

## **Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tikke Raya Kabupaten Pasangkayu Provinsi Sulawesi Barat**

*Public Services at the Tikke Raya Sub-district Office, Pasangkayu Regency, West Sulawesi Province*

**Andi Novi Astri<sup>1\*</sup>, Natsir Tompo<sup>2</sup>, Ade Ferry Afrisal<sup>2</sup>**

Pogram Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bosowa

\*email: andinoviastri17@gmail.com

Diterima: 24 September 2024 / Disetujui: 30 Januari 2025

### **Abstrak**

Pada pelaksanaan implementasi program permasalahan dalam penelitian ini difokuskan pada pelayanan mengenai surat keterangan pindah, surat keterangan ahli waris, surat keterangan tidak mampu di kantor kecamatan Tikke Raya diukur berdasarkan indeks kepuasan masyarakat yang belum diketahui. Penelitian bertujuan untuk mengetahui proses pelayanan serta kepuasan masyarakat yang menerima jasa layanan di Kantor Kecamatan Tikke Raya Kabupaten Pasangkayu Provinsi Sulawesi Barat. Penelitian ini menggunakan teknik mix method. Dimana kualitatif yaitu Melakukan Wawancara dengan Informan. Kuantitatif adalah mengembangkan metode perhitungan, teori atau hipotesis yang berhubungan dengan fenomena sosial serta proses pengukurannya merupakan bagian yang sangat sentral dalam penelitian kuantitatif, maka dengan itu hal ini memberikan hubungan yang fundamental antara pengamatan empiris dan kuantitatif yang di pergunakan sangat baik dengan ilmu alam maupun sosial. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tikke Raya Kabupaten Pasangkayu Provinsi Sulawesi Barat menunjukan kualitas pelayanan yang baik dari survei kepuasan masyarakat maupun dari wawancara di Instansi Pemerintahan Daerah Kecamatan Tikke Raya serta mutu Pelayanan di Kantor Kecamatan Tikke Raya Kabupaten Pasangkayu Provinsi Sulawesi Barat adalah kategori B, yakni kinerja pelayanan yang ada pada kantor Kecamatan Tikke Raya Kabupaten Pasangkayu berada pada kategori Baik.

**Kata Kunci:** Layanan Publik, Masyarakat, Tikke

### **Abstract**

*In the implementation of the program, the problems in this study focused on services regarding transfer certificates, heir certificates, certificates of incapacity at the Tikke Raya sub-district office, measured based on an unknown community satisfaction index. This general research aims to determine the service process and the satisfaction of the people who receive services at the Tikke Raya District Office, Pasangkayu Regency, West Sulawesi Province. This study uses a mixed method technique. Where is qualitative, namely conducting interviews with informants. Quantitative is developing methods of calculation, theory or hypotheses related to social phenomena and the measurement process is a very central part in quantitative research, therefore this provides a fundamental relationship between empirical and quantitative observations which are used very well by both natural and social sciences. The results of this study indicate that public services at the Tikke Raya District Office, Pasangkayu Regency, West Sulawesi Province, show good service quality from community satisfaction surveys and from interviews at Tikke Raya Regional Government Institutions and the quality of service at the Tikke Raya District Office, Pasangkayu Regency, West Sulawesi Province is category B, namely the service performance at the Tikke Raya District Office in Pasangkayu Regency is in the GOOD category.*

**Keywords:** Public Service, Communiity, Tikke



This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

## **A. PENDAHULUAN**

layanan kepada masyarakat sudah menjadi tujuan utama dalam penyelenggaraan administrasi publik. Di Indonesia penyelenggaraan pelayanan publik menjadi isu kebijakan karena perbaikan pelayanan publik di negara ini cenderung berjalan di tempat, sedangkan implikasinya sebagaimana diketahui sangat luas karena menyentuh seluruh ruang-ruang kepublikan baik dalam kehidupan ekonomi, sosial, politik, budaya dan lain-lain. Dalam bidang ekonomi, buruknya pelayanan publik akan berimplikasi pada penurunan investasi yang dapat berakibat terhadap pemutusan hubungan kerja pada industri-industri dan tidak terbuka akan lapangan kerja baru yang juga akan berpengaruh terhadap meningkatnya angka pengangguran. Akibat lebih lanjut dari masalah ini adalah timbulnya kerawanan sosial. Buruknya pelayanan publik berimplikasi dalam kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Buruknya pelayanan publik selama ini menjadi salah satu variabel utama yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Krisis kepercayaan tersebut teraktualisasi dalam bentuk protes dan demonstrasi yang cenderung tidak sehat, hal itu menunjukkan kefrustrasian publik terhadap pemerintahnya.

Pelayanan publik yang baik adalah kehadiran negara untuk masyarakat. Pada Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan ruang dan porsi yang besar terhadap hak masyarakat dalam pelayanan publik. Agar pelayanan publik dapat terlaksana dengan baik sesuai dengan azas-azas penyelenggaraan pelayanan publik, maka masyarakat harus mengetahui dan memahami hak serta kewajibannya dalam pelayanan publik. Masyarakat harus memiliki kesadaran dan cerdas dalam mengakses pelayanan publik. Hal yang paling mendasar adalah masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan azas dan tujuan pelayanan, mengetahui kebenaran isi standar pelayanan, mengawasi pelaksanaan standar pelayanan, mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang disampaikan, mendapat advokasi, perlindungan, dan/atau pemenuhan pelayanan. Selain memiliki hak, masyarakat juga memiliki kewajiban dalam pelayanan publik. Kewajiban pertama yaitu mematuhi dan memenuhi ketentuan sebagaimana dipersyaratkan dalam standar pelayanan. Selain itu, masyarakat juga berkewajiban ikut menjaga terpeliharanya sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik dan berpartisipasi aktif serta mematuhi peraturan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Apabila masyarakat tidak memperoleh pelayanan yang baik dari pelaksana dan penyelenggara pelayanan, maka masyarakat berhak memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara dan pelaksana pelayanan publik untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan, mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan.

Hakekat pelayanan publik adalah memberikan kebahagiaan bagi pelaksana, penyelenggara, dan bagi masyarakat pengguna atau penerima manfaat dari pelayanan publik. Oleh karena itu, masing-masing pihak harus memahami dan peduli terhadap hak dan kewajibannya dalam pelayanan publik. Hak dan kewajiban dalam pelayanan publik harus dilaksanakan secara seimbang, proporsional, profesional dan humanis. Undang-undang No.23 tahun 2014 tentang pemerintah daerah bahwa penyelenggaraan pemerintah daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran masyarakat serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan dan kekihasan suatu daerah dalam sistem negara kesatuan republik indonesia. Pedoman penyelenggaraan pemerintah daerah terdiri dari kepastian hukum, tertib penyelenggaraan negara, kepentingan umum, keterbukaan, proporsionalitas, profesionalitas, akuntabilitas, keadilan, efektifitas dan efisiensi. Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat oleh pemerintah daerah telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pada

pasal 1 menyebutkan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Penekanannya pada pemerintah daerah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Mutu pelayanan publik yang rendah diberikan oleh menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Malah sering terjadi kekecewaan Sebagian masyarakat oleh birokrasi pelayanan publik pemerintah dan terhadap layanan yang diberikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi. Akibatnya banyak pengguna layanan atau masyarakat mengambil jalan pintas menggunakan jasa untuk mengurus keperluannya yang berhubungan dengan birokrasi pemerintahan. Pelayanan publik yang diberikan, secara umum belum memuaskan masyarakat. Banyaknya layanan yang diberikan terlalu berbelit-belit dengan berbagai alasan yang kurang dapat diterima oleh masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan efisien. Keadaan yang demikian membuat masyarakat sebagai pengguna layanan publik tidak terpuaskan. Semua itu berakibat masyarakat enggan mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah secara langsung. Salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah kantor kecamatan. Pemerintah daerah melalui kantor kecamatan merupakan ujung tombak yang langsung berhubungan dengan masyarakat, kantor kecamatan merupakan cerminan dari pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik dalam bentuk layanan administratif. Kantor Kecamatan Tikke Raya adalah salah satu kantor yang memberikan layanan administrasi yang berada di daerah Kabupaten Pasangkayu Provinsi Sulawesi Barat.

Bentuk layanan yang diberikan berhubungan dengan administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan di tingkat Kecamatan. Layanan yang diberikan contohnya adalah pembuatan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan fasilitas pelayanan pemerintahan lain bagi masyarakat ataupun bagi pemerintah di tingkat desa. Berdasarkan peraturan daerah Kabupaten Kampar No. 21 tahun 2003 bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan di kantor kecamatan antara lain meliputi kepengurusan administrasi kependudukan antara lain meliputi pembuatan kartu Tanda Penduduk (KTP), pembuatan kartu Keluarga (KK), pembuatan Surat Kelahiran, pembuatan Surat Kematian, dan lain-lain. Tempat mengurus Surat Pengantar Perizinan yaitu Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB), atau Surat Izin Tempat Usaha (SITU), dan surat lain-lainnya. Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di Kantor Kecamatan Tikke Raya, terdapat beberapa permasalahan yang dijumpai pada bagian pelayanan. Seperti fasilitas pelayanan yang kurang memadai, kurangnya tempat duduk pada ruang tunggu yang masih kurang, dan perilaku petugas pelayanan yang kurang tanggap dalam memberi layanan.

Penelitian bertujuan untuk mengetahui proses pelayanan serta kepuasan masyarakat yang menerima jasa layanan di Kantor Kecamatan Tikke Raya Kabupaten Pasangkayu Provinsi Sulawesi Barat.

## **B. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif kualitatif dalam artian tidak bertujuan untuk menguji hipotesis melainkan untuk memberikan gambaran realitas sosial bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Tikke Raya Kabupaten Pasangkayu Desain yang digunakan dalam penelitian ini dikenal sebagai Covergent Design atau Concurrent Mixed Method. Lokasi penelitian, di Kecamatan Tikke

Raya Kabupaten Pasangkayu. Dipilihnya lokasi ini karena dapat dijangkau dengan mudah, demikian sebelumnya belum ada yang melakukan penelitian yang mengkaji tentang persoalan pelayanan publik di lokasi tersebut. Pelaksanaan penelitian ini dilakukan selama tiga bulan dari bulan Juni sampai dengan bulan Agustus 2022.

Teknik pengumpulan data yaitu melakukan wawancara dengan informan. Serta menyebarkan angket pada sampel dengan menggunakan tabel distribusi frekuensi. Proses pengukurannya merupakan bagian yang sangat sentral dalam penelitian kuantitatif, maka dengan ini memberikan hubungan yang fundamental antara pengamatan empiris dan penelitian kuantitatif yang di pergunakan sangat baik dengan ilmu alam maupun sosial. Sebagai cara untuk meneliti berbagai aspek dari pendidikan penelitian menggunakan metode penelitian hasil wawancara dan observasi awal dan data-data dari instansi di jadikan data skunder. Penelitian ini juga melakukan wawancara dengan pegawai di kantor Kecamatan Tikke Raya Kabupaten Pasangkayu. Untuk Analisis data kuantitatif dalam penelitian ini menggunakan destribusi frekuensi yang kemudian disajikan dalam bentuk tabel frekuensi dengan pengelompokkan data kedalam berapa kategori yang menunjukkan banyaknya data dalam setiap kategori. Pengolahan dengan komputer Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem database. Analisis data dilkukan dengan cara meorganisasikan data menyederhanakan kedalam unit-unit, melakukan sentesa dengan mengelompokkan sesuai tingkat kepentingannya. Kemudian membuat kesimpulan.

## **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Strategi**

Strategi.

#### **Pengawasan Represif**

Pengawasan.

- a) Membandingkan  
Pengawasan.

### **2. Proses Tata Laksana Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tikke Raya**

Pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat pengguna jasa di Kantor Kecamatan Tikke Raya telah berupaya meningkatkan kepuasan pada penerima jasa layanan dengan tupoksi pada tiap bidang layanan serta menempatkan sumber daya yang berkompeten. Kabupaten Pasangkayu adalah suatu kabupaten yang relatif masih muda pemekaran dari Kabupaten Mamuju Utara. Dalam banyak hal yang terkait dengan pelayanan masih dirasakan banyak kekurangan sesuai hasil wawancara dengan kepala kantor Kecamatan Tikke Raya (Musmuliadi, 11 juli tahun 2022).

*“Kami dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih banyak kekurangan disana sini disebabkan kami masih kekurangan infrastruktur maupun suprastruktur pendukung dalam melakukan pelayanan... namun tidak berarti kami tidak berusaha melakukan upaya maksimal memberikan layanan yang memuaskan atau berkualitas”.*

Terkait dengan hasil wawancara di atas melalui obserfasi peneliti pada tanggal 12 Juli 2022 dibagian pelayanan, antara satu urusan dengan urusan lainnya belum tersekat-sekat sebagai ruang layanan di samping masih minimnya kursi tunggu.

Proses tatalaksana pelayanan di Kantor Kecamatan Tikke Raya sudah berupaya memberikan kejelasan layanan dengan tiap bagian urusan sudah memiliki tupoksi masing-masing sesuai jasa layanan yang akan diberikan kepada masyarakat, sesuai hasil wawancara

(Marsuki, pada tanggal 14 Juli 2022) yang peneliti lakukan pada Sekretaris Camat Tikke Raya.

*“Kami berupaya memberikan pelayanan terbaik, agar urusan yang dibutuhkan oleh masyarakat tidak tumpukan tindi dengan urusan lainnya maka kami telah memperjelas tugas dari tiap sumber daya yang kami miliki”.*

Sesuai pengamatan peneliti pada observasi yang dilukan pada tanggal 15 Juli 2022, peneliti telah menemukan tupoksi, terlampir. Kantor Kecamatan Tikke Raya mempunyai tugas pokok melaksanakan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, dan menyelenggarakan tugas umum pemerintah. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana di maksud diatas Kantor Kecamatan Tikke Raya Kabupaten Pasangkayu.

Seperti hasil wawancara dengan Bapak Musmuliadi, Selaku Kepala Kacamatan Tikke Raya sebagai Berikut:

*“Berbicara terhadap tugas dan fungsi Kantor Kecamatan Tikke Raya membahas tentang apa yang hendak di implementasikan oleh Bupati kabupaten pasangkayu dalam upaya mencapai tujuan untuk memberikan pelayanan publik yang efektif.”*

Berdasarkan Wawancara di atas dapat kita lihat bahwa jika di pahami dari sisi manajemen pemerintah, maka daerah yang memiliki otonomi daerah merupakan wujud pendelegasian wewenang dari pemerintah pusat kepadapemerintah daerah dalam mengolala sumber daya negara dalam memudahkan penyediaan layanan masyarakat di daerah. Dalam suatu sistem pemerintah daerah, pelayanan merupakan suatu kegiatan untuk melakukan penerbitan untuk menjamin terealisasinya serta terleksananya segala ketentuan undang-undang peraturan keputusan kebijaksanaan dan ketentuan daerah itu sendiri dan dijadikan bahan informasi atau terealisasinya urusan pemerintahan Kabupaten dari penyempurnaan baik bagi rencana program kerja maupundalam mewujudkan rencana rencana program kerja itu sendiri.

Lanjut wawancara dengan Bapak Musmuliadi, selaku Kepala Kacamataan Tikke Raya Kabupaten Pasangkayu, mengatakan bahwa:

*“Berbicara Tentang Tuagas dan Fungsi Kantor Kacamatan Tikke Raya Pelaksanaan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menagani sebagaian urusan otonomi daerah dan Pelaksanaan Koordinasi kegiatan pemberdayaan masyarakat kabupaten”*

Berdasarkan dari hasil wawancara tersebut dapat kita lihat bahwa tugas dan fungsi kantor kacamatan mengusahakan agar apa yang direncanakan sesuai dengan apa yang diharapkan atau menjadi kenyataan, maka sangat diperlukan adanya kantor kacamatan untuk menyampaikan urusan daerah ke kabupaten terkhususnya kabupaten pasangkayu itu sendiri sebagai alat pengamanan dari perencanaan dengan tujuan agar kegiatan yang direncanakan dapat berjalan dengan hasil yang maksimal seperti yang menjadi harapan bersama. terhadap Pemerintah Daerah dalam rangka mewujudkan *good governance* agar dapat mencapai tujuannya tersebut.

Selanjutnya Bapak Musmuliadi, Selaku Kepala Kantor Kacamataan Tikke Raya Mengatakan Bahwa.

*“Hal yang akan menjadi penunjang kinerjka pelayanan yang ada di kantor kacamatan pasangkayu adalah masyarakat yang ingin bersatu membangun dan punya rasa kebersamaan serta berkordinasi dengan baik dengan instansi daerah Kabupaten terkhsuusnya masyarakat yang ada di Kacamatan Tikke Raya.”*

Sekalipun tupoksi sudah ada pada tiap-tiap bagian urusan akan tetapi menurut informa dari masyarakat yang telah menggunakan jasa layanan di kantor Kecamatan Tikke Raya

yang peneliti wawancarai (Basir, 18 Juli 2022), belum ada kepastian waktu selesainya suatu urusan.

*“Saya pernah urus surat keterangan pindah domisili, na janjika satu hari selesai ternyata tiga hari kemudian baru selesai... dengan alasan tidak jelas “.*

Dari wawancara di atas peneliti melakukan observasi pada tanggal 19 Juli 2022, peneliti menemukan ada beberapa pegawai di Kantor Kecamatan Tikke Raya kurang disiplin masuk kantor, yang seharusnya masuk kantor jam 08:00 akan tetapi masih ada yang masuk kantor jam 11:00. Keterlambatan mereka masuk kantor menyebabkan adanya pekerjaan yang tertunda. Akan tetapi menurut Sitti Aminah petugas pengadministrasian persuratan yang peneliti wawancarai pada tanggal 20 Juli 2022.

*“pada umumnya masyarakat itu maunya dilayani dan selesai seketika, padahal setiap urusan itu melalui suatu proses yang kadang terkait dengan orang lain, misalnya harus ditandatangani dengan atasan kami yang kebetulan kadang sibuk dengan tugas lain”*

Sedangkan menurut Dewi bagian Pengadministrasian umum yang peneliti wawancarai pada tanggal 20 Juli 2022

*“kadang keterlambatan layanan terjadi di karnakan pemohon tidak lengkap berkas yang di syaratkan dalam urusannya, misalnya tidak memiliki KTP atau KK yang kadang mereka tidak mengerti sehingga proses layanan itu di tunda”*

Sejalan dengan yang dikemukakan informan peneliti, (Basir, dan Dewi ) yaitu pengguna jasa dan pemberi jasa layanan bahwa diakui masih ada keluhan pengguna jasa layanan, peneliti komprotir pada kepala kantor Kecamatan Tikke Raya pada tanggal 21 Juli 2022;

*“Ya, disana-sini masih banyak kekurangan kami dalam upaya memberikan kepuasan layanan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa... akan tetapi kami sedapat mungkin dapat mendekati kepuasan masyarakat yang kami layani karna kami bekerja sesuai dengan berdasarkan keputusan Menteri negara pemberdayaan aparatur negara nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman administrasi umum penyelenggaraan pelayanan publik”.*

Terkait dengan wawancara kami diatas peneliti melakukan obserfasi untuk mendapatkan gambaran mekanisme tatalaksana di Kantor Kecamatan Tikke Raya dengan menanyakan SOP tatalaksana dengan melakukan wawancara sekretaris camat Kecamatan Tikke Raya pada tanggal 22 Juli 2022;

*“kami dalam memberikan layanan kepada masyarakat mengutamakan kenyamanan dan kepuasan sekalipun kami masih memiliki banyak kekurangan dalam mendukung kenyamanan dan kepuasan masyarakat... untuk tujuan itu, kami memberikan layanan yang sifatnya lebih fleksibel serta tidak kaku seperti apa yang disyaratkan pada SOP melalui ketatnya urutan-urutan pada progres layanan yang berjalan, tepatnya kami menggunakan bisnis proses, yaitu proses yang berjalan tidak selalu melalui urutan yang ketat; misalnya, urusan pelayanan surat keterangan tidak mampu alur prosesnya pengadministrasian pelayanan kemudian ke Kepala Kantor, karena kami masih terbatas sumber daya... kalau bagian pengadministrasian terlalu sibuk dengan banyaknya layanan lainnya, proses bisa saja kekepala kantor kemudian ke bagian pengadministrasian untuk melengkapinya... artinya tidak ada proses yang dihilangkan demi kenyamanan dan kepuasan masyarakat”.*

Faktor hubungan emosional seperti hubungan kekerabatan dan pertemanan turut berpengaruh pada proses pelayanan sesuai temuan peneliti pada informan Farman tanggal 25 Juli 2022 yang mengurus surat keterangan ahli waris;

*“saya merasa semuanya mudah kalau ada urusanku di kantor ini... karena semua pegawai di sini baik-baik, apalagi saya berteman dengan pak camat, jadi kalau ada urusanku saya langsung saja keruangannya pak camat, nanti pak yang arahkan supaya selesai cepat”*.

Dari observasi peneliti di Kantor Kecamatan Tikke Raya, bahwa peneliti menemukan dalam proses pelayanan yang terjadi masih kuat dipengaruhi oleh budaya setempat, ini sejalan dengan apa yang disampaikan oleh Firman sebagai pengguna jasa maupun yang disampaikan oleh sekretaris camat. Implikasinya dapat dilihat tidak begitu ketat pengantrian di ruang tunggu pelayanan, Tingkat Kepuasan Masyarakat pengguna jasa layanan di Kantor Kecamatan Tikke Raya.

### 3. Tingkat Kepuasan Masyarakat pengguna jasa layanan di Kantor Kecamatan Tikke Raya

Untuk melihat tingkat kepuasan pengguna jasa layanan di Kantor Kecamatan Tikke Raya secara umum dapat dilihat dari karakteristik berdasarkan kelompok umur seperti yang di sajikan pada tabel di bawah. Kelompok umur dimaksudkan untuk mengetahui rata-rata umur penerima layanan pada Kantor Kecamatan Tikke Raya Kabupaten Pasangkayu dalam kurun waktu selama penelitian.

Dalam mendeskripsikan data, peneliti berpedoman pada pedoman penyusunan indeks kepuasan masyarakat berdasarkan Kep.MENPAN No. 25 Tahun 2004 yang memuat 14 unsur yang harus ada dalam pengukuran indeks kepuasan masyarakat.

Tabel 1. Hasil Pengolahan Indeks Per Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur	Kategori Nilai
1	Prosedur Pelayanan	3,14	B (Baik)
2	Persyaratan Pelayanan	3,26	A (Sangat Baik)
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,29	A (Sangat Baik)
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,38	A (Sangat Baik)
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,32	A (Sangat Baik)
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,32	A (Sangat Baik)
7	Kecepatan Petugas Pelayanan	3,1	B (Baik)
8	Keadilan Petugas Pelayanan	3,26	A (Sangat Baik)
9	Kesopanan Dan Keramahan Petugas	3,35	A (Sangat Baik)
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,0	B (Baik)
11	Kepastian Biaya Pelayanan	3,42	A (Sangat Baik)
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,15	B (Baik)
13	Kenyamanan Lingkungan	3,33	A (Sangat Baik)
14	Keamanan Pelayanan	3,45	A (Sangat Baik)

Sumber: Pengolahan Data Primer 2022

Peneliti melakukan perhitungan berdasarkan jumlah perolehan kuesioner yang didapat, yaitu sebagai berikut:  $(3,14 \times 0,071) + (3,26 \times 0,071) + (3,29 \times 0,071) + (3,39 \times 0,071) + (3,32 \times 0,071) + (3,33 \times 0,071) + (3,11 \times 0,071) + (3,27 \times 0,071) + (3,35 \times 0,071) + (3,29 \times 0,071) + (3,43 \times 0,071) + (3,15 \times 0,071) + (3,33 \times 0,071) + (3,45 \times 0,071) = 3,19$ .

Jadi pelayanan Mutu yang ada pada Kantor Kecamatan Tikke Raya Kabupaten Pasangkayu Provinsi Sulawesi Barat yaitu, 3,19 Mutu pelayanan atau bisa di katakana B atau Baik.

**Tabel 2. Nilai Persepsi, Interval Kualitas, Interval Konversi, Mutu pelayanan dan Kinerja/kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Tikke Raya**

Nilai persepsi	Nilai Interval kualitas	Nilai interval Konversi Kualitas	Mutu Pelayanan	Kinerja /kualitas 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 – 3,50	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,51 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: Kepmen PAN Nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004

Dengan diketahui nilai indeks pada Kantor Kecamatan Tikke Raya Kabupaten Pasangkayu Provinsi Sulawesi Barat adalah sebesar 3,19, selanjutnya dihitung nilai nilai IKM unit pelayanan setelah dikonversiyaitu nilai interval IKM unit pelayanan x nilai dasar 25 =  $3,19 \times 25 = 79,75$ . Dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan di Kantor Kecamatan Tikke Raya Kabupaten Pasangkayu Provinsi Sulawesi Barat adalah kategori B, yakni kinerja pelayanan yang ada pada kantor Kecamatan Tikke Raya Kabupaten Pasangkayu berada pada Kategori BAIK.

#### **D. KESIMPULAN**

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa proses pelayanan atau tata laksana pelayanan yang diberikan oleh pihak Kantor Kecamatan Tikke Raya belum sesuai dengan prinsip tata laksana pelayanan publik yang di haruskan sesuai KEPMENPAN N0 63 Tahun 2003, namun pihak penyelenggara layanan sudah berusaha memaksimalkan layanan dari kekurangan-kekurangan yang mereka hadapi dengan cara memberikan layanan tidak kaku seperti pengketatan urutan proses yang pada umumnya berlaku pada SOP, kondisi ini juga di pengaruhi oleh kebiasaan-kebiasan lokal (kearifan lokal). Tingkat kepuasan masyarakat diukur dengan indicator sesuai pada ketentuan Kepmen PAN Nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004 yaitu dengan 14 indikator dengan menggunakan kuisisioner. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan dengan nilai persepsi, interfal kualitas, interval konversi, mutu pelayanan dan konversi kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Tikke Raya, berkategori B atau Nilai Baik. Ini dibuktikan dari 14 indikator pelayanan yang diteliti melalui pembagian kuesioner yang dilakukan peneliti bahwa nilai interval IKM 3,19 berkategori Baik.; artinya masyarakat yang telah menerima jasa layanan di Kantor Kecamatan Tikke Raya sudah merasa PUAS.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Band. 1991. Kepuasan pelanggan: Yogyakarta Center for Academic Publishing Service.
- Kotler dan Armstrong. 1996. Kepuasan pelanggan. Jakarta: Med Press.
- Mowen. 1995. Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Mote, F. (2008). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas Ngesrep Semarang (Doctoral dissertation, Universitas Diponegoro).
- Rangkuti. 2003. Kepuasan masyarakat: Universitas Islam Negeri Sumatra Utara.
- Saputra, Trio.. 2016, pelayanan publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suandi. 2016. Pelayanan publik. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK), 1(2), 13-22.
- Tjiptono. 1996. Kepuasan masyarakat. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Umar. 2002. Kepuasan masyarakat: University Press.Nas, d. P979. J.M.