

Analysis Of The Community Satisfaction Index On Public Services In The Village Of Kayu Kunyit, South Bengkulu District

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kelurahan Kayu Kunyit Kabupaten Bengkulu Selatan

Diana ¹⁾; Ida Anggriani ²⁾; Yun Fitriano ³⁾

^{1,2,3)} Universitas Dehasen Bengkulu

Email: ¹⁾ koddidiana@gmail.com

How to Cite :

Diana., A, Ida., F, Yun. (2024). Analysis Of The Community Satisfaction Index On Public Services In The Village Of Kayu Kunyit, South Bengkulu District. JURNAL EMA, 2 (1). DOI: <https://doi.org/10.37676/jema.v2i1>

ARTICLE HISTORY

Received [20 Mei 2025]

Revised [24 Juni 2025]

Accepted [26 Juni 2025]

KEYWORDS

Community Satisfaction, Index,
Public Services .

This is an open access article under the
[CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah instrumen evaluasi yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Penilaian ini dilakukan dengan membandingkan antara harapan masyarakat dan kenyataan pelayanan yang diterima. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik di Kelurahan Kayu Kunyit, Kecamatan Manna, Kabupaten Bengkulu Selatan. Metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif menggunakan survei sebagai teknik pengumpulan data. Sampel penelitian terdiri dari 150 responden yang dipilih dengan teknik accidental sampling. Data dianalisis menggunakan metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai IKM pelayanan publik di Kelurahan Kayu Kunyit sebesar 77,69, yang masuk dalam kategori baik (mutu pelayanan B). Dari sembilan unsur penilaian, perilaku pelaksana dan penanganan pengaduan memperoleh nilai tertinggi, sedangkan waktu penyelesaian dan kompetensi pelaksana menjadi unsur yang masih perlu peningkatan. Secara keseluruhan, masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, namun disarankan adanya perbaikan khususnya dalam aspek efisiensi waktu dan peningkatan kompetensi petugas agar kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan.

ABSTRACT

The Public Satisfaction Index (PSI) is an evaluation instrument used to measure the level of public satisfaction with the quality of public services. This assessment is carried out by comparing public expectations and the reality of the services received. This study aims to analyze the Public Satisfaction Index of public services in Kayu Kunyit Village, Manna District, South Bengkulu Regency. The method used is quantitative research with a descriptive approach using a survey as a data collection technique. The research sample consisted of 150 respondents selected using the Accidental Sampling technique. The data were analyzed using the Public Satisfaction Index (PSI) method in accordance with the Regulation of the Minister of State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform

Number 14 of 2017.

The results of the study showed that the value of the PSI of public services in Kayu Kunyit Village was 77.69, which was included in the good category (service quality B). Of the nine assessment elements, behavior and complaint handling received the highest scores, while the completion time and competence of the implementers were elements that still needed to be improved. Overall, the community is satisfied with the services provided, but it is suggested that there be improvements, especially in terms of time efficiency and increasing the competence of officers so that the quality of service can continue to be improved.

PENDAHULUAN

Salah satu aktivitas penting yang dilaksanakan oleh suatu organisasi adalah memberikan layanan yang berkualitas, baik kepada unit-unit internal maupun pihak eksternal yang berinteraksi dengan organisasi. Pelayanan berperan krusial dalam mencapai standar mutu yang tinggi dan memastikan kelancaran setiap kegiatan operasional di dalam organisasi. Pelayanan yang efektif dan berkualitas menjadi elemen fundamental yang berkontribusi signifikan terhadap tercapainya tujuan-tujuan organisasi secara menyeluruh (Mulawarman & Rosilawati, 2020:39).

Menurut KBBI pelayanan adalah cara meladeni atau memberikan kemudahan terkait jual beli barang dan jasa. Sementara itu, pelayanan publik adalah kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku, mencakup penyediaan barang, jasa, dan administrasi oleh penyelenggara layanan publik.

Menurut pendapat Ikramah, (2023:31), Pelayanan merupakan aktifitas tambahan di luar tugas pokok (*job description*) yang diberikan ke pada konsumen-pelanggan, nasabah, dan sebagainya serta dirasakan baik sebagai penghargaan maupun penghormatan. Sedangkan pelayanan menurut Kotler dalam Fernandes & Marlius, (2018:21), pelayanan adalah aktifitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut.

Dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Upaya dalam memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas merupakan strategi utama dari lembaga pemerintah dan output sebagai hasil yang didapat. Layak atau tidak suatu lembaga pemerintah dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan.

Pengamatan awal di Kantor Kelurahan Kayu Kunyit, Kabupaten Bengkulu Selatan, menunjukkan beberapa permasalahan dalam pelayanan, terutama terkait fasilitas. Fasilitas yang kurang memadai meliputi ketiadaan kotak saran, keterbatasan tempat duduk di ruang tunggu, serta area parkir yang belum aman dan nyaman. Selain itu, tidak adanya petugas parkir mengurangi aspek keamanan kendaraan pengunjung. Keterbatasan ini berpotensi menghambat kelancaran dan optimalisasi pelayanan bagi masyarakat.

Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut. Permasalahan yang masih sering dikeluhkan oleh sebagian masyarakat adalah waktu pelayanan (Saputra, 2016:62).

Pelayanan di Kantor Kelurahan Kayu Kunyit, Kabupaten Bengkulu Selatan, akan dinilai berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur kinerja pelayanan publik. Salah satu metode yang digunakan adalah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yang diatur dalam Peraturan Menteri PAN & RB No. 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat.

Peraturan ini menggantikan Peraturan Menteri PAN & RB No. 16 Tahun 2014 untuk meningkatkan standar penilaian pelayanan public (Dyah Erna Savitri, 2023:19).

Analisis terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) perlu dilakukan secara rutin dan berkala. Ini berarti bahwa dalam setiap periode waktu tertentu, perlu dilakukan penelitian atau perhitungan serta analisis mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang telah diberikan. Namun, hingga saat ini, pengukuran atau analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Kayu Kunit belum dilaksanakan secara berkala.

LANDASAN TEORI

Pelayanan Publik

Pelayanan publik dibutuhkan masyarakat guna menunjang berbagai kebutuhannya. Karena pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan setiap harinya. Menurut Kotler dalam Sinambela, (2017:19), pelayanan adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Menurut Tinggogoy et al., (2020:31), istilah publik berasal dari bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Berdasarkan pengertian pelayanan dan publik di atas, pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang menguntungkan dalam masyarakat yang menawarkan kepuasan dan hasilnya tidak terikat pada suatu produk tertentu.

Pelayanan publik menurut Sinambela dalam Sihombing, (2023:12) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Hakikat pelayanan publik adalah memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat sebagai bentuk tanggung jawab dan kewajiban aparatur negara dalam memenuhi hak-hak masyarakat (Riani, 2021:78).

Menurut Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, “Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan”. Ruang lingkup tersebut termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Karakteristik Pelayanan

Pada dasarnya cukup banyak karakteristik suatu pelayanan dimana karakteristik pelayanan mempunyai kekuatan untuk mempengaruhi tingkat kepuasan dan penampilan kerja karyawan. Hal ini dapat dilihat pada berbagai perumusan karakteristik yang dibuat oleh para ahli. Zeithaml, Berry dan Parasuraman (Tjiptono & Diana, 2003:19) mengidentifikasi lima karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu:

1. Bukti langsung (*tangible*)

Tangible adalah faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dari segi visual (berhubungan dengan lingkungan fisik). *Tangible* yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Pada saat yang bersamaan aspek *tangible* ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan. Aspek *tangible* meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

2. Keandalan (*reliability*)

Reliability yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. *Reliability* berarti perusahaan menepati apa yang dijanjikan, baik mengenai

pengantaran, pemecahan masalah, dan harga. Reliabilitas meliputi dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal, memenuhi janjinya secara akurat dan andal, menyampaikan data secara tepat dan mengirimkan tagihan yang akurat.

3. Daya tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Beberapa contohnya adalah ketepatan waktu pelayanan, kecepatan memanggil kembali pelanggan, dan penyampaian layanan secara cepat. Dimensi ini menegaskan perhatian dan kecepatan waktu dalam hubungannya dengan permintaan pelanggan, pelayanan, komplain dari masalah yang terjadi.

4. Jaminan (*assurance*)

Jaminan yang dimaksud adalah perilaku karyawan atau petugas pelayanan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan dapat menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menanggapi setiap pertanyaan atau masalah pelanggan. Jaminan ini mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

5. Empati

Empati berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Empati dalam pelayanan meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat sebagai konsumen dapat ditunjukkan melalui sikap konsumen setelah mengonsumsi produk yang didapatkan. Kepuasan masyarakat akan terlihat dari seberapa baik produk yang didapatkan dan dirasakan. Semakin baik kualitas produk yang didapatkan, maka kepuasan masyarakat akan semakin baik. Kata kepuasan (*satisfaction*) menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra dalam Azahraty & Periyadi, (2018:47) berasal dari bahasa Latin "satis" yang berarti cukup baik, memadai, dan "factio" yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai "upaya pemenuhan sesuatu" atau "membuat sesuatu memadai".

Menurut (Nasution, 2001:45) Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Schnaars dalam Zebua et al., (2024:22) menyebutkan bahwa terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, di antaranya: hubungan antara pelanggan dengan instansi menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembeli (pemakaian) ulang, terciptanya loyalitas dari pelanggan serta terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut yang kesemuanya menguntungkan perusahaan.

Berdasarkan pada pengertian kepuasan pelanggan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah mengonsumsi produk atau jasa terhadap kebutuhan, keinginan, dan harapan yang diinginkannya.

Indeks Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah perlu untuk terus diukur dan dibandingkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (Noviarty, 2010:69).

Menurut peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat, indeks kepuasan masyarakat (IKM) adalah hasil pengukuran tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh melalui

survei yang dilakukan secara kuantitatif dan kualitatif. Survei ini mengumpulkan pendapat masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan harapan masyarakat terhadap kualitas layanan dengan kenyataan yang diterima. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat menegaskan bahwa sasaran utama dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah untuk mengukur tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya IKM, pemerintah dapat menilai seberapa efektif dan efisien layanan yang diberikan kepada masyarakat, serta mengetahui apakah tujuan yang diharapkan dapat tercapai dengan baik. Hal ini juga memungkinkan instansi pemerintah untuk mengidentifikasi berbagai area yang perlu diperbaiki dan memperbaiki kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Evaluasi yang berbasis pada IKM ini diharapkan dapat mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk selalu meningkatkan kinerja mereka guna memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat yang terus berkembang.

Selain itu, Peraturan Menteri tersebut juga menekankan bahwa IKM bukan hanya digunakan sebagai alat ukur kinerja, tetapi juga sebagai sarana untuk penataan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan. Tujuannya adalah agar pelayanan publik dapat dilaksanakan dengan lebih berkualitas, berdaya guna, dan berhasil guna. Dengan demikian, IKM memiliki peran yang penting dalam mendorong perubahan positif dalam pelayanan publik. Tidak hanya itu, IKM juga diharapkan dapat mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, serta peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Masyarakat yang terlibat aktif dalam proses evaluasi pelayanan melalui survei kepuasan ini diharapkan dapat memberikan masukan yang konstruktif, sehingga tercipta sinergi antara pemerintah dan masyarakat dalam menciptakan pelayanan yang lebih baik dan lebih responsif terhadap kebutuhan mereka.

Berdasarkan penjabaran tersebut, dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data informasi mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh sebuah instansi pemerintahan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data IKM sesuai dengan PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Analisis data dilakukan dengan menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menggunakan nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing unsur pelayanan yang telah ditentukan. Hasil penghitungan ini mencerminkan tingkat kualitas layanan berdasarkan penilaian responden terhadap berbagai aspek pelayanan yang disurvei. Pengelolaan data penelitian ditempuh dengan cara sebagai berikut:

Editing

Setelah angket diisi oleh responden dan dikembalikan kepada penulis, segera penulis meneliti kelengkapan dalam pengisian angket. Apabila ada 150 kelengkapan atau jawaban angket yang tidak dijawab, penulis menghubungi responden yang bersangkutan untuk disempurnakan jawabannya agar angket tersebut sah. Penulis memilih atau menyortir data atau angket sedemikian rupa sehingga hanya angket yang terisi dengan benar dan sah yang diolah atau digunakan.

Tabulasi

Setelah data terkumpul, data tersebut diberikan skor terhadap jawaban 9 unsur Indeks Kepuasan Masyarakat. Penelitian ini menggunakan tabel biasa atau main tabel, yaitu tabel yang disusun berdasarkan sifat responden tertentu dan tujuan tertentu. Tabel ini sifatnya kolektif dan memuat beberapa jenis informasi.

Analisis IKM dan Interpretasi

Berdasarkan PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilakukan dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang dari setiap unsur pelayanan yang memiliki bobot yang sama. Jika terdapat sembilan unsur pelayanan, maka bobot rata-rata tertimbang dihitung dengan rumus sebagai berikut: $\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = (\text{Jumlah Bobot}) / (\text{Jumlah Unsur}) = 1 / 9 = 0,11$.

Untuk mendapatkan nilai IKM, digunakan rumus:

$\text{IKM} = (\text{Total Nilai Persepsi Per Unsur}) / (\text{Total Unsur yang Terisi}) \times \text{Penimbang}$.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kelurahan Kayu Kuningit adalah sebagai berikut (Lampiran):

Tabel 1 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Layanan	Nilai Rata-Rata Perunsur (Nilai unsur layanan/150)	Kriteria Kualitas Pelayanan
U1	Persyaratan	480	3,2	Baik
U2	Prosedur	467	3,11	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	464	3,09	Baik
U4	Biaya/Tarif	469	3,12	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	466	3,10	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	465	3,1	Baik
U7	Prilaku Konsumen	481	3,20	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	479	3,19	Baik
U9	Sarana dan Prasarana Pelayanan	467	3,11	Baik
Total		4238	28,25	

Sumber: Data diolah, 2025

Dengan menggunakan metode perhitungan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, maka hasil per unsur ini selanjutnya diolah untuk memperoleh nilai IKM secara keseluruhan. Untuk mencari nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur layanan dikalikan dengan 0,11 (sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan

Aparatur Sipil Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang, hasil perhitungannya dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 2 Nilai Rata-Rata Tertimbang Perunsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Perunsur (Nilai unsur layanan/150)	Nilai Bobot Tertimbang	Nilai Rata-Rata Tertimbang
1	2	3	4	(3x4)
U1	Persyaratan	3,2	0,11	0,35
U2	Prosedur	3,11	0,11	0,34
U3	Waktu Penyelesaian	3,09	0,11	0,34
U4	Biaya/Tarif	3,12	0,11	0,34
U5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,10	0,11	0,34
U6	Kompetensi Pelaksana	3,1	0,11	0,34
U7	Prilaku Konsumen	3,20	0,11	0,35
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,19	0,11	0,35
U9	Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,11	0,11	0,34
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)				3,10

Sumber: Data diolah, 2025

Untuk mengetahui nilai indeks kepuasan masyarakat dapat dihitung dengan rumus berikut:

$$IKM = \frac{\text{Jumlah Nilai Persepsi Perunsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Pengimbang}$$

Diketahui:

Jumlah nilai persepsi perunsur : 4238

Total unsur yang terisi : 150

Nilai pengimbang : 0,11

$$IKM = \frac{4238}{150} \times 0,11 = 28,25 \times 0,11 = 3,1$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM maka hasil penilaian dikonverensikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

IKM x 25

3,1 x 25 = 77,6

Tabel 3 Keterangan:

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
1	1,00 - 2,60	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,61 - 3,06	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,07 - 3,53	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,54 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

Secara keseluruhan, nilai indeks kepuasan masyarakat untuk pelayanan publik di Kelurahan Kayu Kunyit adalah 77,69 dengan mutu pelayanan B dan penilaian kinerja pelayanan adalah baik karena berada pada interval 76,61-88,30. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat kayu kunyit yang menerima pelayanan publik di kelurahan kayu kunyit menilai bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian terhadap kualitas pelayanan publik di Kelurahan Kayu Kunyit, Kecamatan Manna, Kabupaten Bengkulu Selatan, yang dianalisis menggunakan sembilan unsur Indeks Kepuasan Masyarakat sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 yakni Persyaratan, Sistem/Mekanisme/Prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, serta Sarana dan Prasarana secara umum kualitas pelayanan di kelurahan tersebut sudah tergolong baik, dengan nilai IKM sebesar 77,69 yang termasuk dalam kategori mutu pelayanan "B". Dengan hasil penelitian sebagai berikut:

Tabel 4 Hasil Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat

Keterangan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total
Jumlah nilai perunsur	480	467	464	469	466	465	481	479	467	4238
NRR perunsur	3,2	3,11	3,09	3,12	3,10	3,1	3,20	3,19	3,11	28,25
NRR tertimbang perunsur	0,35	0,34	0,34	0,34	0,34	0,34	0,35	0,35	0,34	3,10
IKM kualitas pelayanan publik										77,69

Sumber: Hasil Penelitian, 2025

Berdasarkan hasil pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik di Kelurahan Kayu Kunyit, Kecamatan Manna, Kabupaten Bengkulu Selatan, diperoleh nilai total jumlah unsur sebesar 4.238 dengan rata-rata nilai persepsi (NRR) sebesar 3,10. Setelah dikonversikan sesuai dengan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017, nilai IKM sebesar 77,69 menunjukkan bahwa mutu pelayanan publik yang diberikan berada dalam kategori "Baik" (nilai mutu B). Nilai ini mencerminkan bahwa secara umum masyarakat merasa cukup puas dengan layanan yang diberikan oleh aparat Kelurahan Kayu Kunyit, meskipun belum mencapai tingkat pelayanan yang "Sangat Baik".

Apabila ditinjau dari unsur per unsur, nilai tertinggi terdapat pada indikator Perilaku Pelaksana (U7) dengan NRR 3,20, yang menunjukkan bahwa masyarakat cukup puas terhadap sikap sopan, ramah, dan responsif petugas dalam memberikan pelayanan. Sementara itu, nilai terendah terdapat pada Waktu Penyelesaian (U3) dengan NRR 3,09, yang mengindikasikan adanya keluhan

atau ketidakefisienan dalam proses penyelesaian pelayanan yang dapat menimbulkan ketidakpuasan. Dengan demikian, meskipun pelayanan secara umum telah memenuhi harapan masyarakat, namun masih diperlukan peningkatan terutama dalam hal kecepatan layanan dan kompetensi pelaksana, guna mendorong perbaikan mutu pelayanan publik ke arah kategori "Sangat Baik".

Persyaratan merupakan unsur pertama dalam penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat yang merujuk pada kejelasan dan kemudahan berbagai dokumen atau prosedur administratif yang harus dipenuhi oleh masyarakat untuk memperoleh suatu layanan. Persyaratan yang baik seharusnya mudah dipahami, tidak berbelit-belit, serta diinformasikan secara terbuka kepada masyarakat guna menciptakan pelayanan yang transparan dan efisien. Berdasarkan hasil penelitian di Kelurahan Kayu Kuning, unsur persyaratan memperoleh jumlah nilai sebesar 480 dari 150 responden, dengan Nilai Rata-Rata (NRR) sebesar 3,20 dan NRR tertimbang sebesar 0,35, yang menunjukkan bahwa masyarakat menilai aspek persyaratan pelayanan sudah baik, mudah diakses, serta tidak terlalu membebani pengguna layanan dalam proses administrasi.

Prosedur merupakan unsur penting dalam pelayanan publik yang mencakup tata cara atau alur kerja yang harus diikuti baik oleh pemberi maupun penerima layanan, mulai dari tahap awal hingga penyelesaian layanan. Prosedur yang baik harus disusun secara jelas, sederhana, dan konsisten agar mudah dipahami oleh masyarakat serta dapat meminimalisir kebingungan dan kesalahan dalam proses pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian di Kelurahan Kayu Kuning, unsur prosedur memperoleh jumlah nilai sebesar 467, dengan Nilai Rata-Rata (NRR) sebesar 3,11 dan NRR tertimbang sebesar 0,34, yang berarti bahwa masyarakat menilai tata cara pelayanan sudah cukup baik, meskipun masih terdapat ruang untuk penyempurnaan dalam hal kejelasan informasi atau alur pelaksanaan layanan.

Waktu merupakan unsur dalam pelayanan publik yang mengukur ketepatan dan kecepatan penyelesaian layanan sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan. Unsur ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat karena semakin cepat dan tepat waktu suatu pelayanan diselesaikan, maka semakin tinggi pula kepercayaan masyarakat terhadap kinerja penyelenggara layanan. Berdasarkan hasil penelitian di Kelurahan Kayu Kuning, unsur waktu penyelesaian memperoleh jumlah nilai sebesar 464, dengan Nilai Rata-Rata (NRR) sebesar 3,09 dan NRR tertimbang sebesar 0,34, yang menunjukkan bahwa masyarakat menilai aspek waktu pelayanan berada dalam kategori baik, namun masih menjadi salah satu unsur dengan nilai terendah, sehingga perlu peningkatan efisiensi dalam penyelesaian setiap jenis layanan agar lebih optimal.

Biaya atau tarif merupakan unsur yang menilai kewajaran dan keterbukaan biaya yang dikenakan kepada masyarakat dalam memperoleh suatu layanan publik. Unsur ini penting karena berkaitan langsung dengan persepsi keadilan dan transparansi, di mana biaya yang dikenakan harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta diinformasikan secara jelas kepada pengguna layanan. Dalam penelitian yang dilakukan di Kelurahan Kayu Kuning, unsur biaya atau tarif memperoleh jumlah nilai sebesar 469, dengan Nilai Rata-Rata (NRR) sebesar 3,12 dan NRR tertimbang sebesar 0,34, yang menunjukkan bahwa masyarakat menilai aspek biaya pelayanan baik, dan sebagian besar merasa bahwa biaya yang dibebankan cukup wajar dan tidak memberatkan dalam proses pengurusan layanan administrasi di kantor kelurahan.

Produk spesifikasi jenis layanan merupakan unsur yang menilai sejauh mana hasil layanan yang diberikan sesuai dengan standar atau ketentuan yang telah ditetapkan, baik dari segi kualitas, ketepatan, maupun kegunaannya bagi masyarakat. Unsur ini mencerminkan kemampuan instansi dalam menyediakan layanan yang memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat secara nyata. Berdasarkan hasil penelitian di Kelurahan Kayu Kuning, unsur produk spesifikasi jenis layanan memperoleh jumlah nilai sebesar 466, dengan Nilai Rata-Rata (NRR) sebesar 3,10 dan NRR tertimbang sebesar 0,34, yang berarti masyarakat menilai hasil layanan yang diterima sudah baik, sesuai dengan ketentuan yang berlaku, meskipun masih diperlukan peningkatan konsistensi dalam menjaga mutu hasil layanan agar semakin optimal.

Kompetensi pelaksana adalah unsur yang mengukur kemampuan, pengetahuan, keahlian, dan keterampilan petugas dalam melaksanakan tugas pelayanan publik secara profesional dan efektif. Kompetensi yang memadai sangat penting untuk memastikan bahwa pelayanan dapat diberikan dengan tepat, akurat, dan sesuai dengan standar yang diharapkan oleh masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian di Kelurahan Kayu Kuyit, unsur kompetensi pelaksana memperoleh jumlah nilai sebesar 465, dengan Nilai Rata-Rata (NRR) sebesar 3,10 dan NRR tertimbang sebesar 0,34, yang menunjukkan bahwa masyarakat menilai kompetensi petugas pelayanan sudah baik, namun aspek ini masih menjadi salah satu faktor yang perlu ditingkatkan agar pelayanan menjadi lebih responsif dan berkualitas.

Perilaku pelaksana merupakan unsur yang menilai sikap, kesopanan, keramahan, dan profesionalisme petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sikap positif dari pelaksana sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena dapat menciptakan suasana pelayanan yang nyaman dan menghargai hak-hak penerima layanan. Berdasarkan hasil penelitian di Kelurahan Kayu Kuyit, unsur perilaku pelaksana memperoleh jumlah nilai sebesar 481, dengan Nilai Rata-Rata (NRR) sebesar 3,20 dan NRR tertimbang sebesar 0,35, yang menunjukkan bahwa masyarakat memberikan penilaian baik terhadap sikap dan pelayanan yang diberikan oleh petugas, menjadikan perilaku pelaksana sebagai salah satu aspek yang paling memuaskan dalam pelayanan publik di kelurahan tersebut.

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan merupakan unsur yang mengukur sejauh mana instansi pelayanan mampu menerima, menanggapi, dan menindaklanjuti keluhan serta masukan dari masyarakat dengan cepat dan transparan. Unsur ini sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan karena menunjukkan responsibilitas dan perhatian penyelenggara terhadap kebutuhan dan kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian di Kelurahan Kayu Kuyit, unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan memperoleh jumlah nilai sebesar 479, dengan Nilai Rata-Rata (NRR) sebesar 3,19 dan NRR tertimbang sebesar 0,35, yang mencerminkan bahwa masyarakat menilai proses penanganan pengaduan dan masukan sudah berjalan dengan baik, menunjukkan komitmen aparaturnya dalam merespon aspirasi dan keluhan masyarakat secara efektif.

Sarana dan prasarana adalah unsur yang menilai ketersediaan dan kualitas fasilitas fisik pendukung pelayanan publik, seperti ruang tunggu, tempat parkir, peralatan kantor, dan lingkungan pelayanan yang nyaman dan aman. Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai sangat berpengaruh terhadap kelancaran dan kenyamanan masyarakat dalam menerima layanan. Berdasarkan hasil penelitian di Kelurahan Kayu Kuyit, unsur sarana dan prasarana memperoleh jumlah nilai sebesar 467, dengan Nilai Rata-Rata (NRR) sebesar 3,11 dan NRR tertimbang sebesar 0,34, yang menunjukkan bahwa masyarakat menilai fasilitas pendukung pelayanan sudah baik, meskipun masih perlu peningkatan agar pelayanan menjadi lebih optimal dan memberikan kenyamanan maksimal bagi pengguna layanan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik di Kelurahan Kayu Kuyit Kecamatan Manna Kabupaten Bengkulu Selatan mencapai 77,69, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan masuk dalam kategori baik (mutu B). Hal ini menggambarkan bahwa secara keseluruhan masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diterima, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan.
2. Unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah Perilaku Pelaksana dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, yang menunjukkan bahwa sikap petugas pelayanan sudah sangat baik, ramah, sopan, serta mampu merespon keluhan dan masukan masyarakat dengan cepat dan

efektif. Faktor ini menjadi kekuatan utama dalam menciptakan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di kelurahan tersebut.

3. Unsur pelayanan dengan nilai terendah adalah Waktu Penyelesaian dan Kompetensi Pelaksana, yang mengindikasikan adanya kendala dalam hal kecepatan penyelesaian layanan serta masih perlunya peningkatan keterampilan dan pengetahuan petugas agar pelayanan menjadi lebih efisien dan profesional. Oleh karena itu, upaya peningkatan kedua aspek ini sangat penting untuk mendukung peningkatan mutu pelayanan secara keseluruhan di Kelurahan Kayu Kunyit.

Saran

1. Meningkatkan Efisiensi Waktu Pelayanan
Kelurahan Kayu Kunyit perlu melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap proses waktu penyelesaian pelayanan agar lebih cepat dan tepat waktu. Hal ini dapat dilakukan dengan memperbaiki sistem kerja, meningkatkan koordinasi antar petugas, serta memanfaatkan teknologi informasi untuk mempercepat alur pelayanan sehingga masyarakat tidak perlu menunggu lama.
2. Pengembangan Kompetensi Petugas Pelayanan
Disarankan agar pihak kelurahan rutin mengadakan pelatihan dan peningkatan keterampilan bagi petugas pelayanan, khususnya dalam hal pengetahuan administrasi dan pelayanan publik. Dengan kompetensi yang lebih baik, petugas dapat memberikan layanan yang lebih profesional, responsif, dan berkualitas, sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Azahraty, A., & Periyadi, P. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Murung Raya. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 4(2).
- Desmanto, D. (2023). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikem) Pada Puskesmas Perawatan Pagar Jati Kecamatan Pagar Jati Kabupaten Bengkulu Tengah. Universitas Dehasen Bengkulu.
- Dyah Erna Savitri, N. I. P. (2023). Implementasi Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Sebagai Wujud Pelayanan Prima. Politeknik Transportasi Darat Bali.
- Efriwantie, E. (2021). Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pulau Malan Kabupaten Katingan. Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.
- Fernandes, Y. D., & Marlius, D. (2018). Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang.
- Ikramah, R. (2023). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kecamatan Darussalam Kabupaten Aceh Besar. UIN Ar-Raniry Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
- Mardiyanto, R., & Ismowati, M. (2017). Analisis indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan kepuasan kualitas pelayanan masyarakat di Kantor Kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 9(2), 184–197.
- Mulawarman, K., & Rosilawati, Y. (2020). Komunikasi organisasi pada Dinas Perijinan Kota Yogyakarta untuk meningkatkan pelayanan. *Jurnal Ilmiah Komunikasi Makna*, 5(1), 31–41.
- Mutiafera, G. N., & Sutirman, S. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran-S1*, 6(3), 261–271.
- Nasution. (2001). Pengaruh kualitas produk dan kesadaran merek terhadap keputusan pembelian ulang melalui kepuasan konsumen (Studi pada konsumen Yamaha Vixion PT. Mataram

- Sakti Setiabudi). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 4(3), 178–185.
- Noviarty, H. (2010). Analisis Kinerja Pemerintahan Daerah Kabupaten Kubu Raya Periode 2009–2010 Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)(Studi Kasus Pelayanan Kesehatan Di Kecamatan Sungai Kakap). *JAAKFE UNTAN (Jurnal Audit Dan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura)*, 2(1).
- Nugraheni, Z. A. A. (2015). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Malang. Skripsi. Malang.
- Rahmadianto, W., & Akbar, M. (2019). Rancang Bangun Index Kepuasan Masyarakat Layanan Publik Dengan Menggunakan Metode Prototype Pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sumatra Selatan. *Bina Darma Conference on Computer Science (BDCCS)*, 1(4), 945–950.
- Ramadani, K. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Tamalate Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar. Skripsi. Makassar: Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Riani, N. K. (2021). Strategi peningkatan pelayanan publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443–2452.
- Saputra, T. (2016). Kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik (studi kasus kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar). *Jurnal Perspektif Pembiayaan Dan Pembangunan Daerah*, 4(2), 89–100.
- Sihombing, E. E. (2023). Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Padangsidimpuan Tenggara Kota Padangsidimpuan. *Jurnal LPPM*, 13(4), 14–21.
- Sinambela, L. P. (2017). Profesionalisme dosen dan kualitas pendidikan tinggi. *Populis: Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 2(2), 579–596.
- Sindi Triani, S. (2023). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Di Satpol Pp Dan Damkar Kabupaten Bengkulu Selatan. Universitas Dehasen Bengkulu.
- Subandi, M., & Pratama, H. E. (2018). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kutai Kartanegara. *MAHAKAM: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 7(1).
- Sugiyono. (2010). Penelitian Kuantitatif.
- Tinggogoy, D. C., Bahar, D., & Tondo, S. (2020). Analisis kualitas pelayanan publik di Polres Halmahera Utara. *JIPAGS (Journal of Indonesian Public Administration and Governance Studies)*, 3(2).
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2004). *Total quality management edisi revisi*. Yogyakarta: Andi.
- Tuhatelu, G. V, Sampe, S., & Kimbal, A. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kecamatan Matuari Kota Bitung. *GOVERNANCE*, 2(1).
- Zebua, F., Damanik, J. B., & Manurung, H. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Bidang Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Tapanuli Utara. *ECOJURNAL-Jurnal Ekonomi & Manajemen*, 3(1), 1–11.