelitian hasil jawaban responden menunjukkan bahwa 138 atau 92% responden mengatakan kejelasan petugas dalam memberikan pelayanan jelas dan 2 atau 1,3% responden mengatakan kejelasan petugas dalam memberikan pelayanan sangat jelas. 10 atau 6,6% responden mengatakan kejelasan petugas dalam memberikan pelayanan kurang jelas.

**c. Kejelasan Petugas Pelayanan Pada Unit Layanan Rekomendasi Penelitian**

Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi

waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Pada unit layanan rekomendasi penelitian 143 atau 95,3% responden mengatakan sudah disiplin dalam melakukan pelayanan, sekitar 1 atau 0,6% responden mengatakan pelayanan yang diberikan sangat disiplin dan sekitar 6 atau 4% responden mengatakan pelayanan kurang disiplin.

**d. Kedisiplinan Petugas Pelayanan Pada Unit Layanan Rekomendasi Penelitian**

Tanggung jawab Petugas pelayanan yaitu, kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Hasil diatas menunjukkan pada unit layanan rekomendasi penelitian responden memberikan jawaban bahwa 5 atau 3,3% responden mengatakan kurang bertanggung jawab kemudian 144 atau 9,6% responden mengatakan bertanggung jawab dan 1 atau 0,6% responden mengatakan sangat bertanggung jawab.

**e. Tanggung jawab Petugas Pelayanan Pada Unit Layanan Rekomendasi Penelitian**

Kemampuan Petugas Pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Layanan pada unit rekomendasi penelitian menunjukkan bahwa 143 atau 95,3% responden menyatakan mampu dalam memberikan pelayanan sedangkan 2 atau 1,3% responden mengatakan sangat mampu dalam memberikan pelayanan, dan 5 atau 3,3%



responden mengatakan kurang mampu dalam memberikan pelayanan.

**f. Kemampuan Petugas Pelayanan Pada Unit Layanan Rekomendasi Penelitian**

Kemampuan Petugas Pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Layanan pada unit rekomendasi penelitian menunjukkan bahwa 143 atau 95,3% responden menyatakan mampu dalam memberikan pelayanan sedangkan 2 atau 1,3% responden mengatakan sangat mampu dalam memberikan pelayanan, dan 5 atau 3,3% responden mengatakan kurang mampu dalam memberikan pelayanan.

**g. Kecepatan Pelayanan Pada Unit Pelayanan Rekomendasi Penelitian**

Kecepatan Pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Pada unit layanan rekomendasi penelitian hasil responden menunjukkan bahwa 127 atau 84,6% mengatakan pelayanan sudah cepat dan 2 atau 1,3% responden mengatakan pelayanannya sangat cepat. 19 atau 12,6% responden mengatakan pelayanan kurang cepat. 2 atau 1,3% responden mengatakan pelayanan tidak cepat.

**h. Keadilan Mendapatkan Pelayanan Pada Unit Layanan Rekomendasi Penelitian**

Keadilan Mendapatkan Pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak

membedakan golongan/ status masyarakat yang dilayani. Hasil responden pada unit layanan rekomendasi menunjukkan bahwa 138 atau 92% responden mengatakan pemberian pelayanan sudah adil sedangkan 1 atau 0,6% responden mengatakan pelayanan yang diberikan sudah sangat adil. 10 atau 6,6% responden mengatakan kurang adil dan 1 atau 0,6% responden mengatakan tidak adil.

**i. Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan Pada Unit Layanan Rekomendasi Penelitian**

Kesopanan dan Keramahan Petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Hasil responden pada unit layanan rekomendasi penelitian menunjukkan bahwa 5 atau 3,3% responden mengatakan petugas kurang sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan dan 142 atau 94,6% responden mengatakan petugas sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan sedangkan 3 atau 2% mengatakan sangat sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan.

**j. Kepastian Jadwal Pelayanan Pada Unit Layanan Rekomendasi Penelitian**

Kepastian Jadwal Pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hasil responden pada unit layanan rekomendasi penelitian menunjukkan bahwa 129 atau 8,6% responden mengatakan bahwa kepastian jadwal pelayanan tepat waktu

sedangkan 2 atau 1,3% responden mengatakan bahwa kepastian jadwal pelayanan sangat tepat waktu dalam memberikan pelayanan. 19 atau 12,6% responden mengatakan bahwa kepastian jadwal pelayanan kurang tepat waktu dalam memberikan pelayanan.

#### **k. Kenyamanan Lingkungan Pelayanan Pada Unit Layanan Rekomendasi Penelitian**

Kenyamanan Lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Hasil responden pada unit layanan rekomendasi penelitian menunjukkan bahwa 10 atau 6,6% responden mengatakan bahwa kurang nyaman dalam mendapatkan pelayanan sedangkan 138 atau 92% responden mengatakan bahwa sudah merasa nyaman dalam mendapatkan pelayanan dan 1 atau 0,6% responden mengatakan bahwa sudah sangat nyaman dalam mendapatkan pelayanan dan 1 atau 0,6% responden mengatakan bahwa tidak nyaman dalam mendapatkan pelayanan.

#### **l. Keamanan Lingkungan Pelayanan Pada Unit Layanan Rekomendasi Penelitian**

Keamanan Lingkungan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan

pelayanan. Hasil responden pada unit layanan rekomendasi penelitian menunjukkan bahwa 147 atau 98% responden mengatakan bahwa keamanan lingkungan pelayanan aman dan 2 atau 1,3% responden mengatakan bahwa keamanan lingkungan pelayanan sangat aman. 1 atau 0,6% responden mengatakan bahwa keamanan lingkungan pelayanan kurang aman.

### **B. REKAPITULASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK PROVINSI KEPULAUAN RIAU**

#### **1. Menghitung Nilai Rata-Rata Masing-Masing Unsur Pelayanan Pada Unit Layanan Rekomendasi Penelitian**

Menurut buku pengembangan kinerja pelayanan publik Surjadi (2009:51) nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama

Berdasarkan rumus yang peneliti gunakan dalam penelitian ini, menyatakan bahwa jumlah bobot diatas 1 = 100% dengan penjelasan memberikan bobot yang berbeda terhadap 12 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1, setiap unsur memiliki peranan yang sama dan ke 12 unsur merupakan indikator dari IKM. Maka dari itu bobot nilai tertimbang didapatkan dengan nilai 0,0833 dari jumlah bobot 1 dibagi

dengan jumlah unsur 12. Mengacu kepada 14 indikator yang sesuai Kepmen.PAN No.25 Tahun 2004 dimana peneliti hanya menganalisis untuk 12 indikator karena 2 indikator lainnya yaitu kewajaran biaya pelayanan dan kepastian biaya pelayanan tidak digunakan pada pelayanan rekomendasi penelitian di kesbangpol. Maka dari itu yang dianalisis peneliti hanya 12 indikator.

## 2. Menghitung Nilai IKM

Menurut buku pengembangan kinerja pelayanan publik Surjadi (2009:51). Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus

Berdasarkan rumus diatas menyatakan bahwa total dari nilai persepsi per unsur adalah jumlah dari setiap masing-masing unsur dibagi dengan total unsur yang terisi atau jumlah kuesioner sebanyak 150 dan dikalikan dengan bobot nilai tertimbang atau nilai penimbang yaitu 0,0833 bisa dilihat di lampiran hal II.

### Jumlah Nilai Persepsi Per Unsur:

$U1 = 451$  ,  $U2 = 451$  ,  $U3 = 442$  ,  $U4 = 445$  ,  $U5 = 446$  ,  $U6 = 447$  ,  $U7 = 429$  ,  $U8 = 439$  ,  $U9 = 448$  ,  $U10 = (0)$  ,  $U11 = (0)$  ,  $U12 = 433$  ,  $U13 = 439$  ,  $U14 = 451$

### Jumlah nilai per unsur : jumlah kuesioner yang terisi :

$U1 = 451 : 150 = 3.06$  ,  $U2 = 451 : 150 = 3.06$  ,  $U3 = 442 : 150 = 2.94$  ,  $U4 = 445 : 150 = 2.96$  ,  $U5 = 446 : 150 = 2.97$  ,  $U6 = 447 : 150 = 2.98$  ,  $U7 = 429 : 150 = 2.86$  ,  $U8 = 439 : 150 = 2.92$  ,  $U9 = 448 : 150 =$

$2.98$  ,  $U12 = 433 : 150 = 2.88$  ,  $U13 = 439 : 150 = 2.92$  ,  $U14 = 451 : 150 = 3.006$

Selanjutnya total dari nilai per unsur dibagi dengan jumlah kuesioner yang terisi akan di kalikan dengan nilai penimbang atau bobot tertimbang sebagai berikut :

$$U1 = 3.006 \times 0,0833 = 0.2503$$

$$U2 = 3.006 \times 0,0833 = 0.2503$$

$$U3 = 2.94 \times 0,0833 = 0.2449$$

$$U4 = 2.96 \times 0,0833 = 0.2465$$

$$U5 = 2.97 \times 0,0833 = 0.2474$$

$$U6 = 2.98 \times 0,0833 = 0.2482$$

$$U7 = 2.86 \times 0,0833 = 0.2382$$

$$U8 = 2.92 \times 0,0833 = 0.2432$$

$$U9 = 2.98 \times 0,0833 = 0.2482$$

$$U12 = 2.88 \times 0,0833 = 0.2399$$

$$U13 = 2.92 \times 0,0833 = 0.2432$$

$$U14 = 3.006 \times 0,0833 = 0.2503+$$

$$\text{Total NRR tertimbang} = 2.9506$$

## 3. Menghitung Nilai IKM

Nilai persepsi 1 sampai 4, nilai interval indeks kepuasan masyarakat 25 sampai 100 sedangkan mutu pelayanan A sampai Z dan kinerja unit pelayanan sangat baik sampai tidak baik. Dari hasil diatas maka dapat disimpulkan pelayanan publik dikantor kesbangpol "baik" karena bisa dikategorikan baik, karena hasil yang menunjukkan baik tersebut adalah bernilai 73,765.

Untuk memudahkan interpretasi terhadap nilai IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

#### IKM Unit Pelayanan x 25

Dari rumus diatas bahwa total dari nilai rata-rata per unsur dikalikan dengan nilai penimbang atau bobot tertimbang akan dijumlahkan secara menyeluruh dan hasil dari penjumlahan akan dikalikan dengan 25 bisa dilihat dari penjumlahan diatas

- a. Nilai IKM setelah dikonversikan =  
Nilai tertimbang x Nilai Dasar =  
 $2,9506 \times 25 = 73,765$
- b. Mutu pelayanan B
- c. Kinerja unit pelayanan Baik.

Dari penjelasan diatas nilai IKM didapatkan dengan total 73,765 dengan mutu pelayanan B berarti kinerja unit pelayanan rekomendasi penelitian dikategorikan “**BAIK**” .

#### E. PENUTUP

Dari hasil penelitian dan pembahasan tentang Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kepulauan Riau), peneliti dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik yang telah diberikan oleh aparatur pemerintah telah berjalan dengan baik dan mengacu kepada 14 indikator yang sesuai Kepmen.PAN No.25. Tahun 2004. Dimana peneliti hanya menganalisis untuk 12 indikator karena 2 indikator lainnya yaitu kewajaran biaya pelayanan dan kepastian biaya pelayanan tidak digunakan pada pelayanan rekomendasi penelitian di kesbangpol, dan hasil yang didapatkan

dengan 12 indikator yang terisi setelah dikonversikan adalah 73,765 oleh karena itu kinerja unit pelayanan dapat dikategorikan “Baik”. 12 indikator yang diteliti oleh peneliti dilapangan didapatkan hasil sebagai berikut:

1. Indikator prosedur pelayanan, dari hasil analisis peneliti di lapangan dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan pada Kantor Kesbangpol Provinsi. Kepulauan Riau (Unit Layanan Rekomendasi Penelitian) mudah.
2. Indikator persyaratan pelayanan, dari hasil analisis peneliti di lapangan dapat disimpulkan bahwa persyaratan pelayanan pada Kantor Kesbangpol Provinsi. Kepulauan Riau (Unit Layanan Rekomendasi Penelitian) sesuai.
3. Indikator kejelasan petugas pelayanan, dari hasil analisis peneliti di lapangan dapat disimpulkan bahwa kejelasan petugas pada Kantor Kesbangpol Provinsi Kepulauan Riau (Unit Layanan Rekomendasi Penelitian) jelas.
4. Indikator kedisiplinan petugas pelayanan, dari hasil analisis peneliti di lapangan dapat disimpulkan bahwa kedisiplinan petugas pelayanan pada Kantor Kesbangpol Provinsi. Kepulauan Riau (Unit Layanan Rekomendasi Penelitian) disiplin.

5. Indikator tanggung jawab petugas pelayanan, dari hasil analisis peneliti di lapangan dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab petugas pelayanan pada Kantor Kesbangpol Provinsi. Kepulauan Riau (Unit Layanan Rekomendasi Penelitian) bertanggung jawab.
  6. Indikator kemampuan petugas pelayanan, dari hasil analisis peneliti di lapangan dapat disimpulkan bahwa kemampuan petugas pelayanan pada Kantor Kesbangpol Provinsi. Kepulauan Riau (Unit Layanan Rekomendasi Penelitian) mampu.
  7. Indikator kecepatan pelayanan, dari hasil analisis peneliti di lapangan dapat disimpulkan bahwa kecepatan pelayanan pada Kantor Kesbangpol Provinsi. Kepulauan Riau (Unit Layanan Rekomendasi Penelitian) cepat.
  8. Indikator keadilan dalam mendapatkan pelayanan, dari hasil analisis peneliti di lapangan dapat disimpulkan bahwa keadilan dalam mendapatkan pelayanan pada Kantor Kesbangpol Provinsi. Kepulauan Riau (Unit Layanan Rekomendasi Penelitian) adil.
  9. Indikator kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, dari hasil analisis peneliti di lapangan dapat disimpulkan bahwa kesopanan dan keramahan petugas pelayanan pada Kantor Kesbangpol Provinsi. Kepulauan Riau (Unit Layanan Rekomendasi Penelitian) sopan dan ramah.
  10. Indikator kepastian jadwal pelayanan, dari hasil analisis peneliti di lapangan dapat disimpulkan bahwa kepastian jadwal pelayanan pada Kantor Kesbangpol Provinsi. Kepulauan Riau (Unit Layanan Rekomendasi Penelitian) tepat waktu.
  11. Indikator kenyamanan lingkungan, dari hasil analisis peneliti di lapangan dapat disimpulkan bahwa kenyamanan lingkungan pada Kantor Kesbangpol Provinsi. Kepulauan Riau (Unit Layanan Rekomendasi Penelitian) nyaman.
  12. Indikator keamanan lingkungan pelayanan, dari hasil analisis peneliti di lapangan dapat disimpulkan bahwa keamanan lingkungan pada Kantor Kesbangpol Provinsi. Kepulauan Riau (Unit Layanan Rekomendasi Penelitian) aman.
- Berdasarkan penelitian yang didapatkan peneliti di lapangan, maka peneliti akan memberikan masukan atau saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Kepulauan Riau. Adapun saran-saran tersebut sebagai berikut :
1. Dalam prosedur pelayanan yang diberikan sudah diketahui bahwa sudah mampu untuk dipahami oleh

- masyarakat. Pelaksanaan praktek pelayanan di lapangan harus sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan untuk mencapai pelayanan publik pada Kantor Kesbangpol Prov. Kepri (Unit Layanan Rekomendasi Penelitian).
2. Persyaratan pelayanan pada Kantor Kesbangpol Provinsi Kepulauan Riau (Unit Layanan Rekomendasi Penelitian) harus dibuat secara sederhana mungkin sehingga mudah untuk dipahami.
  3. Kejelasan petugas pelayanan pada Kantor Kesbangpol Prov. Kepri (Unit Layanan Rekomendasi Penelitian), jumlahnya lebih dari satu orang sehingga apabila petugas berhalangan hadir maupun ada pekerjaan luar ada petugas lainnya yang akan menggantikan.
  4. Kedisiplinan petugas pelayanan pada Kantor Kesbangpol Prov. Kepri (Unit Layanan Rekomendasi Penelitian) lebih di tingkatkan lagi dengan memberikan *reward* and *punishment* kepada petugas agar dapat mentaati aturan jam kerja dan jadwal yang telah ditentukan.
  5. Tanggung jawab petugas Kantor Kesbangpol Prov. Kepri (Unit Layanan Rekomendasi Penelitian) dapat ditingkatkan lagi dengan adanya pemberian hukuman bagi pegawai yang tidak menyelesaikan pekerjaan tepat waktu maupun pegawai yang sering meninggalkan kantor tanpa ada alasan yang jelas pada jam kerja.
  6. Kemampuan petugas pelayanan dapat ditingkatkan dengan adanya Diklat yang bertujuan menciptakan petugas yang bisa ditempatkan di segala kondisi.
  7. Kecepatan pelayanan pada Kantor Kesbangpol Prov. Kepri (Unit Layanan Rekomendasi Penelitian) sudah cepat, namun pada dasarnya kecepatan pelayanan dapat dipengaruhi oleh kualitas dan kemampuan SDM maupun ketersediaan sarana dan parsarana penunjang pelayanan harus di persiapkan agar dapat membantu penyelesaian pekerjaan dengan lebih cepat.
  8. Keadilan dalam mendapatkan pelayanan, dalam pemberian pelayanan pada Kantor Kesbangpol Prov. Kepri (Unit Layanan Rekomendasi Penelitian) harus menerapkan antrian kepada masyarakat yang ingin dilayani. Sehingga terciptanya pelayanan yang adil tanpa membedakan tingkatan atau suku maupun ras masyarakat yang dilayani.
  9. Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, pada dasarnya merupakan *mindset/* pola pikir dari petugas itu sendiri. Upaya yang dapat dilakukan adalah dengan membudayakan senyuman dan sapaan terhadap masyarakat diterapkan bagi semua petugas kantor Kantor Kesbangpol Prov. Kepri (Unit Layanan Rekomendasi Penelitian).

10. Kepastian jadwal pelayanan, lebih ditingkatkan lagi dengan meminimalisir faktor-faktor yang menghambat kinerja petugas dalam penyelesaian pelayanan seperti penyediaan sarana dan pra sarana pendukung pekerjaan petugas pelayanan.
11. Kenyamanan lingkungan pelayanan pada Kantor Kesbangpol Prov. Kepri (Unit Layanan Rekomendasi Penelitian), bisa ditingkatkan lagi dengan menciptakan kondisi ruangan yang kondusif seperti ruangan yang dilengkapi dengan penggunaan AC untuk penyejuk ruangan dan juga dapat menyediakan kursi bagi masyarakat yang menunggu antrian hal ini bertujuan menciptakan suasana yang nyaman bagi petugas pelayanan maupun masyarakat yang dilayani.
12. Keamanan lingkungan pelayanan dapat ditingkatkan dengan adanya menyediakan petugas keamanan agar masyarakat dapat merasakan aman dan nyaman dalam menerima pelayanan pada Kantor Kesbangpol Prov. Kepri (Unit Layanan Rekomendasi Penelitian).

#### DAFTAR PUSTAKA

Azwar, Saifuddin. 2010. *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar.

Brata Adya, Atep. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: Elex Media Komputindo

Budiman, Rusli, *Pelayanan Publik di Era Reformasi*, edisi 7 Juni 2004.

Irawan, Prasetya, 2007, *Metode Penelitian Administrasi*, Jakarta : Universitas Terbuka.

Iskandar, 2008, *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)*, Jakarta : Gaung Persada Press.

Kuncoro, Mudarajad. 2001. *Metode Kuantitatif*, Yogyakarta: Penerbit Unit Penerbit Dan Percetakan (UPP) STIM YKPN.

M.N. Nasution, 2011. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Jakarta: Ghalia Indonesia.

Nazir, Moh, 1998, *Metode Penelitian*, Jakarta :Ghalia Indonesia.

Pasolong, Harbani 2011, *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Penerbit Alfabeta.

Ratminto, Winarsih S Atik. 2005. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penetapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar.

Riduwan, 2010. *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*, Bandung: Penerbit Alfabeta.

Sampara, Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, (Jakarta: STIA LAN Press, 2000), hlm. 8.

Santosa, Pandji. 2008. *Adiminstrasi Publik*, Bandung: Penerbit PT Refika Aditama.

Sinambela, Poltak Lijan, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik (teori, kebijakan dan implementasi)*. Jakarta: Penerbit PT Bumi Askara.

Sugandi, Yogi Suprayogi. 2011. *Administrasi Publik*, Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.

Surjadi, H.2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Bandung: Penerbit PT Refika Aditama.

Syafiie Kencana Inu, Djamaluddin Tandjung, Supardan Modeong, Ilmu Administrasi Publik, (Jakarta: Rineka Cipta, 1999).

Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta, PT. Gramedia.

Tjiptono, Fandy dan Diana Anastasia. 2003. *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi Offset.

....., 2005. *Service, Quality & Satisfaction*, Yogyakarta: Andi Offset.

#### **Peraturan Perundang-undangan**

Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 21 Tahun 2012 tentang Tugas dan Fungsi Uraian Tugas Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Lembaga Teknis Daerah, Satuan Polisi Pamong Praja dan Lembaga lain Provinsi Kepulauan Riau.

#### **Internet dan Website**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Umum Indeks Kepuasan Masyarakat.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.APN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.