



Journal of Human And Education
Volume 4, No. 4, Tahun 2024, pp 1047-1053
E-ISSN 2776-5857, P-ISSN 2776-7876
Website: <https://jahe.or.id/index.php/jahe/index>

Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Leuwiliang Kabupaten Bogor

Neni Rosmiati^{1,3}, Tina Septiana², R. Edy Rachmadio³

Universitas Linggabuana PGRI Sukabumi^{1,2,3}

Email: nenirosmiati17@gmail.com¹, tinaseptian03@gmail.com²,
r.edyrachmadio@unlip.ac.id³

Abstrak

Penelitian ini mengkaji kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Leuwiliang, Kabupaten Bogor, dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai alat ukur. Pelayanan publik, sebagai interaksi fundamental antara pemerintah dan masyarakat, merupakan indikator krusial dalam menilai kinerja pemerintahan. Studi ini mengadopsi desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, memanfaatkan teknik non-probability sampling, khususnya accidental sampling, untuk mengumpulkan data dari populasi pengguna layanan di Kecamatan Leuwiliang. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, hasil analisis menunjukkan nilai IKM sebesar 71,50, yang berada dalam interval 62,51 – 81,25. Temuan ini menempatkan kualitas pelayanan publik Kantor Kecamatan Leuwiliang pada tingkat "B (Baik)". Dari 14 unsur pelayanan yang dievaluasi, aspek kesopanan dan keramahan petugas memperoleh nilai tertinggi (IKM 75,22), sementara kemampuan petugas pelayanan mendapat nilai terendah (IKM 66,33), meskipun keduanya masih dalam kategori baik. Penelitian ini memberikan wawasan komprehensif tentang kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan, menggarisbawahi kekuatan dan area yang memerlukan peningkatan. Temuan ini dapat menjadi dasar bagi pengambil kebijakan untuk meningkatkan standar pelayanan publik, khususnya dalam aspek kemampuan petugas, sambil mempertahankan keunggulan dalam kesopanan dan keramahan. Studi ini berkontribusi pada pemahaman yang lebih baik tentang dinamika pelayanan publik di tingkat lokal dan dapat menjadi referensi untuk penelitian serupa di daerah lain.

Kata Kunci: *Indeks Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, Kecamatan*

Abstract

This study examines the quality of public services at the Leuwiliang Sub-district Office, Bogor Regency, using the Community Satisfaction Index (IKM) as a measurement tool. Public service, as a fundamental interaction between government and citizens, is a crucial indicator in assessing government performance. This research adopts a descriptive design with a quantitative approach, utilizing non-probability sampling techniques, specifically accidental sampling, to collect data from the service user population in Leuwiliang Sub-district. Based on the Decree of the Minister of State Apparatus Utilization Number KEP/25/M.PAN/2/2004, the analysis results show an IKM value of 71.50, falling within the interval of 62.51 - 81.25. This finding places the quality of public services at the Leuwiliang Sub-district Office at level "B (Good)". Among the 14 service elements evaluated, the aspect of staff courtesy and friendliness obtained the highest score (IKM 75.22), while staff competence received the lowest score (IKM 66.33), although both still fall within the good category. This research provides comprehensive

Copyright : Neni Rosmiati, Tina Septiana, R. Edy Rachmadio

insights into the quality of public services at the sub-district level, highlighting strengths and areas requiring improvement. These findings can serve as a basis for policymakers to enhance public service standards, particularly in aspects of staff competence, while maintaining excellence in courtesy and friendliness. This study contributes to a better understanding of public service dynamics at the local level and can serve as a reference for similar research in other regions.

Keywords: *Public Service Quality, Community Satisfaction Index, Sub-district Administration.*

PENDAHULUAN

Dalam era demokrasi dan transparansi pemerintahan, kualitas pelayanan publik menjadi tolok ukur utama efektivitas administrasi negara (Ardin et al., 2022). Sebagai jembatan interaksi antara pemerintah dan masyarakat, pelayanan publik tidak hanya mencerminkan kapasitas birokrasi, tetapi juga menjadi indikator keseriusan pemerintah dalam mewujudkan kesejahteraan rakyat (Nurfurqon, 2020). Di tengah tuntutan masyarakat yang semakin kritis dan dinamis, evaluasi berkelanjutan terhadap kinerja pelayanan publik menjadi sebuah keharusan (Firman et al., 2022).

Kecamatan Leuwiliang, yang terletak strategis di perbatasan Kabupaten Bogor dan Sukabumi, menjadi objek menarik dalam studi pelayanan publik. Dengan populasi 125.553 jiwa, kecamatan ini menghadapi tantangan unik dalam menyediakan layanan yang berkualitas dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat yang beragam (Muharman et al., 2023). Dari penerbitan e-KTP hingga pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Kantor Kecamatan Leuwiliang menjadi garda terdepan dalam pelayanan administratif di tingkat lokal.

Namun, seperti banyak institusi pemerintah lainnya, Kecamatan Leuwiliang juga menghadapi berbagai kendala dalam upaya optimalisasi pelayanannya (Sartika, 2015). Observasi awal menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dan realitas pelayanan yang diberikan, terutama dalam aspek fasilitas fisik dan kecepatan layanan (Nurfurqon, 2020). Fenomena ini menimbulkan pertanyaan kritis tentang sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dan area-area spesifik yang memerlukan perbaikan.

Untuk menjawab pertanyaan tersebut, penelitian ini mengadopsi pendekatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai instrumen analisis (Muharman et al., 2023). Metode ini, yang diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, menawarkan kerangka sistematis untuk mengukur dan mengevaluasi kualitas pelayanan publik dari perspektif pengguna layanan (Sudrajat, 2009). Dengan menganalisis 14 unsur pelayanan, dari aspek *tangible* seperti kenyamanan fasilitas fisik, hingga *intangible* seperti sikap dan profesionalisme petugas, penelitian ini bertujuan memberikan gambaran komprehensif tentang kinerja pelayanan di Kantor Kecamatan Leuwiliang.

Lebih dari sekadar *exercise* akademis, studi ini memiliki implikasi praktis yang signifikan. Hasil analisis diharapkan dapat menjadi basis evidensi untuk perumusan kebijakan dan strategi peningkatan kualitas pelayanan di Kecamatan Leuwiliang. Pada tingkat yang lebih luas, penelitian ini juga berkontribusi pada diskursus nasional tentang reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia (Lismanto & Utama, 2020).

Dengan latar belakang tersebut, penelitian berjudul "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Leuwiliang Kabupaten Bogor" ini dilakukan. Melalui analisis mendalam terhadap persepsi dan pengalaman masyarakat, studi ini bertujuan tidak hanya untuk mengukur tingkat kepuasan, tetapi juga untuk mengidentifikasi area-area kritis yang memerlukan intervensi dan perbaikan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat menjadi katalis bagi peningkatan kualitas pelayanan publik yang

lebih responsif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat di Kecamatan Leuwiliang dan potensial menjadi model bagi kecamatan lain di Indonesia.

METODE

Desain penelitian ini merupakan satu penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Leuwiliang Kabupaten Bogor. Adapun pelaksanaan penelitian pada 12 Oktober s/d 14 November 2022.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menjadi pelanggan di Kantor Kecamatan Leuwiliang. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik non-probability sampling dengan jenis accidental sampling. Sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 sampel penelitian ditetapkan sejumlah 150 responden sesuai dengan jumlah minimal responden dalam penyusunan indeks kepuasan masyarakat (Amelia et al., 2023).

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, diantaranya sebagai berikut: Observasi, Metode dokumentasi, dan Angket.

Kemudian, sebelum data yang diperoleh dilakukan analisa terlebih dahulu menggunakan uji kualitas data yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Pengelolaan data penelitian dilakukan dengan cara sebagai berikut: *Editing*, Tabulasi, Analisis IKM dan Interpretasi, dan Penarikan kesimpulan (Nugraha, 2023).

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Analisis Deskripsi Data Penelitian

Dari pelaksanaan penelitian yang telah dilakukan, diperoleh resume data-data yang ditampilkan sebagai berikut :

1) Karakteristik responden berdasarkan kelompok umur

Tabel 2. Distribusi Masyarakat Pengguna Layanan Menurut Kelompok Umur

Umur	Frekuensi	Prosentase (%)
17 - 20	22	14,67
21 - 30	29	19,33
31 - 40	54	36,00
41 - 60	45	30,00
Jumlah	150	100,00

Sumber : data diolah

2) Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

Tabel 3. Distribusi Masyarakat Pengguna Layanan Menurut Pendidikan

Umur	Frekuensi	Prosentase (%)
SD	12	8,00
SMP/MTs	36	24,00
SMA/SMK/MA	76	50,67
Diploma III	9	6,00
Sarjana	17	11,33
Jumlah	150	100,00

Sumber : data diolah

3) Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan

Tabel 4. Distribusi Masyarakat Pengguna Layanan Menurut Jenis Pekerjaan

Umur	Frekuensi	Prosentase (%)
PNS/TNI/POLRI	26	17,33
Pegawai Swasta	19	12,67
Wirausaha	23	15,33
Petani/Buruh	51	34,00
Pelajar/Mahasiswa	11	7,33
Lainnya	20	13,33
Jumlah	150	100,00

Sumber : data diolah

b. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Berikut merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh sebab itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat.

Tabel 5. Data Statistik Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Leuwiliang Kabupaten Bogor

N	Valid	150
	Missing	0
Mean		61,0000
Std. Error of Mean		,59731
Median		62,000
Mode		64,00
Std. Deviation		7,42331
Variance		54,542
Range		41,00
Minimum		42,37
Maximum		83,00
Sum		9170,00

Sumber : data diolah

Berdasarkan pengukuran terhadap 14 unsur pelayanan (U), diperoleh perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kantor Kecamatan Leuwiliang Kabupaten Bogor mengacu pada data pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat per-unsur pelayanan dapat dilihat pada Tabel 6 di bawah ini.

Tabel 6. Data Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat per-Unsur Pelayanan

Unsur	Jumlah	NRR	NRR Terimbang
U1	886	3,00	0,21
U2	852	3,05	0,20
U3	424	3,00	0,20
U4	442	3,04	0,21
U5	458	3,01	0,21
U6	412	3,03	0,19

Unsur	Jumlah	NRR	NRR Terimbang
U7	866	3,02	0,20
U8	450	3,04	0,21
U9	452	3,03	0,21
U10	886	3,02	0,21
U11	410	3,01	0,19
U12	446	3,04	0,21
U13	1342	3,06	0,21
U14	844	3,02	0,20
Total	9170	42,37	2,86
IKM			71,50

Sumber : data diolah

Berdasarkan kategori mutu pelayanan pada Tabel 1, maka Kantor Kecamatan Leuwiliang Kabupaten Bogor memperoleh hasil Konversi IKM sebesar 71,95 yang berarti berada dalam mutu pelayanan “B” dengan kategori “BAIK”.

Apabila diperhatikan dari masing-masing unsur Indeks Kepuasan Masyarakat, yang mengacu pada kategorisasi mutu pelayanan pada tabel 1, maka nilai IKM dari setiap unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel 7 berikut.

Tabel 7. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Per-Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Prosedur pelayanan	3,00	75,08	B	Baik
2	Persyaratan pelayanan	3,05	71,83	B	Baik
3	Kejelasan petugas	3,00	69,40	B	Baik
4	Kedisiplinan petugas	3,04	73,38	B	Baik
5	Tanggungjawab petugas	3,01	74,32	B	Baik
6	Kemampuan petugas	3,03	66,83	B	Baik
7	Kecepatan pelayanan	3,02	72,34	B	Baik
8	Keadilan mendapat pelayanan	3,04	74,58	B	Baik
9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,03	75,22	B	Baik
10	Kewajaran biaya	3,02	73,79	B	Baik
11	Kepastian biaya	3,01	68,50	B	Baik
12	Kepastian jadwal	3,04	72,42	B	Baik
13	Kenyamanan pelayanan	3,06	74,71	B	Baik
14	Keamanan pelayanan	3,02	69,55	B	Baik

Sumber : data diolah

Dari apa yang ditampilkan pada tabel diatas terlihat jelas bahwa hasil penilaian di setiap unsur Indeks Kepuasan Masyarakat mendapat kategori Baik. Ini artinnjelaskan bahwa mutu pelayanan yang diberikan di Kantor Kecamatan Leuwiliang Kabupaten Bogor dapat dinyatakan BAIK.

c. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Dari apa yang ditampilkan pada hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Kantor Kecamatan Leuwiliang Kabupaten Bogor telah berada pada kategori Baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari 14 unsur IKM sebesar 2,86 dan dengan nilai konversi IKM sebesar 71,50. Ini artinya mutu pelayanan di Kantor Kecamatan Leuwiliang Kabupaten Bogor dapat dinyatakan baik. Namun tentanya masih ada beberapa masyarakat yang menganggap pelayanan di Kantor Kecamatan

Leuwiliang kurang baik atau belum baik, untuk hal tersebut tentu perlu melakukan perbaikan di beberapa unsur yang masih dianggap kurang.

Indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah pada unsur kesopanan dan keramahan petugas dengan nilai IKM sebesar 3,06 dengan nilai konversi IKM sebesar 75,22. Atas hasil nilai IKM kesopanan dan keramahan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Leuwiliang ini pastinya perlu dipertahankan atau jika dimungkinkan untuk ditingkatkan pada tahap yang maksimal.

Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM terendah adalah indikator kemampuan petugas mendapatkan nilai IKM sebesar 2,98 dan nilai konversi IKM sebesar 66,33. Indikator Kemampuan petugas pelayanan merupakan indikator IKM yang paling rendah dibandingkan dengan indikator lainnya dan berada pada tingkat pelayanan kurang baik. Berdasarkan uraian tersebut, kemampuan petugas pelayanan di Kantor Kecamatan Leuwiliang perlu untuk ditingkatkan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat dengan mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, maka diperoleh angka indeks sebesar 71,50 yang berada pada interval 62,51 – 81,25, sehingga kualitas pelayanan publik berada pada tingkat “B (Baik)”. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Kantor Kecamatan Leuwiliang secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik.

Berdasarkan 14 unsur pelayanan yang diteliti, diperoleh hasil bahwa kesopanan dan keramahan petugas merupakan unsur dengan nilai indeks tertinggi dengan nilai IKM sebesar 75,22 dan berada pada tingkat baik. Sedangkan unsur dengan nilai indeks terendah yaitu pada unsur kemampuan petugas pelayanan dengan nilai IKM sebesar 66,33 namun secara keseluruhan masih berada pada tingkat baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, D., Setiaji, B., Primadewi, K., Habibah, U., Lounggina, T., Peny, L., Rajagukguk, K. P., Nugraha, D., Safitri, W., Wahab, A., Larisu, Z., Setiaji, B., & Dharta, F. Y. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Ardin, A. T., Adiningsih, C. N., Sofyan, D. R., & Irawan, F. (2022). Tinjauan Hukum Administrasi Negara Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Program Pengungkapan Sukarela. *Journal of Law, Administration, and Social Science*, 2(1), 33–44. <https://doi.org/10.54957/jolas.v2i1.165>
- Firman, M., Ginanjar, H., & Nugraha, D. (2022). Pengaruh Disiplin Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Glenindo Citra Abadi Di Jakarta. *Jurnal Ekonomi Efektif*, 4(2), 161. <https://doi.org/10.32493/jee.v4i2.17114>
- Lismanto, L., & Utama, Y. J. (2020). Membumikan Instrumen Hukum Administrasi Negara Sebagai Alat Mewujudkan Kesejahteraan Sosial dalam Perspektif Negara Demokrasi. *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, 2(3), 416–433. <https://doi.org/10.14710/jphi.v2i3.416-433>
- Muharman, A., Fitriasia, A., & Ofianto. (2023). Pergeseran Nomenklatur Administrasi Negara Menjadi Administrasi Publik. *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 10(1), 152–159.
- Nugraha, D. (2023). Akuntabilitas Pemimpin Pendidikan Berbasis Agama, Filsafat, Psikologi Dan Sosiologi. *Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, 12(1), 194–205. <https://www.jurnal.goretanpena.com/index.php/JPE/article/view/1375>
- Nurfurqon, A. (2020). Analisis Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Penanganan Covid-19: Perspektif Hukum Administrasi Negara. *Jurnal Yustika: Media Hukum Dan Keadilan*, 23(01), 13–23. <https://doi.org/10.24123/yustika.v23i01.2864>
- Sartika, D. (2015). Inovasi Organisasi Dan Kinerja Organisasi: Studi Kasus Pada Pusat Kajian Dan Pendidikan Dan Pelatihan Aparatur Iii Lembaga Administrasi Negara. *Jurnal Borneo Administrator*, 11(2), 129–151. <https://doi.org/10.24258/jba.v11i2.196>

Sudrajat, T. (2009). Perwujudan Good Governance Melalui Format Reformasi Birokrasi Publik Dalam Perspektif Hukum Administrasi Negara. *Jurnal Dinamika Hukum*, 9(2), 118-125. <https://doi.org/10.20884/1.jdh.2009.9.2.220>