

# ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA

**Oleh: Sugeng Raharjo, Heru Suprpto**

Penulis adalah Pengajar Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Kutai Kartanegara

## **Abstract:**

*This research was conducted at the Regional Finance and Asset Management Agency of Kutai Kartanegara Regency. This study aims to measure the level of public satisfaction with services that have been done by BPKAD Kukar. To measure the level of satisfaction is used Public Satisfaction Index as listed in the Ministerial Regulation No.16 of 2014. This study used 43 respondents consisting of various elements of both community organizations, business, and government. From the results of the study showed that the value of the Satisfaction Index showed good condition or with score average of 2.91 with 4 scale or equal to 69,69 with 100 scale. The value of IKM and IKM Conversion Intervals indicates that the Quality of Service in BPKAD falls into Category B with Good Service Unit Performance indicating that the quality of BPKAD Kukar service is in good category*

**Keywords :** *Index of Public Satisfaction, Service*

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan prima atau “excellence service” adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan (Elthainnammy, 1990). Pelayanan prima merupakan suatu pelayanan terbaik, melebihi, melampaui, mengungguli pelayanan yang diberikan pihak lain atau daripada pelayanan waktu yang lalu. Secara sederhana, pelayanan prima (*excellent service*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat.

Dalam pelayanan prima terdapat dua elemen yang saling berkaitan, yaitu pelayanan dan kualitas. Kedua elemen tersebut sangat penting untuk diperhatikan oleh tenaga pelayanan (penjual, pedagang, pelayan, atau salesman). Konsep pelayanan prima dapat diterapkan pada berbagai organisasi, instansi, pemerintah, ataupun perusahaan bisnis.

Standar Pelayanan Publik merupakan suatu bentuk komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan untuk memberikan pelayanan yang prima/berkualitas kepada masyarakat dan disamping itu sebagai tolok ukur dan pedoman baik bagi pemberi pelayanan maupun bagi penerima pelayanan.

Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara atau yang biasa disingkat dengan BPKAD Kukar merupa-

kan salah satu organ pemerintah yang dalam pelayanan wajib mengikuti standar pelayanan publik. Dalam Perbub No.49 Tahun 2012 menyatakan bahwa Tugas Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara yaitu melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara. Fungsi tersebut mengharuskan BPKAD berinteraksi tidak hanya dengan masyarakat umum, namun juga swasta dan sesama organ pemerintah kabupaten dalam rangka penyelenggaraan proses keuangan daerah.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Selaras dengan amanat UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara juga berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan evaluasi secara berkala dan berkesinambungan agar BPKAD dapat melaksanakan tugas dan peranannya dalam peningkatan kualitas pelayanan

Kegiatan yang dapat dilakukan dalam rangka mengetahui kualitas 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) tertuang Peraturan Menteri Pendayagunaan

Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

### **Kualitas Pelayanan dan Pelayanan Publik**

Menurut Kotler (2002:83) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik.

Menurut Wyckof (dalam Nasution, 2004:47) mendefinisikan kualitas jasa adalah "Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan".

Sedangkan menurut Lewis dan Boom (dalam Tjiptono, 2005:121) mendefinisikan kualitas jasa sebagai "Ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan". Maksudnya adalah kualitas jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Menurut Sinambela (2014:5), pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, seperti kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia pasal 1 nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Selanjutnya dikemukakan oleh Dwiyanto (1995) dalam Tangkilisan (2005: 215) bahwa salah satu cara yang dapat digunakan untuk mencari data mengenai kualitas pelayanan adalah dengan mengukur tingkat kepuasan mereka terhadap kualitas layanan organisasinya

### **Definisi dan Konsep Kepuasan Masyarakat**

Tse dan Wilton dalam Tjiptono (2004) menyebutkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan

terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah pemakaiannya. Kepuasan merupakan fungsi dari harapan dan kinerja. Selanjutnya Oliver dalam Tjiptono (2004), memberikan pendapat bahwa kepuasan keseluruhan ditentukan oleh ketidaksesuaian harapan yang merupakan perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan merupakan fungsi positif dari harapan pelanggan dan keyakinan diskonfirmasi. Dengan demikian kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat merupakan respon dari perbandingan antara harapan dan kenyataan.

### **Ruang Lingkup Kepuasan Masyarakat**

Sesuai Permen No.16 Tahun 2016 disebutkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. adapun dengan ruang lingkup survei meliputi:

1. Persyaratan  
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur  
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu pelayanan  
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif  
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan  
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah 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  
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana  
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Maklumat Pelayanan  
Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupandan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan  
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak.

data melalui penyebaran kuesioner akan dianalisis hasilnya menggunakan instrumen yang tercantum di permen nomor 16 tahun 2014. Untuk mengukur kualitas pelayanan, Populasi Respoden yang digunakan sebagai responden adalah SKPD/Kecamatan, Kelurahan/ Desa, Ormas/LSM dan Swasta yang pernah berhubungan dan mendapatkan pelayanan di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kab. Kutai Kartanegara. Selanjutnya pemilihan obyek sampel dilakukan secara *non probability* dengan teknik *proporsional purposive sampling*. Adapun sebaran sampel disajikan dalam tabel berikut:

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis deskriptif yang mana dari pengumpulan

Tabel 1. Distribusi sampel penelitian

| No | Kelompok Responden | Responden  | %  | Jumlah |
|----|--------------------|--|----|--------|
| 1  | SKPD               | 1. Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang<br>2. Dinas Pendidikan<br>3. Dinas Bina Marga dan Sumber daya air<br>4. Dinas Kesehatan<br>5. Sekretariat DPRD<br>6. BAPPEDA<br>7. Dinas Pertanian<br>8. Dinas Kelautan dan Perikanan<br>9. Dinas Peternakan Dan Kesehatan Hewan<br>10. Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi  | 29 | 10     |
| 2  | Kecamatan          | 1. Kec Tenggarong<br>2. Kec Tgr Seberang<br>3. Kec Muara Badak<br>4. Kec. Loa Kulu   | 12 | 4      |
| 3  | Kelurahan          | 1. Kel Timbau<br>2. Kel Melayu<br>3. Kel Mangkurawang<br>4. Kel Jahab  | 12 | 4      |
| 4  | Desa               | <b><u>Tenggarong</u></b><br>1. Rapak Lambur<br><b><u>Tenggarong Sbr</u></b><br>2. Manunggal Jaya<br>3. Bukit Raya<br>4. Loa Raya<br>5. Teluk Dalam<br><b><u>Loa Kulu</u></b><br>6. Rempanga<br>7. Loa Kulu Kota<br>8. Sumber sari<br>9. Loh Sumber<br>10. Ponoragan<br><b><u>Loa Janan</u></b><br>11. Loa Janan Ulu<br>12. Bakungan<br><b><u>Sebulu</u></b><br>13. Sebulu Ulu<br>14. Sebulu Ilir | 44 | 15     |

|   |        | <b>Muara Badak</b>   |             |           |
|---|--------|--|-------------|-----------|
|   |        | 15. Batu-batu  |             |           |
| 5 | Ormas  | 1. KNPI<br>2. KONI<br>3. KUBP<br>4. Kesultanan<br>5. Kwartir Pramuka Kukar | 15          | 5         |
| 6 | Swasta | 1. Gapeksi<br>2. Gapeksindo<br>3. Gapensi<br>4. Gaikindo<br>5. Kadin       | 15          | 5         |
|   |        |  | <b>100%</b> | <b>43</b> |

Adapun Nilai IKM berdasarkan Permen No.16 Tahun 2014 dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat dalam penelitian ini terdapat 8 unsur (Indikator) pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki nilai score antara 1 sampai 4.

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

$$IKM = \text{Nilai Rerata Interval Kepuasan Masyarakat} \times 25$$

Tabel 2. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

| Nilai Interval IKM | Nilai Konversi IKM | Mutu Pelayanan | Kinerja Pelayanan |
|--------------------|--------------------|----------------|-------------------|
| 1,00 s.d 1,75      | 25,00 s.d 43,75    | D              | Sangat Tidak Baik |
| 1,76 s.d 2,50      | 44,00 s.d 62,50    | C              | Tidak Baik        |
| 2,51 s.d 3,25      | 62,75 s.d 81,25    | B              | Baik              |
| 3,26 s.d 4,00      | 81,50 s.d 100      | A              | Sangat Baik       |

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Sebagaimana kita ketahui bahwa BPKAD selaku pengelola keuangan memberikan pelayanan kepada masyarakat maupun kepada SKPD lain serta kepada pemerintah Desa. Mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dalam kegiatan penelitian ini tidak menggunakan 9 Indikator namun hanya 8 Indikator, dimana indikator keempat yaitu Biaya/Tarif pelayanan ditiadakan, karena BPKAD tidak memungut tariff dalam pelayanan maka indikator tersebut tidak relevan

Pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Kabupaten Kutai

Kartanegara diukur dengan menggunakan 8 (delapan) indikator yang selanjutnya dari 8 indikator tersebut diurai menjadi 17 sub indicator. Berdasarkan hasil survei maka selanjutnya akan disampaikan hasil penelitian survei ini analisis berdasarkan insikato dan sub indicator serta IKM

### 1. Persyaratan

Indikator persyaratan adalah indikator yang digunakan untuk melihat apakah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative telah sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Indikator persyaratan ini kemudian dibagi menjadi dua sub indikator yaitu dari persyaratan teknis dan administrative.

#### 1.1 Persyaratan teknis

Persyaratan teknis adalah aspek penilaian terhadap indikator disamping yang melihat kelengkapan berdasarkan berkas/dokumen yang harus dipenuhi. Pada penilaian aspek persyaratan teknis, dari 43 Responden yang melakukan interaksi dengan BPKAD, 4 responden (12%) menyatakan sangat sesuai, 37 responden (86%) menyatakan sesuai, 1 responden (2%) menyatakan kurang sesuai dan 0 (0%) menyatakan tidak sesuai. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa rata-rata responden merasa bahwa indikator persyaratan (aspek persyaratan teknis) dirasa telah sesuai dengan standar yang ditentukan. Hanya 1 responden yang merasa kurang sesuai.

#### 1.2 Persyaratan administratif

Persyaratan administratif adalah aspek penilaian terhadap indikator disamping yang melihat kelengkapan berdasarkan syarat-syarat administratif (kelengkapan stempel, tanda tangan pihak berwenang, disposisi, dan nomor surat) yang harus dipenuhi. Pada penilaian aspek persyaratan administratif, dari 43 Responden yang melakukan interaksi dengan BPKAD, 3 responden (7%) menyatakan sangat sesuai, 40

responden (93%) menyatakan sesuai, 0 responden (0%) menyatakan kurang sesuai dan 0 (0%) menyatakan tidak sesuai. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa rata-rata responden merasa bahwa indikator persyaratan (aspek persyaratan administratif) dirasa telah sesuai dengan standar yang ditentukan, bahkan tidak ada responden yang merasa kurang sesuai dan tidak sesuai.

## **2. Prosedur**

Indikator Prosedur adalah indikator yang digunakan untuk melihat apakah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan telah sesuai dan memadai, termasuk pada prosedur pengaduan pengaduan. Indikator prosedur ini kemudian dibagi menjadi dua sub indikator yaitu Prosedur Pelayanan dan Prosedur Pengaduan.

### **2.1 Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan adalah aturan baku yang dibuat dalam proses pelayanan di BPKAD seperti ketersediaan Diagram Alur dan Diagram SOP. Pada penilaian aspek prosedur pelayanan, dari 43 Responden yang melakukan interaksi dengan BPKAD, 2 responden (5%) menyatakan sangat sesuai, 40 responden (93%) menyatakan sesuai, 1 responden (2%) menyatakan kurang sesuai dan 0 (0%) menyatakan tidak sesuai. Hasil penelitian tersebut menunjukkan menunjukkan bahwa rata-rata responden merasa bahwa indikator prosedur (prosedur pelayanan) dirasa telah sesuai dengan standar yang ditentukan. Hanya 1 responden yang merasa kurang sesuai.

### **2.2 Prosedur Pengaduan**

Prosedur pengaduan adalah aturan baku yang dibuat dalam proses pengaduan di BPKAD seperti ketersediaan Diagram Alur dan Diagram SOP. Pada penilaian aspek prosedur pengaduan, dari 43 Responden yang melakukan interaksi dengan BPKAD, 2 responden (5%) menyatakan sangat memadai, 29 responden (67%) menyatakan memadai, 9 responden (21%) menyatakan kurang memadai dan 3 (7%) menyatakan tidak memadai. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar (67%) responden menyatakan bahwa ketersediaan prosedur pengaduan telah memadai, bahkan 5% responden menyatakan sangat memadai. Namun sebanyak 28 responden masih merasa bahwa prosedur pengaduan di BPKAD masih kurang dan tidak memadai. Keadaan ini tentu perlu mendapatkan perhatian.

## **3. Waktu**

Indikator waktu adalah indikator yang digunakan untuk melihat apakah jangka waktu

yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan telah konsisten dan tepat waktu. Indikator waktu ini kemudian dibagi menjadi dua sub indikator yaitu pada aspek Konsistensi Waktu dan Ketepatan Waktu.

### **3.1 Konsistensi waktu**

Konsistensi waktu adalah sub indikator yang digunakan untuk melihat apakah waktu pelayanan di BPKAD sudah konsisten sebagaimana jam kerja yang telah ditetapkan, dari 43 Responden yang melakukan interaksi dengan BPKAD, 3 responden (7%) menyatakan sangat konsisten, 22 responden (51%) menyatakan konsisten, 17 responden (21%) menyatakan kurang konsisten dan 1 (2%) menyatakan tidak konsisten. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa 58% responden merasa bahwa konsistensi waktu pelayanan di BPKAD telah baik (konsisten dan sangat konsisten. Namun, 42% responden yang merasa bahwa konsistensi waktu pelayanan masih tidak baik (kurang konsisten dan tidak konsisten). Oleh sebab itu keadaan ini harus menjadi perhatian yang serius bagi badan.

### **3.2 Ketepatan waktu**

Ketepatan waktu adalah sub indikator yang digunakan untuk melihat apakah setiap pelayanan terselesaikan dengan tepat waktu sesuai SOP yang ditetapkan. Dari 43 Responden yang melakukan interaksi dengan BPKAD, 4 responden (9%) menyatakan sangat konsisten, 26 responden (61%) menyatakan konsisten, 12 responden (28%) menyatakan kurang konsisten dan 1 (2%) menyatakan tidak konsisten. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa 70% responden merasa bahwa ketepatan waktu pelayanan di BPKAD telah baik (tepat waktu dan sangat tepat waktu). Namun, 30% responden yang merasa bahwa ketepatan waktu pelayanan masih tidak baik (kurang tepat waktu dan tidak tepat waktu). Meskipun persentase responden yang menyatakan baik lebih banyak, namun keberadaan 30% responden yang masih merasa bahwa ketepatan waktu tidak baik perlu diperhatikan.

## **4. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Indikator produk spesifikasi jenis pelayanan adalah indikator yang digunakan untuk melihat apakah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Pada indikator ini, diukur dengan melihat respon masyarakat terhadap pelayanan BPKAD khususnya pada kesesuaian

produk yang diberikan (SPD, SPP, SPM, SP2D) terhadap permohonan yang diajukan.

Dari 43 Responden yang melakukan interaksi dengan BPKAD, 5 responden (12%) menyatakan sangat sesuai, 34 responden (79%) menyatakan sesuai, 4 responden (9%) menyatakan kurang sesuai dan 0 (0%) menyatakan tidak sesuai. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa 91% responden merasa bahwa hasil output yang diberikan BPKAD terhadap permohonan yang diajukan telah baik (sesuai dan sangat sesuai). Sedangkan 9% responden merasa bahwa kesesuaian output terhadap permohonan yang diberikan masih kurang sesuai.

## **5. Kompetensi Pelaksana**

Indikator kompetensi pelaksana adalah indikator yang digunakan untuk melihat apakah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana telah terpenuhi atau tidak. Indikator kompetensi ini diukur dengan 4 aspek atau sub indikator yaitu Pengetahuan, Keahlian, Keterampilan, dan Pengalaman.

### **5.1 Pengetahuan**

Pengetahuan adalah dasar pemahaman yang dimiliki oleh petugas di BPKAD terutama mengenai deskripsi pekerjaannya. Pada penilaian aspek pengetahuan, dari 43 Responden yang melakukan interaksi dengan BPKAD, 3 responden (7%) menyatakan sangat sesuai, 39 responden (91%) menyatakan sesuai, 1 responden (2%) menyatakan kurang sesuai dan 0 (0%) menyatakan tidak sesuai. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa rata-rata responden merasa bahwa tingkat pengetahuan petugas di BPKAD telah baik. Hanya 2% responden yang merasa bahwa tingkat pengetahuan petugas kurang baik.

### **5.2 Keahlian**

Keahlian adalah kemahiran petugas di BPKAD dalam memberikan pelayanan, dari 43 Responden yang melakukan interaksi dengan BPKAD, 1 responden (2%) menyatakan sangat memadai, 37 responden (86%) menyatakan memadai, 5 responden (12%) menyatakan kurang memadai dan 0 (0%) menyatakan tidak memadai. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar (86%) responden menyatakan bahwa keahlian petugas telah memadai bahkan sangat memadai sebesar 2%. Namun sebanyak 12% responden masih merasa bahwa keahlian petugas di BPKAD masih kurang memadai.

### **5.3 Keterampilan**

Keterampilan adalah kecakapan dalam menyelesaikan tugas, kemampuan dan kecekatan yang dimiliki oleh petugas di BPKAD. Pada

penilaian aspek keterampilan ini, dari 43 Responden yang melakukan interaksi dengan BPKAD, 2 responden (5%) menyatakan sangat sesuai, 36 responden (84%) menyatakan sesuai, 5 responden (11%) menyatakan kurang sesuai dan 0 (0%) menyatakan tidak sesuai. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa rata-rata responden (84%) merasa bahwa tingkat pengetahuan petugas di BPKAD telah terampil, bahkan 5% responden menyatakan bahwa petugas sangat terampil. Tetapi terdapat 11% responden yang merasa bahwa tingkat keterampilan petugas masih kurang.

## **5.4 Pengalaman**

Pengalaman adalah peristiwa yang pernah dialami atau dijalani, dalam indikator kompetensi ini yang dimaksudkan aspek pengalaman adalah kinerja petugas di BPKAD apakah sangat mahir/seperti telah sangat berpengalaman dalam menyelesaikan tugasnya. Pada penilaian aspek pengalaman ini, dari 43 Responden yang melakukan interaksi dengan BPKAD, 1 responden (1%) menyatakan sangat berpengalaman, 39 responden (91%) menyatakan berpengalaman, 3 responden (7%) menyatakan kurang berpengalaman dan 0 (0%) menyatakan tidak berpengalaman. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa rata-rata responden (91%) merasa bahwa petugas di BPKAD telah berpengalaman dalam bekerja, bahkan 2% responden menyatakan bahwa petugas sangat berpengalaman. Tetapi terdapat 7% responden yang merasa bahwa petugas masih kurang berpengalaman.

## **6. Perilaku Pelaksana**

Indikator perilaku pelaksana adalah indikator yang digunakan untuk melihat apakah sikap petugas dalam memberikan pelayanan telah sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Indikator perilaku pelaksana ini diukur dengan 3 sub indikator yaitu Kesopanan, Daya tanggap, dan Kesigapan.

### **6.1 Kesopanan**

Kesopanan adalah aturan yang didasarkan pada tingkah laku umum yang saling menghormati berasaskan budi pekerti yang baik dan bertata karma. Aspek kesopanan yang dimaksud pada indikator perilaku pelaksana disini adalah untuk melihat apakah petugas di BPKAD dalam memberikan pelayanan bertindak secara sopan. Dari 43 Responden yang melakukan interaksi dengan BPKAD, 6 responden (14%) menyatakan sangat sopan, 33 responden (77%) menyatakan sopan, 4 responden (9%) menyatakan kurang sopan dan 0 (0%) menyatakan tidak sopan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa sebagian

besar (77%) responden menyatakan bahwa perilaku petugas dalam memberikan pelayanan telah sopan, bahkan 14% menyatakan bahwa petugas sangat sopan. Namun sebanyak 9% responden masih merasa bahwa perilaku petugas di BPKAD masih kurang sopan dalam memberikan pelayanan.

## 6.2 Daya Tanggap

Daya tanggap adalah kemampuan seseorang dalam merespon sesuatu yang diarahkan kepadanya. Aspek daya tanggap yang dimaksud pada indikator perilaku pelaksana disini adalah untuk melihat apakah petugas di BPKAD dalam memberikan pelayanan yang tanggap dalam merespon masyarakat. Dari 43 Responden yang melakukan interaksi dengan BPKAD, 2 responden (5%) menyatakan sangat tanggap, 36 responden (84%) menyatakan tanggap, 5 responden (11%) menyatakan kurang tanggap dan 0 (0%) menyatakan tidak tanggap. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar (84%) responden menyatakan bahwa perilaku petugas dalam memberikan pelayanan telah tanggap, bahkan 5% menyatakan bahwa petugas sangat tanggap. Namun sebanyak 11% responden masih merasa bahwa perilaku petugas di BPKAD masih kurang tanggap dalam memberikan pelayanan dan merespon permohonan responden.

## 6.3 Kesigapan

Kesigapan adalah sikap tangkas, cepat dan semangat dalam mengerjakan tugas, terkait dengan pelayanan maka yang menjadi sasaran penilaian adalah kesigapan petugas di BPKAD dalam menjalankan tugas pelayanannya. Pada penilaian aspek kesigapan ini, dari 43 Responden yang melakukan interaksi dengan BPKAD, 3 responden (7%) menyatakan sangat sesuai, 32 responden (75%) menyatakan sesuai, 7 responden (16%) menyatakan kurang sesuai dan 1 (2%) menyatakan tidak sesuai.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar (75%) responden menyatakan bahwa perilaku petugas dalam memberikan pelayanan telah sigap, bahkan 7% menyatakan bahwa petugas sangat sigap. Namun sebanyak 16% responden masih merasa bahwa perilaku petugas di BPKAD masih kurang sigap, bahkan 2% responden menyatakan bahwa petugas tidak sigap dalam memberikan pelayanan.

## 7. Maklumat

Indikator maklumat adalah indikator yang digunakan untuk melihat apakah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara

untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan telah terlaksana. Dari 43 Responden yang melakukan interaksi dengan BPKAD, 3 responden (7%) menyatakan sangat sesuai, 30 responden (70%) menyatakan sesuai, 10 responden (23%) menyatakan kurang sesuai dan 0 (0%) menyatakan tidak sesuai. Hasil penelitian tersebut menunjukkan menunjukkan bahwa sebagian besar (70%) responden menyatakan bahwa pelayanan petugas telah sesuai dengan janji maklumat yang ada, bahkan 7% responden menyatakan sangat sesuai. Namun sebanyak 23% responden masih merasa bahwa antara maklumat dan realisasi pelayanan masih kurang sesuai

## 8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah indikator yang digunakan untuk melihat apakah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut pengaduan pada BPKAD berjalan dengan baik. Indikator ini diukur dengan menggunakan 2 sub indikator yaitu Penanganan Pengaduan dan Tindak Lanjut Pengaduan.

### 8.1 Penanganan Pengaduan

Penanganan Pengaduan adalah aspek yang dilihat untuk menilai keterbukaan petugas di BPKAD dalam menerima saran/masukan dari masyarakat. Pada penilaian aspek ini, dari 43 Responden yang melakukan interaksi dengan BPKAD, 3 responden (7%) menyatakan bahwa petugas sangat menerima saran/masukan responden, 32 responden (76%) menyatakan menerima, 6 responden (14%) menyatakan kurang menerima dan 1 (2%) menyatakan tidak menerima. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar (76%) responden menyatakan bahwa petugas yang melakukan pelayanan bersedia menerima saran/masukan, bahkan 7% responden menyatakan petugas sangat menerima. Namun sebanyak 14% responden masih merasa bahwa petugas kurang menerima jika diberi masukan, bahkan 3% responden lainnya menyatakan bahwa petugas benar-benar tidak mau menerima saran/masukan dari responden.

### 8.2 Tindaklanjut Pengaduan

Tindaklanjut Pengaduan adalah aspek yang dilihat untuk menilai apakah saran/masukan yang diberikan oleh masyarakat menghasilkan perbaikan atau upaya positif lain bagi petugas di BPKAD, dalam konteks pelayanan minimal saran/masukan yang diberikan mendapat tanggapan yang baik. Pada penilaian aspek ini, dari 43 Responden yang melakukan interaksi

dengan BPKAD, 2 responden (5%) menyatakan bahwa petugas sangat menerima saran/masukan responden, 30 responden (73%) menyatakan menerima, 6 responden (15%) menyatakan kurang menerima dan 3 (7%) menyatakan tidak menerima. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar (73%) responden menyatakan bahwa saran/masukan yang diberikan ditindaklanjuti oleh petugas, bahkan 5% responden menyatakan sangat ditindaklanjuti (diapresiasi dan direspon dengan tindakan). Namun sebanyak 15% responden masih merasa bahwa saran/masukan kurang ditindaklanjuti, bahkan 7% responden lainnya menyatakan bahwa petugas benar-benar tidak

menindaklanjuti saran/masukan yang diberikan responden.

#### Indeks Kepuasan Masyarakat BPKAD Kukar

Secara umum sebagaimana ditampilkan dalam Tabel 3 Nilai IKM BPKAD untuk tahun 2015 atau sesuai hasil penelitian survei ini menunjukkan kondisi yang Baik atau dengan rerata score sebesar 2,91. Selanjutnya dari hasil tersebut guna menyusun IKM maka nilai score tersebut dikalikan dengan angka 25, maka jika nilai score maksimal atau 4 maka IPK berjumlah 100. Angka 100 merupakan angka indeks tertinggi dalam penilaian atau kondisi yang Sangat Baik.

Tabel 3. Atribut dan Sub Atribut IKM

|   | Atribut Penilaian                       | No  | Sub Atribut                                    | Rerata Sub Atribut | Mutu Pelayanan | Rerata Atribut |
|---|---|-----|--|--------------------|----------------|----------------|
| 1 | Persyaratan                             | 1.1 | Persyaratan teknis                             | 3.09               | BAIK           | 3.08           |
|   |   | 1.2 | Persyaratan Administratif                      | 3.07               | BAIK           |                |
| 2 | Prosedur                                | 2.1 | Tahapan Pelayanan                              | 3.02               | BAIK           | 2.86           |
|   |   | 2.2 | Tahapan Prosedur Pengaduan                     | 2.70               | BAIK           |                |
| 3 | Waktu                                   | 3.1 | konsistensi dalam waktu pelayanan              | 2.63               | BAIK           | 2.63           |
|   |   | 3.2 | Peyelesaikan pelayanan tepat waktu             | 2.77               | BAIK           |                |
| 4 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      | 4   | Hasil pelayanan BPKAD sesuai dengan permohonan | 3.02               | BAIK           | 2.94           |
| 5 | Kompetensi Pelaksana                    | 5.1 | Tingkat pengetahuan petugas                    | 3.05               | BAIK           | 2.98           |
|   |   | 5.2 | Keahlian petugas                               | 2.91               | BAIK           |                |
|   |   | 5.3 | Keterampilan petugas                           | 2.93               | BAIK           |                |
|   |   | 5.4 | Pengalaman petugas                             | 2.95               | BAIK           |                |
| 6 | Perilaku Pelaksana                      | 6.1 | Kesopanan petugas                              | 3.05               | BAIK           | 2.93           |
|   |   | 6.2 | Daya tanggap petugas                           | 2.93               | BAIK           |                |
|   |   | 6.3 | Kesigapan petugas                              | 2.86               | BAIK           |                |
| 7 | Maklumat                                | 7   | Pelayanan sesuai dengan janji                  | 2.84               | BAIK           | 2.85           |
| 8 | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | 8.1 | Menerima saran dan masukan                     | 2.88               | BAIK           | 2.82           |
|   |   | 8.2 | Pengaduan ditindak lanjuti                     | 2.76               | BAIK           |                |
|   |   |     |  | 2.91               | BAIK           | 2.91           |

Tabel 4. Indek Kepuasan Masyarakat (IKM)

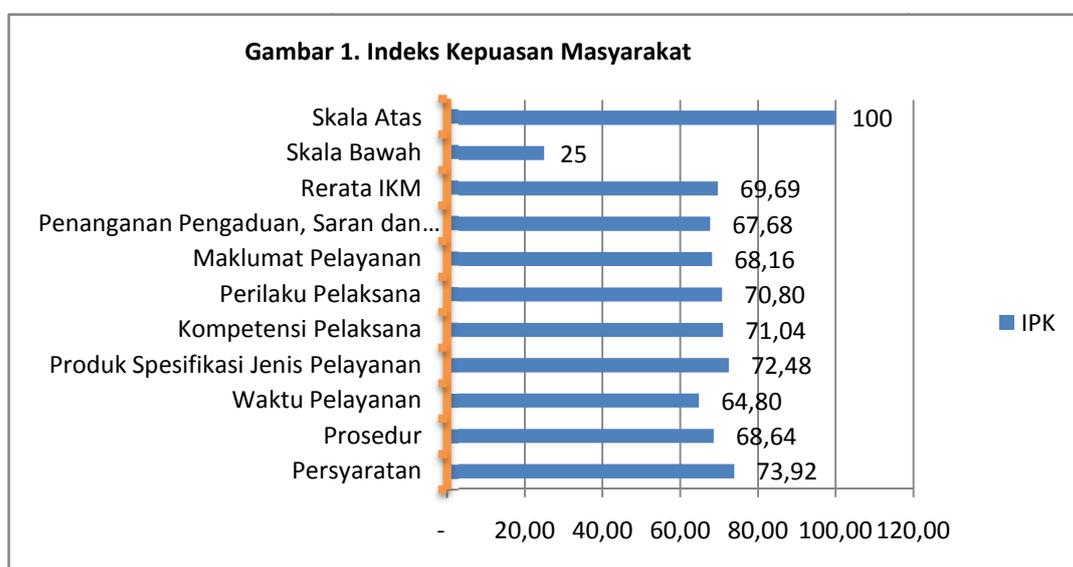
| No | Indikator Pelayanan                     | IKM Skala 4 | IKM Skala 100 | Mutu pelayanan |
|----|---|-------------|---------------|----------------|
| 0  | 1                                       | 2           | 3=(2X25)      |                |
| 1  | Persyaratan                             | 3.08        | 73.92         | Baik           |
| 2  | Prosedur                                | 2.86        | 68.64         | Baik           |
| 3  | Waktu Pelayanan                         | 2.70        | 64.80         | Baik           |
| 4  | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan      | 3.02        | 72.48         | Baik           |
| 5  | Kompetensi Pelaksana                    | 2.96        | 71.04         | Baik           |
| 6  | Perilaku Pelaksana                      | 2.95        | 70.80         | Baik           |
| 7  | Maklumat Pelayanan                      | 2.84        | 68.16         | Baik           |
| 8  | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 2.82        | 67.68         | Baik           |
|    | Rerata IKM                              | 2.91        | 69.69         | Baik           |

Ket:

| Score (Skala 4) | Score (Skala 100) | Mutu Pelayanan |
|-----------------|-------------------|----------------|
| 1.00 Sd 1.75    | 25.00 Sd 43.75    | Tidak Baik     |
| 1.76 Sd 2.50    | 44.00 Sd 62.50    | Kurang Baik    |
| 2.51 Sd 3.25    | 62.75 Sd 81.25    | Baik           |
| 3.26 Sd 4.00    | 81.50 Sd 100      | Sangat baik    |

Berdasarkan tabel 4. tersebut diatas, IKM dengan score tertinggi adalah Indikator Persyaratan dengan score 73.92 sedangkan nscore terendah adalah Penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan nilai sebesar 67,68. Selanjutnya sebagaimana ditampilkan dalam

Gambar 4.34. bahwa terdapat 5 indikator yang nilai IKM nya diatas rata-rata yaitu indicator perilaku Pelaksana, Kompetensi Pelaksana, Produk Spesifik jenis pelayanan, Prosedur dan Persyaratan.



Selain diketahui penilaian terhadap Pelayanan disamping, survei ini juga menunjukkan persentase masyarakat yang memberikan penilaian terhadap BPKAD dalam empat kategori kinerja pelayanan (Sangat Baik, Baik, Kurang Baik, dan Tidak Baik) yang ditetapkan. Dari 43 responden yang ada setelah dilakukan analisis dan

pengklasifikasian berdasarkan interval kategori, diketahui 4 (9%) responden memberikan penilaian bahwa pelayanan di BPKAD sudah sangat baik, 34 (79%) responden menyatakan sudah baik, 5 (12%) responden menyatakan masih kurang baik, dan (0%) responden menyatakan tidak baik.

Gambar 2. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap BPKAD



Gambar 2 menunjukkan bahwa 79% responden memberikan penilaian bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas di BPKAD sudah baik, dan 9% responden memberikan penilaian yang sangat baik, bahkan tidak ada responden yang memberikan penilaian tidak baik terhadap pelayanan di BPKAD. Namun kendati persentase responden yang memberikan penilaian baik cukup dominan, namun ada 12% responden yang masih merasa pelayanan di BPKAD kurang baik, angka ini tidak terlalu tinggi, namun tentu bukan berarti dapat diabaikan. Pelayanan yang saat ini sudah dianggap baik harus semakin ditingkatkan atau minimal dipertahankan agar angka 12% tersebut dapat menurun dan tidak semakin tinggi.

## KESIMPULAN

1. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dalam survei ini tidak menggunakan 9 Indikator namun hanya 8 Indikator, dimana indikator keempat yaitu Biaya/Tarif pelayanan ditiadakan, karena BPKAD tidak memungut tarif dalam pelayanan maka indikator tersebut tidak relevan.
2. Sesuai hasil penelitian survei ini menunjukkan kondisi yang Baik atau dengan rerata score sebesar 2,91 dengan 4 skala atau sebesar 69,69 dengan 100 skala. Nilai IKM dan Interval Konversi IKM tersebut menunjukkan bahwa **Mutu Pelayanan di BPKAD** masuk dalam **Kategori B** dengan **Kinerja Unit Pelayanan** tergolong **Baik**.
3. Berdasarkan atribut/indikator nilai paling tinggi adalah indikator Persyaratan dan nilai

terendah adalah Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan. Secara umum keseluruhan indikator memperoleh penilaian yang Baik

## SARAN

Untuk meningkatkan kualitas Indeks Kepuasan Masyarakat, BPKAD perlu memperbaiki Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan, melalui pembentukan tim yang secara khusus menangani hal tersebut. Tim ini juga bertugas menyusun standar penanganan pengaduan dan standar perlu dilakukan evaluasi yang terjadwal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Hesel Nogi Tangkilisan. Manajemen Publik. 2005. Gransindo. Jakarta
- Kotler, Philip. 2002. Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian. Selemba Empat. Jakarta.
- Nasution. 2004. Manajemen Jasa Terpadu. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 49 Tahun 2012 Tentang Uraian Tugas Pejabat Struktural Pada Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Kutai Kartanegara
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Sinambela. 2014 . Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy. 2004. Manajemen Jasa. Yogyakarta: ANDI Offset
- Tjiptono, Fandy. 2004. Strategi Pemasaran. Andy Offset, Yogyakarta.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

