

BAB V
ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN PADA KANTOR LURAH RATU SIMA KECAMATAN
DUMAI SELATAN KOTA DUMAI

Indeks kepuasan masyarakat merupakan salah satu tolok ukur bagi instansi pemerintah dalam melakukan evaluasi pelayanan yang diberikan pada masyarakat agar pelayanan yang diberikan pada masyarakat tetap prima. Dalam hal ini instansi pemerintah akan dinilai seberapa baik dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat secara umum karena sudah merupakan suatu kewajiban instansi pemerintah untuk melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat.

Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai merupakan suatu instansi pemerintahan yang ada di Kota Dumai yang memiliki tugas dan fungsi memberikan pelayanan yang baik dan optimal kepada masyarakat.

Dalam penelitian ini, penulis menganalisis data hasil penelitian di lapangan. Data yang diperoleh merupakan hasil observasi, wawancara, dan angket yang disebarkan berdasarkan jumlah responden penelitian pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai. Semua data diolah dengan statistik deskriptif. Sistematika penulisannya berdasarkan pada indikator-indikator pengukuran, yaitu meliputi variabel pelayanan yang baik, dan faktor-faktor pendukung dan faktor-faktor penghambat dalam pelayanan publik pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

A. Identitas Responden

1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dalam penelitian yang penulis lakukan tentang indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai, penulis mengambil seluruh pegawai sebagai objek penelitian dan masyarakat yang melakukan pengurusan. Penulis dapat menggambarkan perbedaan jenis kelamin yang menjadi responden penelitian. Untuk mengetahui identitas responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel V.1 di bawah ini :

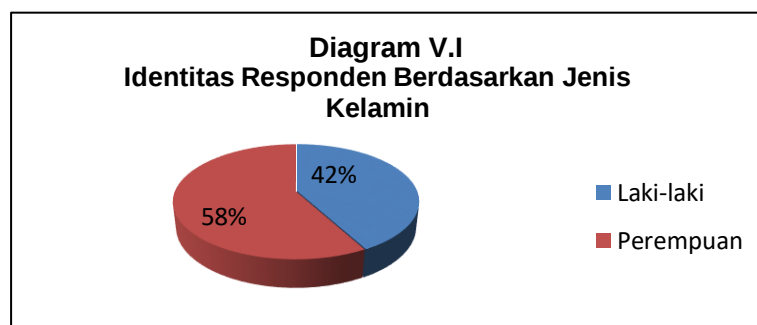
Tabel V.1
Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Pegawai	Masyarakat	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	Laki-laki	2	43	45	42.05
2.	Perempuan	5	57	62	57.95
	Jumlah	7	100	107	100

Sumber data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2022

Berdasarkan Tabel V.1 di atas, dapat diketahui bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 45 orang (42,05%), sedangkan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 62 orang (57.95%).

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram V.1 di bawah ini:



Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2022

2. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur

Umur salah satu faktor yang membuat kemampuan dan keterampilan seseorang berkurang. Hal ini tentu menjadi perhatian setiap organisasi maupun individu dalam masyarakat, dimana umur yang berada pada masa produktif akan memberikan kontribusi yang besar dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

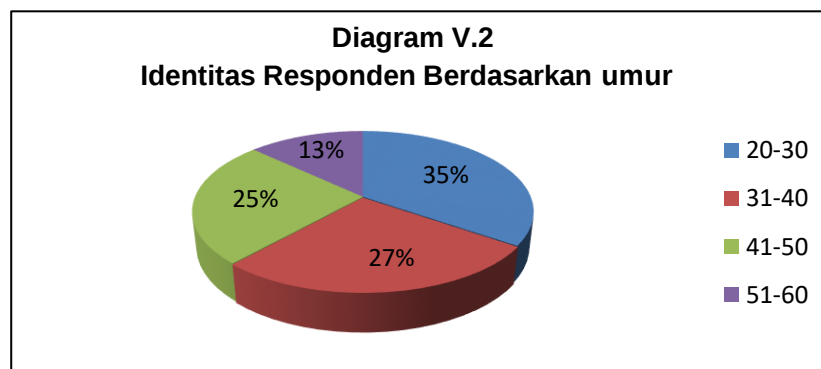
Dalam penelitian ini tingkat umur juga merupakan salah satu dasar penulis untuk membedakan umur dari responden yang akan menjadi penelitian penulis, sehingga dengan adanya perbedaan umur dapat memberikan gambaran dalam mencari jawaban dalam penelitian, untuk lebih jelasnya perbedaan tingkat umur responden yang dijadikan sampel dalam penelitian dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.2
Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Umur

No	Tingkat Umur	Pegawai	Masyarakat	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	20-30	2	35	37	34.58
2.	31-40	2	27	29	27.10
3.	41-50	2	25	27	25.23
4.	51-60	1	13	14	13.09
Jumlah		7	100	107	100

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2022

Berdasarkan Tabel V.2 di atas dapat dijelaskan bahwa responden yang berumur antara 20-30 tahun berjumlah 37 orang (34.58%), responden yang berumur 31-40 sebanyak 29 orang (27.10%), responden yang berumur 41-50 orang sebanyak 27 orang (25.23%), dan yang berumur 51-60 sebanyak 14 orang (13.09%). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram V.2 dibawah ini:



Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2022

3. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Setiap individu baik yang berada pada lingkungan organisasi maupun masyarakat menganggap bahwa kemampuan dan keterampilan merupakan faktor yang mutlak dalam menjalankan tugas. Untuk melaksanakan berbagai tugas atau pekerjaan tersebut latar belakang pendidikan yang baik sangat menentukan keberhasilan pelaksanaan tugas. Perbedaan pendidikan memang merupakan salah satu panutan bagi setiap penelitian yang dilakukan oleh penulis, dimana dengan pendidikan akan mempermudah penelitian dalam mencari jawaban yang dibutuhkan baik melalui angket maupun wawancara.

Selain itu juga individu dengan tingkat pendidikan relatif tinggi, biasanya akan lebih mudah untuk memahami beban kerja yang menjadi tanggung jawab bila dibandingkan dengan individu yang berpendidikan relatif rendah. Latar belakang pendidikan pula yang akan memberikan bantuan untuk mengatasi berbagai kendala atau masalah yang ditemui/dihadapi dalam melaksanakan pekerjaan/memberikan pelayanan

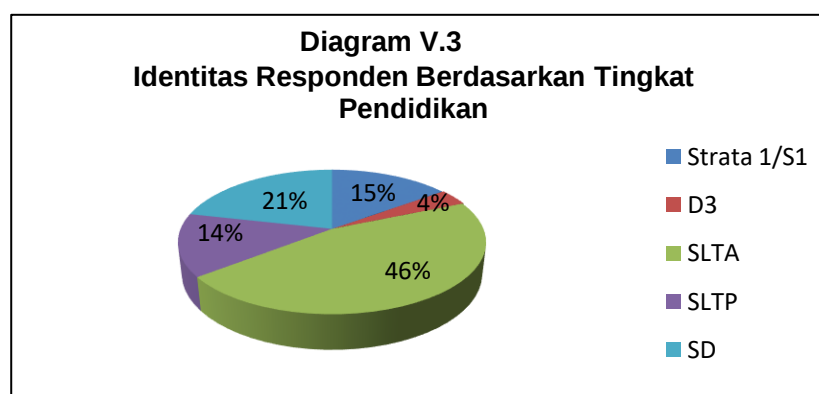
kepada masyarakat. Untuk lebih jelasnya perbedaan tingkat pendidikan dalam penelitian penulis dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.3
Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Jenis Kelamin	Pegawai	Masyarakat	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	Strata 1 (S1)	5	11	16	14,95
2.	DIII	1	3	4	3,74
3.	SLTA	1	48	49	45,80
4.	SLTP	0	15	15	14,01
5.	SD	0	23	23	21,50
Jumlah		7	100	107	100

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2022

Berdasarkan Tabel V.3 di atas dapat diketahui bahwa responden dengan tingkat pendidikan S1 berjumlah sebanyak 16 orang (14,95%), tingkat pendidikan D3 berjumlah 4 orang (3.74%), tingkat pendidikan SLTA berjumlah sebanyak 49 orang (45.80%), tingkat pendidikan SLTP berjumlah sebanyak 15 orang (14.01%), sedangkan tingkat pendidikan SD berjumlah 23 orang (21.50%). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram V.3 di bawah ini:



Sumber Data : Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2022

B. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai

Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai khususnya dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat harus mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat yang berurusan proses pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah Kabupaten/Kota. Indeks kepuasan masyarakat merupakan salah satu tolak ukur bagi instansi pemerintah dalam melakukan evaluasi pelayanan yang diberikan pada masyarakat agar pelayanan yang diberikan pada masyarakat tetap prima. Dalam hal ini instansi pemerintah akan dinilai seberapa baik dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat secara umum karena sudah merupakan suatu kewajiban instansi pemerintah untuk melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan pada masyarakat, pemerintah perlu memonitoring kinerja dari instansi-instansi yang secara langsung melayani masyarakat dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Sehubungan dengan penelitian yang penulis lakukan terhadap analisis indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai. Maka penulis menggunakan PERMEPANRB Nomor 14 Tahun 2017 sebagai berikut:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

Untuk melihat indikator persyaratan penulis menggunakan tiga sub indikator penelitian, dimana sub indikator tersebut yaitu:

- a. Adanya informasi tentang persyaratan yang harus dilengkapi dalam penyelesaian pelayanan

Dalam proses pelayanan pada suatu organisasi pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai diperlukan adanya suatu kejelasan dan kesesuaian informasi mengenai persyaratan pelayanan.

Informasi yang diberikan kepada masyarakat juga perlu dilakukan secara jelas dan terbuka agar masyarakat dapat memahami apa saja persyaratan yang harus dilengkapi dalam melakukan proses pelayanan pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai

- b. Adanya kemudahan mendapatkan informasi seputar pelayanan administrasi

Dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat pegawai Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai harus memudahkan masyarakat dengan memberikan informasi secara transparan pada pelayanannya.

- c. Adanya persyaratan yang jelas, mudah dan tidak berbelit-belit

Suatu organisasi publik harus membantu dan memberikan kemudahan kepada masyarakat sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat. Pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan

Dumai Selatan Kota Dumai jika persyaratan yang harus dilengkapi susah akan menyebabkan masyarakat harus bolak-balik untuk memenuhi persyaratan.

Hasil tanggapan responden mengenai persyaratan dalam penelitian dapat dilihat pada Tabel V.4 berikut ini:

Tabel V.4
Tanggapan Responden tentang Persyaratan

No	Sub Indikator	Total
1.	Adanya informasi tentang persyaratan yang harus dilengkapi dalam penyelesaian pelayanan	328
2.	Adanya kemudahan mendapatkan informasi seputar pelayanan administrasi	344
3.	Adanya persyaratan yang jelas, mudah dan tidak berbelit-belit	309
Total		981

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2022

Berdasarkan Tabel V.4 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai persyaratan dalam Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dapat diukur melalui tiga sub indikator, diantaranya sub indikator pertama yaitu adanya informasi tentang persyaratan yang harus dilengkapi dalam penyelesaian pelayanan dengan skor 328, sub indikator yang kedua yaitu adanya kemudahan mendapatkan informasi seputar pelayanan administrasi dengan skor 344 dan sub indikator yang ketiga yaitu adanya persyaratan yang jelas, mudah dan tidak berbelit-belit dengan skor 309. Maka secara keseluruhan diperoleh total skor sebanyak 981.

Hasil perhitungan SKM untuk unsur persyaratan pelayanan pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai sesuai dengan ketentuan dari:

Jumlah nilai unsur persyaratan pelayanan (U1) = 981

$$\begin{aligned} \text{SKM} &= \frac{\text{total nilai persepsi perunsur} \times \text{nilai penimbang}}{\text{total unsur terisi}} \\ &= \frac{981 \times 0,33}{107} = \frac{323,73}{107} = 3,03 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai konvensi} &= \text{SKM} \times 25 \\ &= 3,03 \times 25 = 75,75 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil tanggapan responden untuk kategori indikator persyaratan pelayanan diperoleh nilai skor sebanyak 981. Dengan perhitungan nilai SKM di atas menunjukkan jumlah nilai interval SKM sebesar 3,03 dan nilai interval SKM sebesar 75,75 dengan mutu pelayanan “C” yang dinyatakan “Kurang Baik” berada di antara nilai interval 2,60-3,064 dan nilai interval konversi antara 65,00-76,60.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, mekanisme, dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan. Prosedur pelayanan dalam penelitian ini adalah langkah-langkah kegiatan yang dilakukan secara berurutan mulai dari langkah awal hingga langkah-langkah terakhir dalam rangka proses atau pekerjaan pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

Untuk melihat indikator sistem, mekanisme, dan prosedur penulis menggunakan tiga sub indikator penelitian, dimana sub indikator tersebut yaitu:

- a. Adanya kemudahan alur pelayanan yang diberikan

Dalam organisasi publik terdapat berbagai jenis pelayanan yang sesuai dengan tugas dan fungsi Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai, sehingga dengan adanya pemberian penjelasan mengenai alur pelayanan kepada masyarakat menjadi tanggung jawab suatu organisasi. Dengan demikian organisasi publik dapat menyediakan sarana informasi alur pelayanan yang mudah diketahui masyarakat.

- b. Adanya pegawai dan masyarakat yang paham terhadap prosedur pelayanan

Apabila pegawai dan masyarakat telah memahami prosedur pelayanan di Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai, maka setiap jenis pelayanan administrasi dan persyaratan sudah bisa dilengkapi oleh masyarakat dan proses penyelesaian pelayanan bisa dilaksanakan tepat waktu sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.

- c. Adanya kesesuaian tata cara pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat dengan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan

Setiap organisasi publik harus memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) atau prosedur pelayanan sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi pelayanan dan penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan ukuran yang digunakan dalam proses pelayanan yang wajib diterapkan dan ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan.

Dengan adanya prosedur pelayanan akan mempermudah pemberian pelayanan kepada masyarakat karena segala prosedur pelayanan telah ada ketentuannya masing-masing dan merupakan kewajiban bagi organisasi untuk dapat menaati dan menjalankan sesuai ketentuan yang telah ditetapkan.

Hasil tanggapan responden mengenai sistem, mekanisme, dan prosedur dalam penelitian dapat dilihat pada Tabel V.5 berikut ini:

Tabel V.5
Tanggapan Responden tentang Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

No	Sub Indikator	Skor
1.	Adanya kemudahan alur pelayanan yang diberikan	373
2.	Adanya pegawai dan masyarakat yang paham terhadap prosedur pelayanan	337
3.	Adanya kesesuaian tata cara pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat dengan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan	352
Total Skor		1062

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2022

Berdasarkan Tabel V.5 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai sistem, mekanisme, dan prosedur dalam Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dapat diukur melalui

tiga sub indikator, diantaranya sub indikator pertama yaitu adanya kemudahan alur pelayanan yang diberikan dengan skor 373, sub indikator yang kedua yaitu adanya pegawai dan masyarakat yang paham terhadap prosedur pelayanan dengan skor 337 dan sub indikator yang ketiga yaitu adanya kesesuaian tata cara pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat dengan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan dengan skor 352. Maka secara keseluruhan diperoleh total skor sebanyak 1062.

Hasil perhitungan SKM untuk unsur sistem, mekanisme, dan prosedur pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai sesuai dengan ketentuan dari:

Jumlah nilai unsur sistem, mekanisme, dan prosedur (U2) = 1062

$$\begin{aligned} \text{SKM} &= \frac{\text{total nilai persepsi perunsur} \times \text{nilai penimbang}}{\text{total unsur terisi}} \\ &= \frac{1062 \times 0,33}{107} = \frac{350,46}{107} = 3,28 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai konvensi} &= \text{SKM} \times 25 \\ &= 3,28 \times 25 = 82,00 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil tanggapan responden untuk kategori indikator sistem, mekanisme, dan prosedur diperoleh nilai skor sebanyak 1062. Dengan perhitungan nilai SKM di atas menunjukkan jumlah nilai interval SKM sebesar 3,28 dan nilai interval SKM sebesar 82,00 dengan mutu pelayanan “B” yang dinyatakan “Baik” berada di antara nilai interval 3,0644-3,532 dan nilai interval konversi antara 76,61-88,30.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka panjang yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Waktu penyelesaian dalam penelitian ini adalah waktu pelayanan yang harus diselesaikan oleh petugas pelayanan di Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

Untuk melihat indikator waktu penyelesaian penulis menggunakan tiga sub indikator penelitian dimana sub indikator tersebut yaitu:

- a. Adanya kepastian waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat

Waktu pelayanan merupakan hal yang paling diperhatikan oleh masyarakat. Setiap masyarakat ingin mendapatkan pelayanan yang cepat dari pegawai. Kemampuan pegawai dalam melakukan pelayanan secara cepat menjadi bukti keberhasilan pelayanan publik di Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

- b. Adanya kesesuaian waktu penyelesaian dengan standar waktu pelayanan

Penyelesaian produk pelayanan yang tepat waktu dibutuhkan pegawai yang cakap dan mampu dalam mengerjakan dan menyelesaikan proses pengurusan. Untuk itu sebagai pegawai di Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai harus mampu mengerjakan kebutuhan pelayanan masyarakat

sesuai standar waktu pelayanan yang telah ditetapkan sehingga masyarakat akan puas dengan hasil kerja pegawai di Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

c. Adanya kepatuhan pegawai terhadap waktu pelayanan

Adanya kepatuhan pegawai Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dalam memulai pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Sehingga masyarakat yang melakukan pengurusan tidak perlu menunggu lama karena pegawai yang bertugas sudah melaksanakan pelayanan sesuai waktu yang ditentukan.

Hasil tanggapan responden mengenai waktu penyelesaian dalam penelitian dapat dilihat pada Tabel V.6 berikut ini:

Tabel V.6
Tanggapan Responden tentang Waktu Penyelesaian

No	Sub Indikator	Skor
1.	Adanya kepastian waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat	293
2.	Adanya kesesuaian waktu penyelesaian dengan standar waktu pelayanan	290
3.	Adanya kepatuhan pegawai terhadap waktu pelayanan	276
Total Skor		859

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2022

Berdasarkan Tabel V.6 di atas dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden mengenai waktu penyelesaian dalam Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dapat diukur melalui tiga sub indikator, diantaranya: sub indikator pertama yaitu adanya kepastian

waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan skor 293, sub indikator yang kedua yaitu adanya kesesuaian waktu penyelesaian dengan standar waktu pelayanan dengan skor 290 dan sub indikator yang ketiga yaitu adanya kepatuhan pegawai terhadap waktu penyelesaian dengan skor 276. Maka secara keseluruhan diperoleh total skor sebanyak 859.

Hasil perhitungan SKM untuk unsur waktu penyelesaian pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai sesuai dengan ketentuan dari:

Jumlah nilai unsur waktu penyelesaian (U3) = 859

$$\begin{aligned} \text{SKM} &= \frac{\text{total nilai persepsi perunsur} \times \text{nilai penimbang}}{\text{total unsur terisi}} \\ &= \frac{859 \times 0,33}{107} = \frac{283,47}{107} = 2,65 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai konvensi} &= \text{SKM} \times 25 \\ &= 2,65 \times 25 = 66,25 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil tanggapan responden untuk kategori indikator waktu penyelesaian diperoleh nilai skor sebanyak 859. Dengan perhitungan nilai SKM diatas menunjukkan jumlah nilai interval SKM sebesar 2,65 dan nilai interval SKM sebesar 66,25 dengan mutu pelayanan “C” yang dinyatakan “Kurang Baik” berada di antara nilai interval 2,60-3,064 dan nilai interval konversi antara 65,00-76,60.

4. Biaya/Tarif

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

Untuk melihat indikator biaya/tarif penulis menggunakan tiga sub indikator penelitian dimana sub indikator tersebut yaitu:

a. Adanya informasi tentang biaya pelayanan

Organisasi publik dalam menjalankan proses pelayanan publik diharapkan untuk memberikan informasi tentang biaya pelayanan yang diberikan kepada pegawai untuk masyarakat yang mengurus suatu pelayanan.

b. Adanya keterbukaan mengenai biaya pelayanan yang dilakukan pegawai dalam pelayanan kepada masyarakat

Suatu organisasi publik dalam melaksanakan pelayanan publik dituntut menerapkan transparansi atau keterbukaan, salah satunya adalah keterbukaan dalam biaya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai, dan dengan adanya keterbukaan biaya pelayanan ini akan berpengaruh baik terhadap proses pelayanan suatu organisasi.

- c. Adanya kesesuaian biaya yang dibebankan kepada masyarakat dengan standar yang telah ditetapkan

Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat ditentukan dengan kesesuaian biaya yang dikeluarkan masyarakat, yang dimana biaya tersebut harus sesuai dengan pelayanan yang diterima masyarakat. Kesesuaian biaya dengan pelayanan yang diterima masyarakat harus sesuai agar masyarakat tidak mengeluh akibat dari biaya yang tidak sesuai dengan pelayanan yang diterima.

Hasil tanggapan responden mengenai biaya/tarif dalam penelitian dapat dilihat pada Tabel V.7 berikut ini:

Tabel V.7
Tanggapan Responden tentang Biaya/Tarif

No	Sub Indikator	Skor
1.	Adanya informasi tentang biaya pelayanan	375
2.	Adanya keterbukaan mengenai biaya pelayanan yang dilakukan pegawai dalam pelayanan kepada masyarakat	348
3.	Adanya kesesuaian biaya yang dibebankan kepada masyarakat dengan standar yang telah ditetapkan	345
Total Skor		1068

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2022

Berdasarkan Tabel V.7 di atas dapat dijelaskan bahwa tanggapan responden mengenai biaya/tarif dalam Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dapat diukur melalui tiga sub indikator, diantaranya sub indikator pertama yaitu adanya informasi tentang biaya pelayanan dengan skor 375, sub indikator yang kedua yaitu

adanya keterbukaan mengenai biaya pelayanan yang dilakukan pegawai dalam pelayanan kepada masyarakat dengan skor 348 dan sub indikator yang ketiga yaitu adanya kesesuaian biaya yang dibebankan kepada masyarakat dengan standar yang telah ditetapkan dengan skor 345. Maka secara keseluruhan diperoleh total skor sebanyak 1068.

Hasil perhitungan SKM untuk unsur biaya/tarif pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai sesuai dengan ketentuan dari:

Jumlah nilai unsur biaya/tarif (U4) = 1068

$$\begin{aligned} \text{SKM} &= \frac{\text{total nilai persepsi perunsur} \times \text{nilai penimbang}}{\text{total unsur terisi}} \\ &= \frac{1068 \times 0,33}{107} = \frac{352,44}{107} = 3,29 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai konvensi} &= \text{SKM} \times 25 \\ &= 3,29 \times 25 = 82,25 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil tanggapan responden untuk kategori indikator biaya/tarif dengan perolehan nilai skor sebanyak 1068. Dengan perhitungan nilai SKM di atas menunjukkan jumlah nilai interval SKM sebesar 3,29 dan nilai interval SKM sebesar 82,25 dengan mutu pelayanan “B” yang dinyatakan “Baik” berada di antara nilai interval 3,064-3,532 dan nilai interval konversi antara 76,61-88,30.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

Produk spesifikasi jenis pelayanan dalam penelitian ini adalah bentuk dari hasil pelayanan yang diperoleh penerima sesuai ketentuan yang berlaku. Untuk melihat indikator produk spesifikasi jenis pelayanan, penulis menggunakan tiga sub indikator penelitian dimana sub indikator tersebut yaitu:

- a. Adanya produk layanan yang diberikan sesuai dengan legalitas yang dibuktikan dengan pengesahan dari pejabat yang berwenang.

Pegawai Kantor Lurah Ratu Sima harus menunjukkan bahwa produk layanan yang diberikan sesuai dengan legalitas yang dibuktikan dengan pengesahan dari pejabat yang berwenang berupa stempel ataupun tanda tangan pada dokumen yang diberikan pegawai kepada masyarakat.

- b. Adanya kesesuaian antara produk pelayanan dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan

Organisasi publik didalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dengan mengacu kepada standar pelayanan, keberhasilannya akan terlihat dengan hasil pelayanan yang diterima oleh masyarakat atas pelayanan yang diberikan organisasi publik. untuk menghindari adanya keluhan pelayanan dari masyarakat yaitu sebagai pelayan dapat memperhatikan dan

mempedomani ketentuan serta aturan pelayanan. Dan yang sering menjadi keluhan masyarakat yaitu dalam produk pelayanan yang dihasilkan tidak sesuai dengan harapan masyarakat.

- c. Adanya penjelasan kepada masyarakat mengenai produk pelayanan yang akan dilayani

Organisasi publik harus dapat menjelaskan mengenai bentuk produk pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat seperti pada bentuk produk yang akan dihasilkan. Produk pelayanan yang dihasilkan juga harus sesuai dengan standar pelayanan yang berdasarkan SOP yang berlaku.

Hasil tanggapan responden mengenai produk spesifikasi jenis pelayanan dalam penelitian dapat dilihat pada Tabel V.8 berikut ini:

Tabel V.8

Tanggapan Responden tentang Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No	Sub Indikator	Skor
1.	Adanya produk layanan yang diberikan sesuai dengan legalitas yang dibuktikan dengan pengesahan dari pejabat	395
2.	Adanya kesesuaian antara produk pelayanan dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan	401
3.	Adanya penjelasan kepada masyarakat mengenai produk pelayanan yang akan dilayani	336
Total Skor		1.132

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2022

Berdasarkan Tabel V.8 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai produk spesifikasi jenis pelayanan dalam Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dapat diukur melalui tiga sub indikator diantaranya: sub indikator pertama yaitu adanya produk

layanan yang diberikan sesuai dengan legalitas yang dibuktikan dengan pengesahan dari pejabat dengan skor 395, sub indikator yang kedua yaitu adanya kesesuaian antara produk pelayanan dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dengan skor 401 dan sub indikator yang ketiga yaitu adanya penjelasan kepada masyarakat mengenai produk pelayanan yang akan dilayani dengan skor 336. Maka secara keseluruhan diperoleh total skor sebanyak 1.132.

Hasil perhitungan SKM untuk unsur produk spesifikasi jenis pelayanan pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai sesuai dengan ketentuan dari:

Jumlah nilai unsur produk spesifikasi jenis pelayanan (U5) = 1.132

$$\begin{aligned} \text{SKM} &= \frac{\text{total nilai persepsi perunsur} \times \text{nilai penimbang}}{\text{total unsur terisi}} \\ &= \frac{1.132 \times 0,33}{107} = \frac{373,56}{107} = 3,49 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai konvensi} &= \text{SKM} \times 25 \\ &= 3,49 \times 25 = 87,25 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil tanggapan responden untuk kategori indikator produk spesifikasi jenis pelayanan diperoleh nilai skor sebanyak 1.132. Dengan perhitungan nilai SKM di atas menunjukkan jumlah nilai interval SKM sebesar 3,49 dan nilai interval SKM sebesar 87,25 dengan mutu pelayanan “B” yang dinyatakan “Baik” berada di antara nilai interval 3,0644-3,532 dan nilai interval konversi antara 76,61-88,30.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Kompetensi pelaksana dalam penelitian ini adalah tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki pegawai dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

Untuk melihat indikator kompetensi pelaksana penulis menggunakan tiga sub indikator penelitian, dimana sub indikator tersebut yaitu:

- a. Adanya kualifikasi yang dimiliki pegawai relevan dengan tugas dan fungsi berdasarkan bidang kerja

Dalam rangka mewujudkan pelayanan yang bersih dan berwibawa serta mewujudkan pelayanan publik yang baik, efisien, efektif dan berkualitas tentunya perlu didukung adanya Sumber Daya Manusia (SDM) yang profesional, bertanggung jawab, adil, jujur, dan kompeten dalam bidangnya. Dengan kata lain, pegawai dalam menjalankan tugas tentunya harus berdasarkan pada profesionalisme dan kompetensi sesuai kualifikasi bidang ilmu yang dimilikinya.

- b. Adanya pegawai yang memiliki kemampuan, keahlian, dan keterampilan dalam memberikan pelayanan

Kemampuan pegawai dilihat melalui pengetahuan, keterampilan, dan keahlian yang dimiliki pegawai baik yang diperoleh dari

pendidikan formal maupun informal merupakan modal untuk melakukan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat sehingga masyarakat akan merasa yakin dan puas atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

- c. Adanya kemampuan sosial pegawai pelayanan pada waktu berinteraksi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
Kemampuan sosial pegawai dilihat melalui sikap dan perilaku pegawai yang sopan dan ramah dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat, selain kemampuan dan pengetahuan pegawai dalam melayani masyarakat sikap dan perilaku pegawai juga merupakan salah satu penilaian dalam kompetensi pegawai. Dengan adanya sikap dan perilaku sopan yang diberikan pegawai dalam pelayanan, masyarakat akan merasa senang dan puas terhadap perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terhadap pegawai di Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

Hasil tanggapan responden mengenai kompetensi pelaksana dalam penelitian dapat dilihat pada Tabel V.9 berikut ini:

Tabel V.9
Tanggapan Responden tentang Kompetensi Pelaksana

No	Sub Indikator	Skor
1.	Adanya kualifikasi yang dimiliki pegawai relevan dengan tugas dan fungsi berdasarkan bidang kerja	375
2.	Adanya pegawai yang memiliki kemampuan, keahlian, dan keterampilan dalam memberikan pelayanan	354
3.	Adanya kemampuan sosial pegawai pelayanan pada waktu berinteraksi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	334
Total Skor		1.063

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2022

Berdasarkan Tabel V.9 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai kompetensi pelaksana dalam Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dapat diukur melalui tiga sub indikator diantaranya: sub indikator pertama yaitu adanya kualifikasi yang dimiliki pegawai relevan dengan tugas dan fungsi berdasarkan bidang kerja dengan skor 375, sub indikator yang kedua yaitu adanya pegawai yang memiliki kemampuan, keahlian, dan keterampilan dalam memberikan pelayanan dengan skor 354 dan sub indikator yang ketiga yaitu adanya kemampuan sosial pegawai pelayanan pada waktu berinteraksi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan skor 334. Maka secara keseluruhan diperoleh total skor sebanyak 1.063.

Hasil perhitungan SKM untuk unsur kompetensi pelaksana pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai sesuai dengan ketentuan dari:

Jumlah nilai unsur kompetensi pelaksana (U6) = 1.063

$$\begin{aligned} \text{SKM} &= \frac{\text{total nilai persepsi perunsur} \times \text{nilai penimbang}}{\text{total unsur terisi}} \\ &= \frac{1.063 \times 0,33}{107} = \frac{350,79}{107} = 3,28 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai konvensi} &= \text{SKM} \times 25 \\ &= 3,28 \times 25 = 82,00 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil tanggapan responden untuk kategori indikator kompetensi pelaksana diperoleh nilai skor sebanyak 1.063. Dengan perhitungan nilai SKM di atas menunjukkan jumlah nilai interval SKM sebesar 3,28 dan nilai interval SKM sebesar 82,00 dengan mutu pelayanan “B” yang dinyatakan “Baik” berada di antara nilai interval 3,0644-3,532 dan nilai interval konversi antara 76,61-88,30.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Perilaku pelaksana dalam penelitian ini yaitu sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah. Untuk melihat indikator perilaku pelaksana penulis menggunakan tiga sub indikator penelitian, dimana sub indikator tersebut yaitu:

- a. Adanya kedisiplinan pegawai yang siap melayani pada waktu jam kerja

Pegawai Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai yang harus siap berada di tempat tepat pada waktu jam

kerja dan mulai memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan agar masyarakat tidak menunggu lama serta tidak harus datang berkali-kali untuk mendapatkan pelayanan.

- b. Adanya kemampuan pegawai untuk ikut memberikan bantuan terhadap proses administrasi dari jenis pelayanan yang dibutuhkan masyarakat

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pegawai Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai harus mengutamakan kepentingan masyarakat. Pegawai harus memiliki keinginan untuk membantu masyarakat dan melayani kebutuhan sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari sikap pegawai Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dalam melayani dan ikut memberikan bantuan terhadap proses pelayanan sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

- c. Adanya pegawai yang memberikan pelayanan dengan tidak membedakan suku, ras dan agama.

Perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan, memberikan perlakuan yang sama berlaku jujur, tidak adanya pelayanan yang membedakan golongan atau status masyarakat, tidak adanya sikap diskriminatif dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Hasil tanggapan responden mengenai perilaku pelaksana dalam penelitian dapat dilihat pada Tabel V.10 berikut ini:

Tabel V.10
Tanggapan Responden tentang Perilaku Pelaksana

No	Sub Indikator	Skor
1.	Adanya kedisiplinan pegawai yang siap melayani pada waktu jam kerja	287
2.	Adanya kemampuan pegawai untuk ikut memberikan bantuan terhadap proses administrasi dari jenis pelayanan yang dibutuhkan masyarakat	334
3.	Adanya pegawai yang memberikan pelayanan dengan tidak membedakan suku, ras, dan agama	387
Total Skor		1.008

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2022

Berdasarkan Tabel V.10 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai perilaku pelaksana dalam Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dapat diukur melalui tiga sub indikator diantaranya sub indikator pertama yaitu adanya kedisiplinan pegawai yang siap melayani pada waktu jam kerja dengan skor 287, sub indikator yang kedua yaitu adanya kemampuan pegawai untuk ikut memberikan bantuan terhadap proses administrasi dari jenis pelayanan yang dibutuhkan masyarakat dengan skor 334 dan sub indikator yang ketiga yaitu adanya pegawai yang memberikan pelayanan dengan tidak membedakan suku, ras dan agama dengan skor 387. Maka secara keseluruhan diperoleh total skor sebanyak 1.008.

Hasil perhitungan SKM untuk unsur perilaku pelaksana pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai sesuai dengan ketentuan dari:

Jumlah nilai unsur perilaku pelaksana (U7) = 1.008

$$\begin{aligned} \text{SKM} &= \frac{\text{total nilai persepsi perunsur} \times \text{nilai penimbang}}{\text{total unsur terisi}} \\ &= \frac{1.008 \times 0,33}{107} = \frac{332,64}{107} = 3,11 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai konvensi} &= \text{SKM} \times 25 \\ &= 3,11 \times 25 = 77,75 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil tanggapan responden untuk kategori indikator perilaku pelaksana diperoleh nilai skor sebanyak 1.008. Dengan perhitungan nilai SKM di atas menunjukkan jumlah nilai interval SKM sebesar 3,11 dan nilai interval SKM sebesar 77,72 dengan mutu pelayanan “B” yang dinyatakan “Baik” berada di antara nilai interval 3,0644-3,532 dan nilai interval konversi antara 76,61-88,30.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Untuk melihat indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan penulis menggunakan tiga sub indikator penelitian dimana sub indikator tersebut yaitu:

- a. Adanya fasilitas dalam pengajuan keluhan (kotak saran, dan komplain melalui telepon)

Sarana untuk masyarakat menyampaikan keluhannya selama mendapatkan pelayanan pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai, fasilitas pengajuan keluhan ini juga bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat

kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, dan dengan adanya masukan saran yang diberikan oleh masyarakat diharapkan Pegawai Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai akan mampu memberikan perubahan dan perbaikan pelayanan di kemudian hari.

b. Adanya kemampuan pegawai dalam menangani masalah

Pegawai Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus mampu menangani masalah sehingga tidak ada keluhan dari masyarakat dan masyarakat tidak kecewa dengan hasil pekerjaan pegawai Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai.

c. Adanya upaya untuk cepat tanggap atas permasalahan saat memproses penyelesaian pelayanan

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terlihat dari ketanggapan pegawai dalam melakukan proses pelayanan. Dengan demikian penggunaan bahasa dalam komunikasi menjadi salah satu keterampilan yang perlu dimiliki pegawai, terutama pada waktu pelayanan administrasi perlu memberikan suatu komunikasi yang baik dan jelas.

Hasil tanggapan responden mengenai penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam penelitian dapat dilihat pada Tabel V.11 berikut ini:

Tabel V.11
Tanggapan Responden tentang Penanganan Pengaduan,
Saran, dan Masukan

No	Sub Indikator	Skor
1.	Adanya fasilitas dalam pengajuan keluhan (kotak saran dan komplain melalui telepon)	322
2.	Adanya kemampuan pegawai dalam menangani masalah	351
3.	Adanya upaya untuk cepat tanggap atas permasalahan saat memproses penyelesaian pelayanan	312
Total Skor		985

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2022

Berdasarkan Tabel V.11 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dapat diukur melalui tiga sub indikator diantaranya: sub indikator pertama yaitu adanya fasilitas dalam pengajuan keluhan (kotak saran dan komplain melalui telepon) dengan skor 322, sub indikator yang kedua yaitu adanya kemampuan pegawai dalam menangani masalah dengan skor 351 dan sub indikator yang ketiga yaitu adanya upaya untuk cepat tanggap atas permasalahan saat memproses penyelesaian pelayanan dengan skor 312. Maka secara keseluruhan diperoleh total skor sebanyak 985.

Hasil perhitungan SKM untuk unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai sesuai dengan ketentuan dari:

Jumlah nilai unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8)=985

$$\text{SKM} = \frac{\text{total nilai persepsi perunsur} \times \text{nilai penimbang}}{\text{total unsur terisi}}$$

$$= \frac{985 \times 0,33}{107} = \frac{325,05}{107} = 3,04$$

$$\text{Nilai konvensi} = \text{SKM} \times 25$$

$$= 3,04 \times 25 = 76,00$$

Berdasarkan hasil tanggapan responden untuk kategori indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan diperoleh nilai skor sebanyak 985. Dengan perhitungan nilai SKM di atas menunjukkan jumlah nilai interval SKM sebesar 3,04 dan nilai interval SKM sebesar 76,00 dengan mutu pelayanan “B” yang dinyatakan “Baik” berada di antara nilai interval 3,0644-3,532 dan nilai interval konversi antara 88,31-88,30.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Sarana dan prasarana dalam penelitian ini yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Untuk melihat indikator sarana dan prasarana penulis menggunakan tiga sub indikator penelitian dimana sub indikator tersebut yaitu:

a. Adanya sarana dan prasarana yang lengkap dan baik

Tersedianya sarana dan prasarana kerja yang lengkap dan baik dapat mempercepat proses pelayanan, salah satu faktor yang menunjang proses pelayanan yaitu adanya sarana dan prasarana kerja yang lengkap dan baik sehingga pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan lancar.

Sarana dan prasarana yang lengkap dan baik merupakan hal utama yang harus disediakan dalam mendukung kelancaran proses pelayanan. Dengan sarana dan prasarana yang lengkap dan baik akan memudahkan masyarakat mendapatkan pelayanan yang memuaskan.

b. Adanya kemudahan dalam proses penyelesaian pelayanan yang diberikan berdasarkan peralatan yang tersedia

Ketersediaan adanya sarana dan prasarana sangat mempengaruhi proses pelayanan. Organisasi publik dalam menjalankan proses pelayanan diharapkan untuk bisa memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat dengan memperhatikan dan melengkapi peralatan sarana prasarana dalam menunjang proses kegiatan pelayanan.

c. Adanya ruang tunggu pelayanan yang aman dan nyaman

Tersedianya kenyamanan ruang tunggu bagi masyarakat dan pegawai penyelenggara pelayanan. Kenyamanan gedung Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai meliputi:

tempat parkir, ruang tunggu, ruang pelayanan termasuk kamar mandi yang tidak lepas dari kebersihan lingkungan. Lingkungan tempat pelaksanaan pelayanan publik harus tertib, tersedianya ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah, dan sehat.

Hasil tanggapan responden mengenai sarana dan prasarana dalam penelitian dapat dilihat pada Tabel V.12 berikut ini:

Tabel V.12
Tanggapan Responden tentang Sarana dan Prasarana

No	Sub Indikator	Skor
1.	Adanya sarana dan prasarana yang lengkap dan baik	361
2.	Adanya kemudahan dalam proses penyelesaian pelayanan yang diberikan berdasarkan peralatan yang tersedia	342
3.	Adanya ruang tunggu pelayanan yang aman dan nyaman	334
Total Skor		1037

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2022

Berdasarkan Tabel V.12 di atas dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai sarana dan prasarana dalam Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dapat diukur melalui tiga sub indikator diantaranya: sub indikator pertama yaitu adanya sarana dan prasarana yang lengkap dan baik dengan skor 361, sub indikator yang kedua yaitu adanya kemudahan dalam proses penyelesaian pelayanan yang diberikan berdasarkan peralatan yang tersedia dengan skor 342 dan sub indikator yang ketiga yaitu adanya ruang tunggu pelayanan yang aman dan nyaman dengan skor 334. Maka secara keseluruhan diperoleh total skor sebanyak 1.037.

Hasil perhitungan SKM untuk unsur sarana dan prasarana pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai sesuai dengan ketentuan dari:

Jumlah nilai unsur sarana dan prasarana (U9) = 1.037

$$\begin{aligned} \text{SKM} &= \frac{\text{total nilai persepsi perunsur} \times \text{nilai penimbang}}{\text{total unsur terisi}} \\ &= \frac{1.037 \times 0,33}{107} = \frac{342,21}{107} = 3,20 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai konvensi} &= \text{SKM} \times 25 \\ &= 3,20 \times 25 = 80,00 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil tanggapan responden untuk kategori indikator sarana dan prasarana diperoleh nilai skor sebanyak 1.037. Dengan perhitungan nilai SKM di atas menunjukkan jumlah nilai interval SKM sebesar 3,20 dan nilai interval SKM sebesar 80,00 dengan mutu pelayanan “B” yang dinyatakan “Baik” berada di antara nilai interval 3,0644-3,532 dan nilai interval konversi antara 76,61-88,30

Selanjutnya apabila dilihat dari masing-masing unsur pelayanan, Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dari setiap unsur dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel V.13

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai

No	Unsur Pelayanan	Skor unsur	Nilai SKM	Nilai SKM Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja
1.	Persyaratan	981	3,03	75,75	C	KURANG BAIK
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1.062	3,28	82,00	B	BAIK
3.	Waktu Pelayanan	859	2,65	66,25	C	KURANG BAIK
4.	Biaya/tarif	1.068	3,29	82,25	B	BAIK
5.	Produk Spesifikasi jenis Pelayanan	1.132	3,49	87,25	B	BAIK
6.	Kompetensi Pelaksana	1.063	3,28	82,00	B	BAIK
7.	Perilaku Pelaksana	1.008	3,11	77,75	B	BAIK
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	985	3,04	76,00	B	BAIK
9.	Sarana dan Prasarana	1.037	3,20	80,00	B	BAIK
TOTAL KESELURUHAN		9,195	3,15	78,80	B	BAIK

Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2022

Berdasarkan Tabel V.13 di atas dapat disimpulkan bahwa dari sembilan unsur indikator yang memiliki nilai SKM tertinggi adalah unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dengan jumlah skor 1.132 dan diperoleh nilai SKM sebesar 3,49 dengan nilai SKM Konversi sebesar 87,25 dengan Mutu Pelayanan “**B**” yang dinyatakan “Baik”. Sedangkan unsur yang memiliki nilai SKM terendah adalah unsur waktu penyelesaian dengan jumlah skor 859 dan diperoleh Nilai SKM sebesar 2,65 dengan Nilai SKM Konversi sebesar 66,25 dengan Mutu Pelayanan “**C**” yang dinyatakan “Kurang Baik” dan juga unsur persyaratan dengan jumlah skor 981 dan diperoleh Nilai SKM sebesar 3,03 dengan Nilai SKM konversi

sebesar 75,75 dengan Mutu Pelayanan “**C**” yang dinyatakan “Kurang Baik”.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari hasil perhitungan SKM dibawah ini:

Jumlah nilai unsur keseluruhan = 9.195

$$\begin{aligned}
 \text{SKM} &= (3,03 + 3,28 + 2,65 + 3,29 + 3,49 + 3,28 + 3,11 + 3,04 + 3,20) \\
 &= 28,37 \\
 &= 28,37 \div 9 \\
 &= 3,15
 \end{aligned}$$

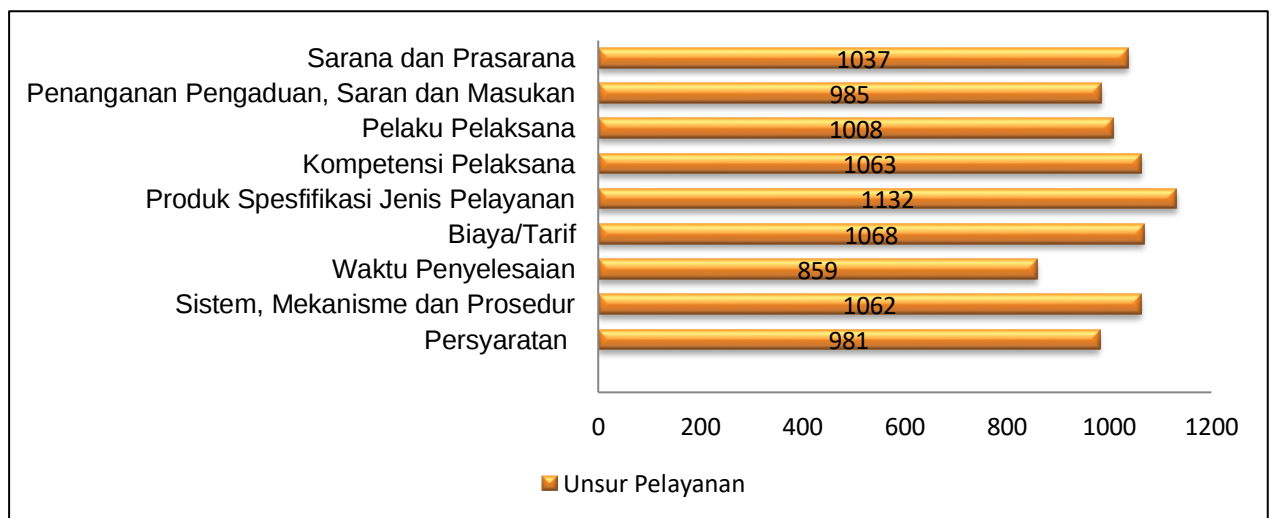
$$\begin{aligned}
 \text{Nilai konvensi} &= \text{SKM} \times 25 \\
 &= 3,15 \times 25 = 78,80
 \end{aligned}$$

Hasil penilaian sembilan unsur indikator di atas dapat diketahui bahwa Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai berada pada kategori Baik. Hal ini terbukti dari penelitian dimana dari 107 orang responden terdapat total skor 9.195 dengan perhitungan nilai SKM di atas menunjukkan jumlah Nilai Interval SKM sebesar 3,15 dan Nilai Interval Konversi SKM sebesar 78,80 dengan mutu pelayanan “**B**” yang dinyatakan “Baik” berada di antara Nilai Interval 3,06-3,53 dan Nilai Interval Konversi antara 76,61-88,30.

Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai dapat dilihat pada diagram di bawah ini:

Diagram V.4

Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai



Sumber Data: Hasil Olahan Data Lapangan Tahun 2022

C. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai

Setelah dilakukannya penelitian tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai, penulis menemukan beberapa faktor pendukung dan faktor penghambat yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Faktor Pendukung

Adapun faktor pendukung kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai antara lain:

- a. Adanya produk spesifikasi jenis pelayanan yang di berikan pada masyarakat pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai

Produk spesifikasi jenis pelayanan yang diberikan Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai kepada masyarakat sudah sangat baik. Hal ini dilihat dari kesesuaian antara produk pelayanan dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat harus mengacu kepada standar pelayanan, untuk menghindari adanya keluhan pelayanan dari masyarakat yaitu sebagai pelayan dapat memperhatikan dan mempedomani ketentuan serta aturan pelayanan.

- b. Kompetensi pelaksana pelayanan pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai yang sudah baik hal ini dilihat dari adanya pegawai yang memiliki kemampuan, keahlian dan keterampilan dalam memberikan pelayanan serta kemampuan sosial pegawai yang dilihat melalui sikap dan perilaku pegawai yang sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

2. Faktor Penghambat

Adapun faktor penghambat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai antara lain:

- a. Masih kurangnya ketepatan waktu penyelesaian yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari pegawai yang memberikan pelayanan belum selesai dengan standar waktu yang telah ditetapkan sehingga masyarakat menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan.
- b. Masih ditemukan kurang maksimalnya pelayanan pada Kantor Lurah Ratu Sima Kecamatan Dumai Selatan Kota Dumai terkait kejelasan persyaratan sehingga masyarakat harus bolak-balik untuk memenuhi persyaratan.