
**MEASUREMENT OF PUBLIC SERVICE PERFORMANCE THROUGH
COMMUNITY SATISFACTION INDEX (IKM) TO PUBLIC SERVICE QUALITY
ON EIGHT DISTRICTS OFFICE AT
SOUTH BANGKA REGENCY YEAR 2014**

Darus Altin

Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung

Email: darus_altin@yahoo.com /altin@ubb.c.id. HP. (0853) 11666800

Abstract: *Sub-District government as one of the units local government organization has a strategic position being at the forefront of dealing directly with community needs many different background and demand of the ever changing and envolving. Therefore South Bangka Regency Government began to improve immediately public service especially in the areas of health, education and licensing which is seen as something that relates directly to the public. Form of this is to measure of community satisfaction index. The purpose of this study is excepted to be taken into consideration to establish a policy with the goal of increasing the service element that quality still needs improvement and drivers of each unit of service providers to increase service quality especially public service unit at South Bangka Regency. The result of community satisfaction index survey on the implementation of public service through community satisfaction index on Eight Districts at South Bangka Regency year 2014 overall reach 72.22 or categories of service quality in the category "B" or service performance "GOOD".*

Value of Community satisfaction index the highest achieved by Districts Toboali with achievement 77.92 and service quality "B" (good performance), and the IKM lowest value obtained by Simpang Rimba Districts with IKM Value 66.35.3 Units of the Service from 8 districts at South Bangka Regency has IKM Value above the average IKM value that is: Districts Toboali, Districts Kepulauan Pongok, dan Districts Air Gegas. There are still some units of service needs to be improved, so it is recommended their advanced studies or surveys on each unit of service to determine the problem lies deeper. Generally the ideal condition excepted by the public is improving the quality of service bureaucracy by creating procedures and working mechanism that is easy, simply, brief, facilitate the service requirements that are not directly speed up service time, the certainty of schedule, improving the ability of service personal and repair clarity, discipline, as well as the presence of service personnel in place. People also expect the change to the element of convenience in the form of environmental service office, parking facilities, suggestion boxes, complaint means, a lounge area, as well as concerning the equipment, and facilities infrastructure for public services.

Keywords: *Public Service, South Bangka Regency, Community Satisfaction Index (IKM), Kep/25/M.Pan/2/2004,*

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan

publik. Aparat pemerintah sebagai unsur pemerintah (melayani) terkait langsung dengan pelayanan kepada masyarakat sebagai unsur lain (yang dilayani). Sikap dan perilaku serta *vehicle* aparat pemerintah akan menjadi suatu ukuran keberhasilan pemerintah untuk mencapai tujuan organisasi dan memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan harapan, dan masyarakat akan merasa puas serta tidak mengeluh

Disadari bahwa kondisi penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti: prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan lain-lain, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap citra pemerintah.

Dalam Undang Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah secara tegas telah diamanatkan bahwa untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat akan ditempuh melalui 3 jalur, yakni: peningkatan pelayanan publik, peningkatan peran serta dan pemberdayaan masyarakat dan peningkatan daya saing. Maka nampak bahwa pelayanan publik mempunyai peranan yang sangat penting sebagai salah satu tugas umum pemerintah disamping regulasi dan pemberdayaan.

Pemerintah Kecamatan sebagai salah satu unit organisasi pemerintah daerah mempunyai kedudukan yang strategis karena berada di garis depan yang berhadapan langsung dengan masyarakat dengan berbagai macam latar belakang, kebutuhan dan tuntutan yang selalu berubah dan berkembang.

Kecamatan merupakan perangkat daerah Kabupaten/Kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh Camat. Camat berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota melalui Sekretaris Daerah. Camat bertugas 1). Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat; 2). Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum; 3). Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang undangan; perundang-undangan; 4). Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum; 5). Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan; 6). Membina penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan; dan 7). Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan.

Untuk itu Pemerintah Kabupaten Bangka Selatan mulai membenah langsung pelayanan publik terutama dalam bidang kesehatan, pendidikan dan perizinan yang dipandang sebagai sesuatu yang berkaitan langsung kepada masyarakat. Bentuk dari hal tersebut adalah dengan mengukur kepuasan masyarakat melalui Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yang menerima dan merasakan langsung dari pelayanan yang telah dilakukan Pemerintah Daerah Kabupaten Bangka Selatan sampai dengan tahun 2014 ini.

Tujuan Penelitian

Dengan diketahuinya nilai Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk menetapkan kebijakan dengan tujuan peningkatan terhadap unsur pelayanan yang kualitasnya masih perlu pembenahan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya khususnya unit pelayanan publik di delapan kecamatan yang ada di Kabupaten Bangka Selatan.

Manfaat Penelitian

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik.
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

LANDASAN TEORI

Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah didefinisikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Senada dengan di atas, definisi pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan gambaran apakah pelaksanaan pelayanan sudah berjalan sesuai dengan yang ditetapkan. Definisi kualitas pelayanan menurut Wyckof dikutip dalam Tjiptono (2004), adalah sebagai berikut:

Secara sederhana pengertian kualitas pelayanan dapat dinyatakan sebagai perbandingan antara pelayanan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya (Parasuraman, Zeithami, dan Berry, 1995: 240).

Dengan kata lain apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal, sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk.

Menurut David L. Kurtz dan Kenneth E. Clow (1998) dalam membicarakan kualitas pelayanan terdapat 3 prinsip yang penting untuk dipertimbangkan yaitu:

1. Kualitas pelayanan lebih sulit dievaluasi dari pada kualitas barang.
2. Kualitas pelayanan adalah berdasar persepsi pelanggan atas hasil pelayanan dan evaluasi mereka mengenai proses pelayanan yang dilakukan.
3. Persepsi kualitas pelayanan dihasilkan dari perbandingan antara yang diharapkan pelanggan terhadap pelayanan tersebut dan tingkat persepsi pelayanan yang diterima.

Pedoman Umum IKM

Pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik sudah ditetapkan di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) disusun dengan tujuan untuk mengetahui kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan public selanjutnya, sedangkan bagi masyarakat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Unsur-unsur ini dipandang cukup representative untuk mengukur kualitas pelayanan publik. Keempat belas unsure pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) tersebut 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 ketentuanyang berlaku;
- 5) **Tanggungjawab 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 penyelenggara 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 besamya 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 pelaksanaan pelayanan.

Gambaran Umum Kabupaten Bangka Selatan

Kabupaten Bangka Selatan secara geografis terletak di ujung paling selatan Pulau Bangka. Kabupaten ini merupakan pemekaran dari Kabupaten Bangka yang dibentuk berdasarkan UU No. 5 tahun 2003. Kabupaten Bangka Selatan dapat ditempuh melalui jalur udara atau pesawat terbang dari bandara Cengkareng Banten menuju bandara Depati Amir di Kota Pangkalpinang sekitar 45 menit atau melalui jalur laut dari Tanjungpriok Jakarta menuju Pangkalbalam di Kota Pangkalpinang sekitar 23 jam, selanjutnya dari Kota Pangkalpinang menuju ibukota Kabupaten Bangka Selatan di Toboali dengan jarak 125 km dapat ditempuh jalur darat sekitar 3 jam dengan kendaraan umum.

Untuk mencapai ke lokasi penelitian di Pulau Pongok, dari Toboali harus menempuh perjalanan darat dan laut dengan kendaraan bis umum sekitar 1,5 jam sampai di pelabuhan Sadai. Dari Sadai menempuh perjalanan laut menggunakan perahu angkutan umum Sadai–Pongok sekitar 5 jam menuju Pulau Pongok.

Wilayah Kabupaten Bangka Selatan terletak di Pulau Bangka dengan luas lebih kurang 3.607,08 Km² atau 360.708 Ha. Secara geografis Kabupaten Bangka Selatan terletak pada 2° 26' 27" sampai 3° 5' 56" Lintang Selatan dan 107° 14' 31" sampai 105° 53' 09" Bujur Timur.

Luas wilayah perairan Kabupaten Bangka Selatan sekitar 10.440 km², dan luas daratan sekitar 3.607,08 km² dengan panjang garis pantai sekitar 283,4 km. Batas wilayah Kabupaten Bangka Selatan terdiri dari:

- a. Sebelah utara berbatasan dengan kabupaten Bangka Tengah
- b. Sebelah selatan berbatasan dengan Laut Jawa dan Selat Bangka
- c. Sebelah timur berbatasan dengan Selat Gaspar
- d. Sebelah barat berbatasan dengan Selat Bangka

Kabupaten Bangka Selatan dengan pembagian wilayah administrasi pemerintahan terdiri dari 8 Kecamatan dengan perincian:

1. Kecamatan Toboali dengan ibukotanya Toboali atau lebih dikenal dengan sebutan “Sabang” yang meliputi wilayah 1.049 km².
2. Kecamatan Air Gegas dengan ibukotanya Air Gegas, dengan luas wilayah 770 km².
3. Kecamatan Payung dengan ibukotanya Payung, dengan luas wilayah 591 km².
4. Kecamatan Simpang Rimba dengan ibukotanya Simpang Rimba, dengan luas wilayah 361 km².
5. Kecamatan Lepar dengan ibukotanya Tanjung Labu, dengan luas wilayah 172,31 km².
6. Kecamatan Kepulauan Pongok dengan ibukotanya Pongok, dengan luas wilayah 89,67 km².

METODOLOGI PENELITIAN

Jadwal Penelitian

Pelaksanaan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Bangka Selatan berlangsung selama 3 bulan, mulai dari tahapan persiapan sampai dengan penyusunan dan pelaporan hasil publikasi, mulai dari minggu pertama bulan September 2014 sampai dengan minggu pertama bulan Desember

2014.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Kecamatan Toboali kabupaten Bangka Selatan.

Metode Penentuan Responden

Responden dipilih secaraacak yang ditentukan sesuai dengan unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan sebanyak 150 orang per unit pelayanan.

Dasar penetapan jumlah responden ini sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah yaitu dengan menggunakan rumus: **Jumlah Responden = (14 Unsur Pelayanan+1) x 10 = 150 responden**

Jadi total seluruh responden pada delapan kecamatan di Kabupaten Bangka Selatan sebanyak 1.200 orang.

Unit pelayanan yang disurveidi delapan kecamatan di Kabupaten Bangka Selatan sebagai berikut:

- 1) Kecamatan Toboali
- 2) Kecamatan kepulauan Pongok
- 3) Kecamatan Lepar Pongok
- 4) Kecamatan Simpang Rimba
- 5) Kecamatan Tukak Sadai
- 6) Kecamatan Air Gegas
- 7) Kecamatan Pulau Besar
- 8) Kecamatan Payung

Teknik pengumpulan data

Pengumpulan data primer dilakukan dengan menggunakan daftar pertanyaan (kuesioner). Pengisian kuesioner dilakukan dengan cara wawancara oleh pencacah yang ditujukan langsung kepada responden. Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

- (1) Bagian I terdiri dari Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.
- (2) BagianII terdiri dari Identitas pencacah, berisi data pencacah.
- (3) Bagian III merupakan penilaian mutu pelayanan publik yaitu pendapat penerima atas pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

Dalam pengukurannya, setiap responden diminta pendapatnya mengenai suatu pernyataan. Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsure pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1 (satu), kurang baik diberi nilai persepsi 2 (dua), baik diberi nilai3 (tiga), sangat baik diberi nilai persepsi 4(empat).

Metode Analisis

Teknik pengolahan data indeks kepuasan masyarakat (IKM) berpedoman

kepada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

- (1) Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsure pelayanan. Dalam penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

- (2) Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

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

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

$$\text{IKM UNIT PELAYANAN X 25}$$

- (4) Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.

| NILAI PERSEPSI | NILAI INTERVAL IKM | NILAI INTERVAL KONVERSI IKM | MUTU PELAYANAN | KINERJA UNIT PELAYANAN |
|----------------|--------------------|-----------------------------|----------------|------------------------|
| 1 | 1,00 – 1,75 | 25 – 43,75 | D | Tidak baik |
| 2 | 1,76 – 2,50 | 43,76 - 62,50 | C | Kurang baik |
| 3 | 2,51 – 3,25 | 62,51 - 81,25 | B | Baik |
| 4 | 3,26 – 4,00 | 81,26 - 100,00 | A | Sangat baik |

Teknik Pengolahan Data

- (1) *Receiving/Batching* meliputi kegiatan penerimaan dokumen dan pengelompokan dokumen berdasarkan unit pelayanan.
- (2) Entri Data meliputi kegiatan pengentrian data isian kuesioner dari setiap responden.
- (3) Penghitungan Indeks meliputi kegiatan penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Pedoman Survei

Pelaksanaan survei ini dilakukan dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi nomor 16 tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan

Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan. Pedoman penilaian kualitas pelayanan publik diukur berdasarkan:

- 1) Mutu pelayanan kategori A (kinerja sangat baik) untuk nilai interval konversi IKM sama dengan 81,26 sampai 100,00.
- 2) Mutu pelayanan kategori B (kinerja baik) untuk nilai interval konversi IKM sama dengan 62,51 sampai 81,25.
- 3) Mutu pelayanan kategori C (kinerja kurang baik) untuk nilai interval konversi IKM sama dengan 43,76 sampai 62,50.
- 4) Mutu pelayanan kategori D (kinerja tidak baik) untuk nilai interval konversi IKM sama dengan 25,00 sampai 43,75.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan pedoman penilaian di atas, maka nilai rata-rata IKM 8 (delapan) kecamatan di Kabupaten Bangka Selatan Tahun 2014 secara keseluruhan adalah sebesar **72,22** sehingga mutu pelayanan masuk dalam kategori “**B**” atau kinerja pelayanan “**BAIK**”. Secara rinci, rekapitulasi nilai IKM dan kategori mutu pelayanan disajikan pada **Tabel. I** berikut ini:

Tabel I. Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Bangka Selatan Tahun 2014

| No | Jenis Pelayanan | Nilai IKM Konversi | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|--|----------------------------|--------------------|----------------|------------------------|
| 1 | Kecamatan Toboali | 77.92 | B | Baik |
| 2 | Kecamatan Tukak Sadai | 68.85 | B | Baik |
| 3 | Kecamatan Kepulauan Pongok | 76.07 | B | Baik |
| 4 | Kecamatan Payung | 71.54 | B | Baik |
| 5 | Kecamatan Lepar Pongok | 71.57 | B | Baik |
| 6 | Kecamatan Simpang Rimba | 66.35 | B | Baik |
| 7 | Kecamatan Air Gegas | 76.25 | B | Baik |
| 8 | Kecamatan Pulau Besar | 69.20 | B | Baik |
| RATA-RATA IKM KECAMATAN DAN KELURAHAN KAB. BANGKA SELATAN | | 72.22 | B | Baik |

Sumber: data diolah, 2014

Sebanyak 3 (tiga) unit pelayanan kecamatan dari seluruh kecamatan di Kabupaten Bangka Selatan yang memiliki nilai IKM di atas nilai rata-rata IKM Kabupaten Bangka Selatan dapat dilihat pada **Tabel. II** di bawah ini

Tabel. II Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Atas Nilai Rata-Rata IKM pada seluruh Kecamatan di Kabupaten Bangka Selatan Tahun 2014

| No | Jenis Pelayanan | Nilai IKM Konversi | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|----|----------------------------|--------------------|----------------|------------------------|
| 1 | Kecamatan Toboali | 77.92 | B | Baik |
| 2 | Kecamatan Kepulauan Pongok | 76.07 | B | Baik |
| 3 | Kecamatan Air Gegas | 76.25 | B | Baik |

Sumber: data diolah, 2014

Pengukuran Indeks Kepuasan Pelayanan Pada Setiap Kecamatan di Kabupaten Bangka Selatan Tahun 2014

1. Pengukuran IKM pada Pelayanan Di Kantor Kecamatan Toboali

Berdasarkan **Tabel. III** di bawah ini nilai IKM pelayanan di Kantor Kecamatan Toboali tahun 2014 adalah sebesar **77,92** atau dengan Kinerja Unit Pelayanan **BAIK**. Nilai tertinggi terdapat pada unsur pelayanan ke-7 yaitu unsur kesopanan dan keramahan petugas dengan nilai rata-rata sebesar 3,18, sedangkan nilai terendah terdapat pada unsure pelayanan ke-1 yaitu persyaratan pelayanan dengan nilai rata-rata 3,06.

Tabel. III Nilai IKM Unit Pelayanan di Kecamatan Toboali Tahun 2014

| No. | Unsur Pelayanan | Nilai Rata-Rata Per Unsur | Nilai Rata-Rata Tertimbang |
|--|--|---------------------------|----------------------------|
| U1 | Persyaratan pelayanan | 3.06 | 0.34 |
| U2 | Prosedur dan tatacara pelayanan | 3.14 | 0.35 |
| U3 | Kecepatan pelayanan | 3.15 | 0.35 |
| U4 | Keadilan mendapatkan pelayanan | 3.11 | 0.35 |
| U5 | Kesesuaian hasil pelayanan | 3.11 | 0.35 |
| U6 | Kompetensi petugas pelayanan | 3.10 | 0.34 |
| U7 | Kesopanan dan keramahan petugas | 3.18 | 0.35 |
| U8 | Standar pelayanan | 3.07 | 0.34 |
| U9 | Kejelasan petugas pelayanan | 3.15 | 0.35 |
| Jumlah Nilai Rata-Rata Tertimbang | | | 3.12 |
| IKM Konversi | | | 77.92 |
| Mutu Pelayanan | | | B |
| Kinerja Unit Pelayanan | | | BAIK |

Sumber: data diolah, 2014

2. Pengukuran IKM pada Pelayanan Di Kantor Kecamatan Tukak Sadai

Berdasarkan **Tabel.IV** di bawah ini nilai IKM pelayanan di Kantor Kecamatan Tukai Sadai tahun 2014 adalah sebesar **68,85** atau dengan Kinerja Unit Pelayanan **BAIK**. Nilai tertinggi terdapat pada unsur pelayanan ke satu (1) yaitu unsur prosedur pelayanan dengan nilai rata-rata sebesar 2,90, sedangkan nilai terendah terdapat pada unsure pelayanan kesembilan (9) yaitu kejelasan petugas pelayanan dengan nilai rata-rata 2,48.

Tabel IV Nilai IKM Unit Pelayanan di Kecamatan Tukai Sadai Tahun 2014

| No. | Unsur Pelayanan | Nilai Rata-Rata Per Unsur | Nilai Rata-Rata Tertimbang |
|--|------------------------------------|---------------------------|----------------------------|
| U1 | Persyaratan pelayanan | 2.90 | 0.32 |
| U2 | Prosedur dan tata cara pelayanan | 2.88 | 0.32 |
| U3 | Kecepatan pelayanan | 2.62 | 0.29 |
| U4 | Keadilan mendapatkan pelayanan | 2.86 | 0.32 |
| U5 | Kesesuaian hasil pelayanan | 2.83 | 0.31 |
| U6 | Kompetensi petugas pelayanan | 2.67 | 0.30 |
| U7 | Kesopanan dan keramahan petugas | 2.86 | 0.32 |
| U8 | Standar pelayanan | 2.71 | 0.30 |
| U9 | Kejelasan petugas pelayanan | 2.48 | 0.28 |
| Jumlah Nilai Rata-Rata Tertimbang | | | 2.75 |
| IKM Konversi | | | 68.85 |
| Mutu Pelayanan | | | B |
| Kinerja Unit Pelayanan | | | BAIK |

Sumber: data diolah, 2014

3. **Pengukuran IKM pada Pelayanan Di Kantor Kecamatan Kepulauan Pongok**
 Berdasarkan Tabel. V di bawah ini nilai IKM pelayanan di Kantor Kecamatan Kepulauan Pongok tahun 2014 adalah sebesar **76,07** atau dengan Kinerja Unit Pelayanan **BAIK**. Nilai tertinggi terdapat pada unsur pelayanan ke-4 yaitu unsur keadilan mendapatkan pelayanan dengan nilai rata-rata sebesar 3,16, sedangkan nilai terendah terdapat pada unsure pelayanan ke-8 yaitu standar pelayanan dengan nilai rata-rata 2,90.

Tabel.V Nilai IKM Unit Pelayanan di Kecamatan Kepulauan Pongok Tahun 2014

| No. | Unsur Pelayanan | Nilai Rata-Rata Per Unsur | Nilai Rata-Rata Tertimbang |
|--|---------------------------------------|---------------------------|----------------------------|
| U1 | Persyaratan pelayanan | 3.11 | 0.35 |
| U2 | Prosedur dan tata cara pelayanan | 3.05 | 0.34 |
| U3 | Kecepatan pelayanan | 2.98 | 0.33 |
| U4 | Keadilan mendapatkan pelayanan | 3.16 | 0.35 |
| U5 | Kesesuaian hasil pelayanan | 3.12 | 0.35 |
| U6 | Kompetensi petugas pelayanan | 2.95 | 0.33 |
| U7 | Kesopanan dan keramahan petugas | 3.15 | 0.35 |
| U8 | Standar pelayanan | 2.90 | 0.32 |
| U9 | Kejelasan petugas pelayanan | 2.99 | 0.33 |
| Jumlah Nilai Rata-Rata Tertimbang | | | 3.04 |
| IKM Konversi | | | 76.07 |
| Mutu Pelayanan | | | B |
| Kinerja Unit Pelayanan | | | BAIK |

Sumber: data diolah, 2014

4. **Pengukuran IKM pada Pelayanan Di Kantor Kecamatan Payung**
 Berdasarkan Tabel VI di bawah ini nilai IKM pelayanan di Kantor Kecamatan Payung tahun 2014 adalah sebesar **71,54** atau dengan Kinerja Unit Pelayanan

BAIK. Nilai tertinggi terdapat pada unsur pelayanan ke-1 yaitu unsure persyaratan pelayanan dengan nilai rata-rata sebesar 3,01, sedangkan nilai terendah terdapat pada unsure pelayanan ke-9 yaitu kejelasan petugas pelayanan dengan nilai rata-rata 2,59.

Tabel.VI Nilai IKM Unit Pelayanan di Kecamatan Payung Tahun 2014

| No. | Unsur Pelayanan | Nilai Rata-Rata Per Unsur | Nilai Rata-Rata Tertimbang |
|--|------------------------------------|---------------------------|----------------------------|
| U1 | Persyaratan pelayanan | 3.01 | 0.33 |
| U2 | Prosedur dan tatacara pelayanan | 2.97 | 0.33 |
| U3 | Kecepatan pelayanan | 2.70 | 0.30 |
| U4 | Keadilan mendapatkan pelayanan | 2.82 | 0.31 |
| U5 | Kesesuaian hasil pelayanan | 2.92 | 0.32 |
| U6 | Kompetensi petugas pelayanan | 2.91 | 0.32 |
| U7 | Kesopanan dan keramahan petugas | 2.98 | 0.33 |
| U8 | Standar pelayanan | 2.88 | 0.32 |
| U9 | Kejelasan petugas pelayanan | 2.59 | 0.29 |
| Jumlah Nilai Rata-Rata Tertimbang | | | 2.86 |
| IKM Konversi | | | 71.54 |
| Mutu Pelayanan | | | B |
| Kinerja Unit Pelayanan | | | BAIK |

Sumber: data diolah, 2014

5. Pengukuran IKM pada Pelayanan Di Kantor Kecamatan Lepar Pongok

Berdasarkan **Tabel. VII** di bawah ini nilai IKM pelayanan di Kantor Kecamatan Lepar Pongok tahun 2014 adalah sebesar **71,57** atau dengan Kinerja Unit Pelayanan **BAIK**. Nilai tertinggi terdapat pada unsur pelayanan ke-7 yaitu kesopanan dan keramahan petugas mendapatkan pelayanan dengan nilai rata-rata sebesar 3,02, sedangkan nilai terendah terdapat pada unsure pelayanan ke-3 yaitu kecepatan pelayanan dengan nilai rata-rata 2,66.

Tabel.VII. Nilai IKM Unit Pelayanan di Kecamatan Lepar Pongok Tahun 2014

| No. | Unsur Pelayanan | Nilai Rata-Rata Per Unsur | Nilai Rata-Rata Tertimbang |
|--|--|---------------------------|----------------------------|
| U1 | Persyaratan pelayanan | 2.91 | 0.32 |
| U2 | Prosedur dan tatacara pelayanan | 2.81 | 0.31 |
| U3 | Kecepatan pelayanan | 2.66 | 0.30 |
| U4 | Keadilan mendapatkan pelayanan | 2.97 | 0.33 |
| U5 | Kesesuaian hasil pelayanan | 2.89 | 0.32 |
| U6 | Kompetensi petugas pelayanan | 2.88 | 0.32 |
| U7 | Kesopanan dan keramahan petugas | 3.02 | 0.34 |
| U8 | Standar pelayanan | 2.84 | 0.31 |
| U9 | Kejelasan petugas pelayanan | 2.81 | 0.31 |
| Jumlah Nilai Rata-Rata Tertimbang | | | 2.86 |
| IKM Konversi | | | 71.57 |
| Mutu Pelayanan | | | B |

| | |
|-------------------------------|-------------|
| Kinerja Unit Pelayanan | BAIK |
|-------------------------------|-------------|

Sumber: data diolah, 2014

6.

Pengukuran IKM pada Pelayanan Di Kantor Kecamatan Simpang Rimba

Berdasarkan **Tabel. VIII** di bawah ini nilai IKM pelayanan di Kantor Kecamatan Simpang Rimba tahun 2014 adalah sebesar **66,35** atau dengan Kinerja Unit Pelayanan **BAIK**. Nilai tertinggi terdapat pada unsur pelayanan ke-5 yaitu kesesuaian hasil pelayanan mendapatkan pelayanan dengan nilai rata-rata sebesar 2,91, sedangkan nilai terendah terdapat pada unsur pelayanan ke-8 yaitu standar pelayanan dengan nilai rata-rata 2,31.

Tabel.VIII Nilai IKM Unit Pelayanan di Kecamatan Simpang Rimba Tahun 2014

| No. | Unsur Pelayanan | Nilai Rata-Rata Per Unsur | Nilai Rata-Rata Tertimbang |
|--|-----------------------------------|---------------------------|----------------------------|
| U1 | Persyaratan pelayanan | 2.88 | 0.32 |
| U2 | Prosedur dan tatacara pelayanan | 2.76 | 0.31 |
| U3 | Kecepatan pelayanan | 2.49 | 0.28 |
| U4 | Keadilan mendapatkan pelayanan | 2.89 | 0.32 |
| U5 | Kesesuaian hasil pelayanan | 2.91 | 0.32 |
| U6 | Kompetensi petugas pelayanan | 2.38 | 0.26 |
| U7 | Kesopanan dan keramahan petugas | 2.83 | 0.31 |
| U8 | Standar pelayanan | 2.31 | 0.26 |
| U9 | Kejelasan petugas pelayanan | 2.46 | 0.27 |
| Jumlah Nilai Rata-Rata Tertimbang | | | 2.65 |
| IKM Konversi | | | 66.35 |
| Mutu Pelayanan | | | B |
| Kinerja Unit Pelayanan | | | BAIK |

Sumber: data diolah, 2014

7

Pengukuran IKM pada Pelayanan Di Kantor Kecamatan Air Gegas

Berdasarkan **Tabel. IX** di bawah ini nilai IKM pelayanan Kantor Kecamatan Air Gegas tahun 2014 adalah sebesar **76,25** atau dengan Kinerja Unit Pelayanan **BAIK**. Nilai tertinggi terdapat pada unsur pelayanan ke-2 yaitu prosedur dan tata cara pelayanan mendapatkan pelayanan dengan nilai rata-rata sebesar 3,18, sedangkan nilai terendah terdapat pada unsur pelayanan ke-8 yaitu standar pelayanan dengan nilai rata-rata 2,92.

Tabel.IX Nilai IKM Unit Pelayanan di Kecamatan Air Gegas Tahun 2014

| No. | Unsur Pelayanan | Nilai Rata-Rata Per Unsur | Nilai Rata-Rata Tertimbang |
|--|--|---------------------------|----------------------------|
| U1 | Persyaratan pelayanan | 3.12 | 0.35 |
| U2 | Prosedur dan tatacara pelayanan | 3.18 | 0.35 |
| U3 | Kecepatan pelayanan | 2.93 | 0.33 |
| U4 | Keadilan mendapatkan pelayanan | 3.12 | 0.35 |
| U5 | Kesesuaian hasil pelayanan | 3.08 | 0.34 |
| U6 | Kompetensi petugas pelayanan | 3.01 | 0.33 |
| U7 | Kesopanan dan keramahan petugas | 3.16 | 0.35 |
| U8 | Standar pelayanan | 2.92 | 0.32 |
| U9 | Kejelasan petugas pelayanan | 2.96 | 0.33 |
| Jumlah Nilai Rata-Rata Tertimbang | | | 3.05 |
| IKM Konversi | | | 76.25 |
| Mutu Pelayanan | | | B |
| Kinerja Unit Pelayanan | | | BAIK |

Sumber: data diolah, 2014

8. Pengukuran IKM pada Pelayanan Di Kantor Kecamatan Pulau Besar

Berdasarkan **Tabel. X** di bawah ini nilai IKM pelayanan di Kantor Kecamatan Pulau Besar tahun 2014 adalah sebesar **69,20** atau dengan Kinerja Unit Pelayanan **BAIK**. Nilai tertinggi terdapat pada unsur pelayanan kedua (2) yaitu prosedur dan tata cara pelayanan mendapatkan pelayanan dengan nilai rata-rata sebesar 2,92, sedangkan nilai terendah terdapat pada unsure pelayanan keenam (6) yaitu kompetensi petugas pelayanan dan unsur kesembilan (9) yaitu kejelasan petugas pelayanan dengan nilai rata-rata 2,60.

Tabel. X Nilai IKM Unit Pelayanan di Kecamatan Pulau Besar Tahun 2014

| No. | Unsur Pelayanan | Nilai Rata-Rata Per Unsur | Nilai Rata-Rata Tertimbang |
|--|---------------------------------|---------------------------|----------------------------|
| U1 | Persyaratan pelayanan | 2.91 | 0.32 |
| U2 | Prosedur dan tatacara pelayanan | 2.92 | 0.32 |
| U3 | Kecepatan pelayanan | 2.73 | 0.30 |
| U4 | Keadilan mendapatkan pelayanan | 2.87 | 0.32 |
| U5 | Kesesuaian hasil pelayanan | 2.79 | 0.31 |
| U6 | Kompetensi petugas pelayanan | 2.60 | 0.29 |
| U7 | Kesopanan dan keramahan petugas | 2.90 | 0.32 |
| U8 | Standar pelayanan | 2.63 | 0.29 |
| U9 | Kejelasan petugas pelayanan | 2.60 | 0.29 |
| Jumlah Nilai Rata-Rata Tertimbang | | | 2.77 |
| IKM Konversi | | | 69.20 |
| Mutu Pelayanan | | | B |
| Kinerja Unit Pelayanan | | | BAIK |

Sumber: data diolah, 2014

SIMPULANDAN SARAN**Simpulan**

1. Survei Kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada delapan kecamatan di Kabupaten Bangka Selatan pada tahun 2014 secara keseluruhan mencapai 72.22 atau kategori mutu pelayanan masuk dalam kategori "B" atau kinerja pelayanan "BAIK".
2. Nilai IKM tertinggi dicapai oleh Kecamatan Toboali dengan pencapaian sebesar 77.92 dan mutu pelayanan "B" (kinerja baik), dan nilai IKM terkecil diperoleh oleh Kecamatan Simpang Rimba dengan nilai IKM sebesar 66.35.
3. Sebanyak 3 unit pelayanan dari 8 Kecamatan di Kabupaten Bangka Selatan memiliki nilai IKM di atas nilai rata-rata IKM, yaitu: Kecamatan Toboali, Kecamatan Kepulauan Pongok, dan Kecamatan Air Gegas.

Saran

1. Berdasarkan survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik atau (IKM) pada 8 unit pelayanan kecamatan di Kabupaten Bangka Selatan tahun 2014 menunjukkan kinerja baik, namun meskipun demikian masih terdapat beberapa unit pelayanan perlu ditingkatkan, sehingga disarankan adanya kajian atau survei lanjutan pada masing-masing unit pelayanan sehingga dapat diketahui permasalahan secara lebih mendalam.
2. Secara umum kondisi ideal yang diharapkan oleh masyarakat adalah peningkatan kualitas pelayanan birokrasi dengan menciptakan prosedur dan mekanisme kerja yang mudah, sederhana, singkat, mempermudah persyaratan pelayanan yang secara tidak langsung mempercepat waktu pelayanan, adanya kepastian jadwal pelayanan, peningkatan Kemampuan Petugas Pelayanan dan perbaikan Kejelasan, kedisiplinan, serta keberadaan Petugas Pelayanan di tempat.
3. Masyarakat juga mengharapkan adanya perbaikan pada unsur kenyamanan lingkungan pelayanan baik berupa kantor pelayanan, sarana parkir, kotak saran, saran pengaduan, ruang tunggu, serta menyangkut peralatan, fasilitas, sarana prasarana pelayanan bagi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum.
- Kurtz and Clow. (1998). *Service Marketing*. Willey.
- Produk Domestik Regional Bruto menurut lapangan usaha Kabupaten Bangka Selatan tahun 2013.
- Produk Domestik Regional Bruto Menurut Lapangan Usaha 8 Kecamatan Kabupaten Bangka Selatan Tahun 2013.
- Parasuraman, Zeithami, dan Berry, 1995: 240). *Service Quality in The Public Service*.
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 penyelenggaraan pelayanan publik.