

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KELURAHAN DI KOTA KUPANG

Alfred T. Rantelobo

Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Kupang

*E-mail: alfredrantelobo@yahoo.co.id

Abstract

The purpose of this study to determine community satisfaction index with public services in the Office District of the City Kupang. The community satisfaction index refers to the decision MenPen Number 25/KEP/M.Pan/7/2004 about general guidelines for community satisfaction index government agency service unit. The method used in this study is descriptive quantitative. The sampling technique use accidental samplin techniques. The number of samples in study were 17 the Office District of the City Kupang with were 510 respondents. The technique of collecting data is done by questionnaire. The results showed that the mean community satisfaction index value in the Office District of the City Kupang was 75,23 with the quality being in the B category and GOOD service performance. The Office Noikolan District have the highest community satisfaction index that is to 84 with the quality being in the A category and VERY GOOD service performance. Whereas the Office Pasir Panjang District have the lowest community statisfaction index that is to 68,25 with the quality being in the B category and GOOD service performance.

Keywords: *Community Satisfaction Index, Public Services.*

PENDAHULUAN

Salah satu tujuan Pemerintah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Pelayanan Pemerintah harus mengutamakan kualitas pelayanan yang sesuai dengan tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat. Pemerintah sendiri mempunyai peranan penting untuk menyediakan pelayanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2014 tentang Pelayanan publik. 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. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik (*Good Governance*).

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai salah satu cara untuk mengukur apakah pelayanan yang diberikan oleh para aparatur pemerintah sudah baik atau ada hal-hal yang perlu dibenahi kembali. Indeks kepuasan masyarakat hanya berlaku terhadap instansi pemerintah yang melakukan atau

memberikan pelayanan langsung terhadap masyarakat. Banyak instansi pemerintah yang memberikan pelayanan langsung terhadap masyarakat menjadikan indeks kepuasan masyarakat menjadi sangat penting untuk mendorong perubahan pelayanan menjadi lebih baik lagi, karena dengan adanya indeks kepuasan masyarakat menjadikan instansi terkait mengetahui apakah pelayanan yang diberikan pada masyarakat sudah tergolong baik atau harus ada yang dibenahi kembali.

Penelitian tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sudah banyak dilakukan (Mandala et al., 2017). Mahani (2017) Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Unit Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Gorontalo. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk pelayanan Unit Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Gorontalo mutu pelayanan berada pada level A dan kinerja unit pelayanan berada dalam kategori sangat baik. Hasil penelitian lain yang nilainya A oleh Eka (2016) Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Serang Kota. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Serang Kota memperoleh nilai indeks 3,17 dan nilai indeks kepuasan

masyarakat setelah dikonversi adalah 79,25. Penelitian yang dilakukan oleh Ridwan (2013) Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Puskesmas Menganti Gresik. Penelitian ini menggunakan metode analisis berdasarkan KEPMENPAN No.25 tahun 2004 Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan Puskesmas Menganti Kabupaten Gresik berada pada posisi sangat baik. Hal ini dikarenakan nilai IKM berada pada kategori baik dengan nilai 83,07 dan telah memenuhi 14 indikator yang ditetapkan dalam kepmen PAN no.25 tahun 2004 serta seluruh IKM memiliki nilai baik.

Kota Kupang merupakan pusat Pemerintahan di Propensi Nusa Tenggara Timur (NTT) dan parameter bagaimana pelayanan publik instansi Pemerintah terhadap masyarakat. Berdasarkan penjelasan kepala Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Nusa Tenggara Timur, mengemukakan bahwa tingkat kepatuhan standar pelayanan publik terhadap pelayanan administrasi di Pemerintah Kota Kupang diperoleh nilai 46,02% atau berada di zona merah. Hal ini menunjukkan kepada kita bahwa sangat rendahnya tingkat kepatuhan pelayanan publik yang ada. Rendahnya kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat berdampak juga kepada tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Menurut Pasolong (2013) Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*). Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut, penilaian yang diberikan masyarakat menentukan ukuran dan tingkat keberhasilan kinerja pelayanan publik.

Kantor Kelurahan merupakan kantor yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Kantor Kelurahan mempunyai tugas untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan, pemberdayaan dan pelayanan masyarakat serta ketentraman dan ketertiban umum serta lingkungan hidup dalam satu wilayah. Tugas yang diberikan kepada Kantor Kelurahan ini sangat berhubungan langsung dengan kebutuhan masyarakat. Berdasarkan data hasil observasi Ombudsman NTT tercatat sebanyak 12 organisasi perangkat daerah dengan kualitas kinerja dan layanan publik yang belum memenuhi standar pelayanan public. Hal ini sangat menarik untuk dikaji dan ditindaklanjuti dengan melakukan penelitian tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public yang di berikan suatu instansi Pemerintah, khususnya Pemerintah Kota

Kupang. Peneliti ingin mengetahui bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh beberapa Kantor Kelurahan di Kota Kupang. Berdasarkan uraian singkat di atas peneliti tertarik menghitung tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Kantor Kelurahan di Kota Kupang berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian dapat diartikan sebagai alat untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan tertentu dan untuk menyelesaikan masalah ilmu atau praktis. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif dimana dalam penjabaran hasil penelitian lebih banyak dituangkan dalam angka-angka dan tidak menutup kemungkinan terdapat kalimat naratif berupa penjelasan secara kualitatif.

Lokasi penelitian pada 17 (tujuh belas) Kantor Kelurahan yang terdapat di enam kecamatan, yaitu Kecamatan Alak, Kecamatan Maulafa, Kecamatan Oebobo, Kecamatan Kota Raja, Kecamatan Kelapa Lima dan Kecamatan Kota Lama. Ketujuh belas kelurahan yaitu: Kelurahan Bakunase, Neofonaek, Oesapa, Kelapa Lima, Naikoten 1, Naikolan, Oetete, Liliba, Fontein, Pasir Panjang, Penkase Olete, Lasiana, Nunbaun Delhu, Bello, Tuak Daun Merah, Kholua dan Mantasi.

Indikator yang akan digunakan untuk mengukur Indeks Kepuasan masyarakat sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik:

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 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 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 pelaksanaan pelayanan.

Populasi adalah wilayah generisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017). Populasi penelitian ini adalah seluruh kantor kelurahan di Kota Kupang. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki dan oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2017). Sampel penelitian ini sebanyak 17 kantor kelurahan di Kota Kupang.

Responden penelitian ini sebanyak 30 orang dari tiap kantor kelurahan. Jadi total jumlah responden adalah 510 orang.

Metode pengambilan sampel yang digunakan penelitian ini adalah masyarakat tinggal di wilayah kelurahan dan pernah menggunakan layanan di kantor kelurahan. Dina. Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik *Accidental Sampling*, yaitu prosedur sampling yang memilih sampel dari orang atau unit yang paling mudah dijumpai atau sedangkan menurut Sugiyono (2017) *Accidental Sampling* adalah mengambil responden sebagai sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai data dengan kriteria utamanya adalah pengguna Jasa layanan di kantor kelurahan. maka banyaknya sampel yang dijadikan responden dalam penelitian ini sebesar 150 responden yang diambil dari penarikan sampel menggunakan teknik *quota sampling*.

Teknik analisis data yang digunakan, yaitu: a. Menghitung bobot rata-rata nilai tertimbang. Bobot Nilai Tertimbang

$$= \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

b. Menghitung bobot rata-rata per unsur.

$$\text{Bobot Rata-rata per Unsur} = \frac{\text{Jumlah per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}}$$

c. Menghitung nilai Indeks Kepuasan Masyarakat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat = Bobot Nilai Tertimbang x Bobot Rata-rata per Unsur.

d. Menghitung nilai konversi Indeks Kepuasan Masyarakat. Nilai Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat = Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat x 25

e. Menentukan mutu layanan dan kinerja. Menentukan mutu layanan dan kinerja dengan melihat hasil jumlah setiap unsur nilai konversi IKN dengan tabel nilai persepsi, sebagai berikut:

Tabel 1. Nilai Persepsi

Nilai Per-sepsi	Nilai Interval IKM	Konversi IKM	Mutu Layanan	Kinerja
1	1,00-1,75	25-43,75	D	tidak baik
2	1,76-2,50	43,76-62,5	C	kurang baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	baik
4	3,26-4,00	81,26-100	A	sangat baik

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil kuesioner responden dari 17 kelurahan tersaji pada tabel 2, jumlah total skor semua unsur yang paling banyak 1.421 di Kelurahan Naikolen. Jumlah total skor semua unsur yang terendah 1.153 di Kelurahan Pasir Panjang. Untuk pertanyaan setiap unsur, jumlah skor unsur yang paling banyak 1.635 pada unsur 14 tentang keamanan pelayanan. Jumlah skor unsur yang paling rendah 1.470 pada unsur 10 tentang kewajaran biaya. Hasil perhitungan bobot rata-rata per unsur pada penelitian disajikan pada tabel 3. Atas dasar tabel 3 maka diumilah dan rata-rata setiap kelurahan disajikan pada tabel 4.

Hasil perhitungan bobot rata-rata per

unsur dari 17 kelurahan tersaji pada tabel 5, bobot rata-rata per unsur yang paling besar 47,36 di Kelurahan Naikolen. Bobot rata-rata per unsur yang paling kecil 38,43 di Kelurahan Pasir Panjang. Untuk pertanyaan setiap unsur, bobot rata-rata per unsur yang paling besar 54,45 pada unsur 14 tentang keamanan pelayanan. Bobot rata-rata per unsur yang paling kecil 48,94 pada unsur 10 tentang kewajaran biaya.

Hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat terlihat pada tabel 6 yang menunjukkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat Kelurahan Naikolan yang mutu pelayanan A dengan kinerja Sangat Baik. Untuk kelurahan lainnya mutu pelayanannya B dengan kinerja Baik

Tabel 2 Hasil Koesiner Responden

Kelurahan	Total Skor Setiap Unsur														Jumlah
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	
Bakunase	94	88	91	96	96	96	87	78	99	58	77	83	94	101	1238
Nefonaek	93	83	88	90	89	84	82	85	83	78	74	80	88	93	1190
Oesapa	88	85	90	89	88	85	82	88	86	77	79	77	89	89	1192
Kelapa Lima	92	92	90	91	96	90	95	92	104	93	88	90	97	96	1306
Naikoten 1	96	92	92	99	92	95	91	89	95	86	106	100	98	93	1324
Naikolan	103	102	104	103	100	100	98	103	99	102	98	101	100	108	1421
Oetete	88	89	93	90	96	97	98	90	88	84	93	83	74	90	1253
Liliba	98	96	101	94	95	99	96	92	99	91	99	98	99	103	1360
Fontein	85	84	87	84	90	91	77	76	79	79	69	75	96	99	1171
Pasir Panjang	84	79	89	88	89	90	70	77	86	77	69	71	91	93	1153
Penkase Oleta	95	95	90	97	95	95	90	91	100	92	105	97	98	98	1338
Lasina	120	94	97	91	98	101	92	97	100	99	99	91	93	94	1366
Nunbaun Delhu	88	89	92	92	93	93	87	92	93	91	99	90	91	94	1284
Bello	94	85	92	94	99	95	91	96	89	86	95	91	97	98	1302
Tuak Daun Merah	92	89	88	89	94	91	81	88	95	92	92	87	96	99	1273
Kolhua	90	86	92	90	92	92	87	87	89	91	85	80	91	92	1244
Mantasi	91	91	87	86	92	86	85	88	89	94	80	92	97	95	1253
Jumlah	1591	1519	1471	1563	1594	1580	1489	1509	1573	1470	1507	1486	1589	1635	21668

Tabel 3. Hasil Perhitungan Bobot Rata-rata Per Unsur

Kelurahan	Bobot Rata-rata Per Unsur													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
Bakunase	3,13	2,93	3,03	3,2	3,2	3,2	2,9	2,6	3,3	1,93	2,56	2,76	3,13	3,36
Nefonaek	3,1	2,76	2,93	3	2,96	2,8	2,73	2,83	2,76	2,6	2,46	2,66	2,93	3,1
Oesapa	2,93	2,83	3	2,96	2,93	2,83	2,73	2,93	2,86	2,56	2,63	2,56	2,96	2,96
Kelapa Lima	3,06	3,06	3	3,03	3,2	3	3,16	3,06	3,46	3,1	2,93	3	3,23	3,2
Naikoten 1	3,2	3,06	3,06	3,3	3,06	3,16	3,03	2,96	3,16	2,86	3,53	3,33	3,26	3,1
Naikolan	3,43	3,4	3,46	3,43	3,33	3,33	3,26	3,43	3,3	3,4	3,26	3,36	3,33	3,6
Oetete	2,93	2,96	3,1	3	3,2	3,23	3,26	3	2,93	2,8	3,1	2,76	2,46	3
Liliba	3,26	3,2	3,36	3,13	3,16	3,3	3,2	3,06	3,3	3,03	3,3	3,26	3,3	3,43
Fontein	2,83	2,8	2,9	2,8	3	3,03	2,56	2,53	2,63	2,63	2,3	2,5	3,2	3,3
Pasir Panjang	2,8	2,63	2,96	2,93	2,96	3	2,33	2,56	2,86	2,56	2,3	2,36	3,03	3,1

Penkase Oleta	3,16	3,16	3	3,23	3,16	3,16	3	3,03	3,33	3,06	3,5	3,23	3,26	3,26
Lasina	4	3,13	3,23	3,03	3,26	3,36	3,06	3,23	3,33	3,3	3,3	3,03	3,1	3,13
Nunbaun Delhu	2,93	2,96	3,06	3,06	3,1	3,1	2,9	3,06	3,1	3,03	3,3	3	3,03	3,13
Bello	3,13	2,83	3,06	3,13	3,3	3,16	3,03	3,2	2,96	2,86	3,16	3,03	3,23	3,26
Tuak Daun Merah	3,06	2,96	2,93	2,96	3,13	3,03	2,7	2,93	3,16	3,06	3,06	2,9	3,2	3,3
Kolhua	3	2,86	3,06	3	3,06	3,06	2,9	2,9	2,96	3,03	2,83	2,66	3,03	3,06
Mantasi	3,03	3,03	2,9	2,86	3,06	2,86	2,83	2,93	2,96	3,13	2,66	3,06	3,23	3,16

Tabel 4. Jumlah dan Rata-Rata Kelurahan

Kelurahan	Jumlah
Bakunase	41,26
Nefonaek	39,67
Oesapa	39,73
Kelapa Lima	43,53
Naikoten 1	44,13
Naikolan	47,36
Oetete	41,77
Liliba	45,33
Fontein	39,03
Pasir Panjang	38,43
Penkase Oleta	44,6
Lasina	45,53
Nunbaun Delhu	42,8
Bello	43,4
Tuak Daun Merah	42,43
Kolhua	41,46
Mantasi	41,77
Jumlah	722,23
Rata-rata	42,48

Tabel 5. Jumlah dan Rata-rata Unsur Pertanyaan

Unsur Pertanyaan	Jumlah	Rata-rata
1. Prosedur pelayanan	52,98	3,11
2. Persyaratan pelayanan	50,56	2,97
3. Kejelasan petugas	52,04	3,06
4. Kedisiplinan petugas	52,05	3,06
5. Tanggungjawab petugas	53,07	3,12
6. Kemampuan petugas	52,61	3,09
7. Kecepatan pelayanan	49,58	2,91
8. Keadilan mendapat pelayanan	50,24	2,95
9. Kesopanan dan keramahan petugas	52,36	3,08
10. Kewajaran biaya	48,94	2,87
11. Kepastian biaya	50,18	2,95
12. Kepastian jadwal	49,46	2,90
13. Kenyamanan pelayanan	52,91	3,11
14. Keamanan pelayanan	54,45	3,20

Tabel 6 Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil Perhitungan						
Kelurahan	Bobot Nilai Tertimbang	Bobot Rata-Rata Per Unsur	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat	Nilai Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat	Mutu Layanan	Kinerja
Bakunase	0,071	41,26	2,93	73,25	B	Baik
Nefonaek	0,071	39,67	2,81	70,25	B	Baik
Oesapa	0,071	39,73	2,82	70,50	B	Baik
Kelapa Lima	0,071	43,53	3,09	77,25	B	Baik
Naikoten 1	0,071	44,13	3,13	78,25	B	Baik
Naikolan	0,071	47,36	3,36	84,00	A	Sangat baik
Oetete	0,071	41,77	2,96	74,00	B	Baik
Liliba	0,071	45,33	3,21	78,00	B	Baik
Fontein	0,071	39,03	2,79	69,75	B	Baik
Pasir Panjang	0,071	38,43	2,73	68,25	B	Baik
Penkase Oleta	0,071	44,6	3,16	79,00	B	Baik
Lasina	0,071	45,53	3,23	80,75	B	Baik
Nunbaun Delhu	0,071	42,8	3,04	76,00	B	Baik
Bello	0,071	43,4	3,08	77,00	B	Baik
Tuak Daun Merah	0,071	42,43	3,01	75,25	B	Baik
Kolhua	0,071	41,46	2,94	73,50	B	Baik
Mantasi	0,071	41,77	2,96	74,00	B	Baik
Rata-rata				75,23		

Pembahasan

Secara keseluruhan rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik pada kantor kelurahan di Kota Kupang sebesar 75,23 yang berada pada mutu layanan B dengan kinerja Baik. Kantor Kelurahan Noikolan mempunyai Indeks Kepuasan Masyarakat tertinggi sebesar 84 yang berada pada mutu layanan A dengan kinerja Sangat Baik. Sedangkan Kelurahan Pasir Panjang mempunyai Indeks Kepuasan Masyarakat terendah sebesar 68,25 yang berada pada mutu layanan B dengan kinerja Baik. Berdasarkan rata-rata keseluruhan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 75,23 ada 9 (sembilan) kelurahan yang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di atas rata-rata keseluruhan.

Kesembilan kelurahan yaitu Kantor Kelurahan Kelapa Lima, Naikoten I, Noikolan, Liliba, Penkase Olete, Lasiana, Numbanun Delhu, Bell dan Tuak Daun Merah. Sedangkan kelurahan yang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di bawah rata-rata keseluruhan ada 8 (delapan). Kedelapan kelurahan yaitu Kantor Kelurahan Bakunase, Nefonaek, Oesapa, Oetete, Fontein, Pasir Panjang, Kolhua dan Mautasi.

Kepuasan Masyarakat atas pelayanan publik pada kantor kelurahan di Kota Kupang sudah baik, karena dari ke 17 (tujuh belas) kelurahan ada 16 (enam belas) kelurahan yang mutu pelayanan pada tingkat B dengan kinerja Baik, sedangkan 1 (satu) kelurahan yang mutu pelayanan pada tingkat A dengan kinerja Sangat Baik. Tapi dari hasil penelitian masih ada 8 (delapan) kantor kelurahan yang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) masih kurang dari rata-rata keseluruhan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Supaya kepuasan masyarakat terus meningkat terhadap pelayanan publik pada kantor kelurahan di Kota Kupang dan kinerja pelayanan kantor kelurahan di Kota Kupang semakin baik perlu memperhatikan 14 (empat belas) unsur pertanyaan. Keempat belas pertanyaan itu tentang prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas, kedisiplinan petugas, tanggungjawab petugas, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, keadilan mendapata pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya, kepastian biaya, kepastian jadwal, kenyamanan pelayanan dan keamanan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian rata-rata dari unsur pertanyaan 1 (satu) tentang prosedur pelayanan sebesar 3,11 dimana ada 8 kelurahan di bawah rata-rata, unsur pertanyaan 2 (dua) persyaratan pelayanan sebesar 2,97 dimana ada 6 kelurahan di bawah

rata-rata, unsur pertanyaan 3 (tiga) kejelasan petugas sebesar 3,06 di mana ada 5 kelurahan di bawah rata-rata, unsur pertanyaan 4 (empat) kedisiplinan petugas sebesar 3,06 di mana ada 5 di bawah rata-rata, unsur pertanyaan 5 (lima) tanggungjawab petugas sebesar 3,12 di mana ada 3 kelurahan di bawah rata-rata, unsur pertanyaan 6 (enam) kemampuan petugas sebesar 3,09 di mana ada 7 kelurahan di bawah rata-rata, unsur pertanyaan 7 (tujuh) kecepatan pelayanan sebesar 2,91 di mana ada 6 kelurahan di bawah rata-rata, unsur pertanyaan 8 (delapan) keadilan mendapata pelayanan sebesar 2,95 di mana ada 9 kelurahan di bawah rata-rata, unsur pertanyaan 9 (sembilan) kesopanan dan keramahan petugas sebesar 3,08 di mana ada 8 kelurahan di bawah rata-rata, unsur pertanyaan 10 (sepuluh) kewajaran biaya sebesar 2,87 di mana ada 8 kelurahan di bawah rata-rata, unsur pertanyaan 11 (sebelas) kepastian biaya sebesar 2,95 di mana ada 8 kelurahan di bawah rata-rata, unsur pertanyaan 12 (dua belas) kepastian jadwal sebesar 2,9 di mana ada 8 kelurahan di bawah rata-rata, unsur pertanyaan 13 (tiga belas) kenyamanan pelayanan sebesar 3,11 di mana ada 7 kelurahan di bawah rata-rata dan unsur pertanyaan 14 (empat belas) keamanan pelayanan sebesar 3,2 di mana ada 9 kelurahan di bawah rata-rata.

Kepuasan masyarakat Kota Kupang terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh kantor kelurahan sudah baik karena rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berada pada kinerja yang baik. Untuk bisa berada pada mutu layanan A dan kinerja yang Sangat Baik maka perlu adanya perhatian dari pihak kantor kelurahan dari 14 (empat belas) unsur tersebut. Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menyarankan kepada pihak kelurahan untuk lebih fokus untuk memberikan keadilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan memberikan keamanan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Selain itu, pihak kelurahan perlu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan memberikan penjelasan tentang cara prosedur untuk mendapatkan pelayanan. Dalam memberikan pelayanan para pegawai kantor kelurahan harus memperlihatkan kesopanan dan keramahan dalam melayani masyarakat. Pihak kelurahan dalam menetapkan biaya disesuaikan dengan kemampuan warganya. Konsistensi pihak kelurahan tentang kepastian biaya dan kepastian jadwal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

PENUTUP

Rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik pada kantor kelurahan di Kota Kupang sebesar 75,23 yang berada pada mutu layanan B dengan kinerja Baik. Kantor Kelurahan Noikolan mempunyai Indeks Kepuasan Masyarakat tertinggi sebesar 84 yang berada pada mutu layanan A dengan kinerja Sangat Baik. Sedangkan kelurahan lainnya semuanya berada pada mutu layanan B dengan kinerja Baik, di mana Kelurahan Pasir Panjang mempunyai Indeks Kepuasan Masyarakat terendah sebesar 68,25.

Disarankan untuk bisa berada pada mutu layanan A kinerja yang Sangat Baik maka perlu adanya perhatian dari pihak kantor kelurahan dari unsur memberikan keadilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan memberikan keamanan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat, memberikan penjelasan tentang cara prosedur untuk mendapatkan pelayanan. Dalam memberikan pelayanan para pegawai kantor kelurahan harus memperlihatkan kesopanan dan keramahan dalam melayani masyarakat. Pihak kelurahan dalam menetapkan biaya disesuaikan dengan kemampuan warganya serta konsistensi pihak kelurahan tentang kepastian biaya dan kepastian jadwal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

DAFTAR PUSTAKA

- Eka, Septiyan. (2016). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Serang Kota. *Skripsi*. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintahan.
- Mahani, A. M. (2017). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Unit Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Gorontalo. *Skripsi*. Universitas Negeri Gorontalo.
- Mandala, A., Anggraeni, S., & Wahyuni, N. (2017). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik SAMSAT Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Teknik Industri Untirta*.

Pasolong, Harbani, (2011). *Teori Administrasi Publik Cetakan Ketiga*. Bandung. Alfabeta.

Ridwan, Achmad. (2013). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Puskesmas Menganti Gresik. *Skripsi*. Universitas Wijaya Putra.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Administrasi R&D*. Bandung. Alfabeta.

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