

PENILAIAN KINERJA PELAYANAN MASYARAKAT PADA KANTOR KECAMATAN SIMOKERTO

Jessika Puspita Sari
Jessikaps54@gmail.com
Yuliasuti Rahayu

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

This research aims to determine the level of public satisfaction with the service of the Simokerto District Office by using the General Guidelines for the Preparation of the Satisfaction Index of Community Service Unit of Government Institutions in improving the quality of public services. Public service is a thing that cannot be separated from the role of state apparatus in providing services to the public. This research uses qualitative research method, with performance appraisal that include: productivity, service quality, accountability responsibility and responsiveness. The object of research used is a government agency engaged in the field of public service that is the District Office Simokerto Surabaya. Sample method used in this research is a questionnaire, and has been obtained of 150 respondents. The results showed that the performance measurement using the Satisfaction Index of Community (IKM) based on the Decree of the Minister of Administrative Reforms Number: KEP / 25 / M.PAN / 2/24 shows that the quality of service at the District Office Simokerto Surabaya is said to be good because there is no criticism from citizens receiving services from the District Office Simokerto.

Keywords: Service performance measurement, public satisfaction index (IKM), service performance analysis.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Kecamatan Simokerto dengan menggunakan Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan hal yang tidak terlepas dari peran aparatur Negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan penilaian kinerja yang meliputi : produktivitas, kualitas layanan, akuntabilitas responsibilitas dan responsivitas. Objek penelitian yang digunakan adalah suatu instansi pemerintah yang bergerak di bidang jasa pelayanan publik yaitu Kantor Kecamatan Simokerto Surabaya. Metode sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, dan telah diperoleh 150 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengukuran kinerja dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/24 menunjukkan bahwa mutu pelayanan pada Kantor Kecamatan Simokerto Surabaya dikatakan baik dikarenakan tidak adanya kritikan dari warga yang memperoleh pelayanan dari Kantor Kecamatan Simokerto.

Kata Kunci: Pengukuran Kinerja Pelayanan, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Analisis Kinerja Pelayanan

PENDAHULUAN

Pelayanan birokrasi merupakan salah satu cara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, dimana sebenarnya aparat pemerintah yang memiliki sebutan abdi masyarakat dan abdi negara memiliki tanggung jawab yang besar untuk memberikan pelayanan yang seadil-adilnya kepada masyarakat. Pada kenyataan justru terbalik, masyarakat yang ingin menerima pelayanan malah menjadi pelayan terhadap keinginan dari aparat pemerintah (Siagian, 2008:91).

Dengan adanya peningkatan kualitas keinginan dan tuntutan kepuasan masyarakat pengguna jasa tersebut, kantor kecamatan selaku kantor pelayanan publik juga dituntut untuk bisa selalu memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat pengguna jasa. Peran kantor kecamatan cukup penting untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus surat-surat penting sesuai yang telah diatur pemerintah.

Oleh karena itu pelayanan pada kantor kecamatan harus baik agar masyarakat tidak malas untuk mengurus kewajiban mereka di kantor kecamatan sebab ini bisa menghambat program-program pemerintah yang sudah dijalankan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor KEP/25/M.PAN2/2004, terdapat 14 (empat belas) unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan dalam mengukur indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan, antara lain (1) prosedur pelayanan, (2) persyaratan pelayanan, (3) kejelasan petugas pelayanan, (4) kedisiplinan petugas pelayanan, (5) tanggung jawab petugas pelayanan, (6) kemampuan petugas pelayanan, (7) kecepatan pelayanan, (8) keadilan mendapatkan pelayanan, (9) kesopanan dan keramahan petugas, (10) kewajiban biaya pelayanan, (11) kepastian biaya pelayanan, (12) kepastian jadwal pelayanan, (13) kenyamanan lingkungan, dan (14) keamanan pelayanan.

Kantor kecamatan sebagai kantor pelayanan publik, harus terbuka untuk umum yang bertujuan untuk melayani masyarakat tanpa mencari keuntungan. Mengingat dimana fungsi utama pemerintah yaitu melayani masyarakat, oleh karena itu perlu dilakukan pengukuran terhadap kinerja pelayanan.

Sebagai kantor pelayanan publik yang melayani masyarakat, kantor Kecamatan Simokerto wajib terus berupaya meningkatkan kinerja pelayanannya. Dengan demikian, penelitian ini akan mengukur dan menganalisis Kinerja Pelayanan Kantor Kecamatan Simokerto dengan menerapkan Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut KEP/25/M.PAN2/2004.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah 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

TINJAUAN TEORITIS

Definisi Organisasi Sektor Publik

Organisasi sektor publik adalah organisasi yang berhubungan dengan kepentingan umum dan penyediaan barang atau jasa kepada publik yang dibayar melalui pajak atau pendapatan Negara lain yang diatur dengan hukum (Mahsun 2009:13).

Karakteristik Organisasi Sektor Publik

Bastian (2009:11) menyatakan bahwa karakteristik organisasi sektor publik adalah sebagai berikut: (1) Tujuan. Untuk mensejahterakan masyarakat secara bertahap, baik dalam kebutuhan dasar dan kebutuhan lainnya baik jasmani maupun rohani, (2) Aktivitas. Pelayanan publik (*publik services*) seperti dalam bidang pendidikan, kesehatan, keamanan, penegakan hukum, transportasi publik dan penyediaan pangan, (3) Sumber Pembiayaan. Berasal dari dana masyarakat yang berwujud pajak dan retribusi, laba perusahaan negara, pinjaman pemerintah, serta pendapatan lain - lain yang sah dan tidak bertentangan dengan perundangan yang berlaku, (4) pola Pertanggungjawaban. Bertanggung jawab kepada masyarakat melalui lembaga perwakilan masyarakat seperti Dewan Perwakilan Rakyat (DPR), Dewan Perwakilan Daerah (DPD), dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD), (5) Kultur Organisasi. Bersifat

birokratis, formal dan berjenjang, (6) Penyusunan Anggaran. Dilakukan bersama masyarakat dalam perencanaan program. Penurunan program publik dalam anggaran dipublikasikan untuk dikritisi dan didiskusikan oleh masyarakat dan akhirnya disahkan oleh wakil dari masyarakat di DPR, DPD. Dan DPRD, (7) *Stakeholder*. Dapat dirinci sebagai masyarakat Indonesia, para pegawai organisasi, para kreditor, para investor, lembaga - lembaga internasional termasuk lembaga donor internasional seperti Bank Dunia, IMF (International Monetary Fund), ADP (Asian Development Bank), PBB (Perserikatan Bangsa - Bangsa), UNDP (United Nation Development Program), USAID, dan Pemerintah luar negeri

Kinerja

Kinerja (*performance measurement*) adalah suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya, termasuk informasi atas: efisiensi penggunaan sumber daya dalam menghasilkan barang dan jasa; kualitas barang dan jasa (seberapa baik barang dan jasa diserahkan kepada pelanggan dan sampai seberapa jauh pelanggan terpuaskan); hasil kegiatan dibandingkan dengan maksud yang diinginkan; dan efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan (Mahsun 2011:25). Kemudian kinerja atau *performance* menurut Prawiwosentono (2008:2) adalah: Hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Syarat-syarat Indikator Kinerja

Bastian(2010:267) menyatakan bahwa, sebelum menyusun dan menetapkan indikator kinerja, syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh suatu indikator kinerja perlu diketahui. Syarat-syarat yang berlaku untuk semua kelompok kinerja tersebut adalah sebagai berikut:

(a) Spesifik, jelas dan tidak ada kemungkinan kesalahan interpretasi, (b) Dapat diukur secara objektif baik yang bersifat kuantitatif maupun kualitatif, yaitu dua atau lebih yang mengukur indikator kinerja mempunyai kesimpulan yang sama (c) Relevan, indikator kinerja harus menangani aspek objektif yang relevan (d) Dapat dicapai, penting, dan harus berguna untuk menunjukkan keberhasilan masukan, proses keluaran, hasil, manfaat, serta dampak (e) Harus cukup fleksibel dan sensitif terhadap perubahan/penyesuaian pelaksanaan dan hasil pelaksanaan kegiatan (f) Efektif; data/informasi yang berkaitan dengan indikator kinerja bersangkutan dapat dikumpulkan, diolah, dan dianalisis dengan biaya yang tersedia

Pengukuran Kinerja

Pengukuran kinerja dilakukan untuk mengetahui kualitas kinerja suatu organisasi. Menurut Robertson (Mahsun 2011:141), pengukuran kinerja (*performance measurement*) adalah suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya, termasuk informasi atas; efisiensi penggunaan sumberdaya dalam menghasilkan barang dan jasa; kualitas barang dan jasa (seberapa baik barang dan jasa diserahkan kepada pelanggan dan sampai seberapa jauh pelanggan terpuaskan); hasil kegiatan dibandingkan dengan maksud yang diinginkan; dan efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan. Sementara dalam Bastian (2010:275) menyatakan bahwa pengukuran/ penilaian kinerja merupakan proses mencatat dan mengukur pencapaian pelaksanaan kegiatan dalam arah pencapaian misi (*mission accomplishment*) melalui hasil-hasil yang ditampilkan berupa produk, jasa, ataupun suatu proses.

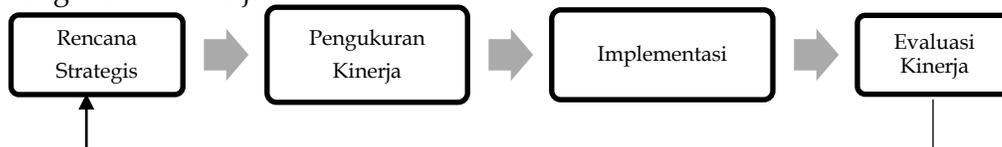
Elemen Pokok Pengukuran Kinerja

Menurut Mahsun (2011:142-144) elemen pokok suatu pengukuran kinerja antara lain yaitu:

(a) Menetapkan tujuan, sasaran dan strategi organisasi. Tujuan adalah pernyataan secara umum (belum secara eksplisit) tentang apa yang ingin dicapai organisasi. Sasaran merupakan tujuan organisasi yang sudah dinyatakan secara eksplisit dengan disertai batasan waktu yang jelas. Strategi adalah cara atau teknik yang digunakan organisasi untuk mencapai tujuan dan sasaran. Tujuan, sasaran dan strategi tersebut ditetapkan dengan berpedoman pada visi dan misi organisasi. Berdasarkan tujuan, sasaran, dan strategi tersebut selanjutnya dapat ditentukan indikator dan ukuran kinerja secara tepat (b) Merumuskan indikator dan ukuran kinerja, indikator kinerja mengacu pada penilaian kinerja secara tidak langsung yaitu hal-hal yang sifatnya hanya menampakkan indikasi-indikasi kinerja. Ukuran kinerja mengacu pada penilaian kinerja secara langsung. Indikator kinerja dan ukuran kinerja ini sangat dibutuhkan untuk menilai tingkat ketercapaian tujuan, sasaran, dan strategi. Indikator kinerja dapat berbentuk faktor-faktor keberhasilan utama (*critical success factors*) dan indikator kinerja kunci. Faktor keberhasilan utama adalah suatu area atau area yang mengindikasikan kesuksesan kinerja unit kerja organisasi. Area ini menggambarkan preferensi manajerial dengan memperhatikan variabel-variabel kunci finansial dan nonfinansial pada kondisi waktu tertentu. Faktor keberhasilan utama ini harus secara konsisten mengikuti penambahan yang terjadi di dalam organisasi, (c) Mengukur tingkat ketercapaian tujuan dan sasaran-sasaran organisasi.

Jika kita sudah mempunyai indikator dan ukuran kinerja yang jelas maka pengukuran kinerja bisa diimplementasikan. Mengukur tingkat ketercapaian tujuan, sasaran dan strategi adalah membandingkan hasil actual dengan indikator dan ukuran kinerja yang telah ditetapkan. Analisis antara hasil actual dengan indikator dan ukuran kinerja ini menghasilkan penyimpangan positif, penyimpangan negatif atau penyimpangan nol, (d) Penyimpangan positif berarti pelaksanaan kegiatan sudah berhasil. Evaluasi kinerja (*feedback*, penilaian kemajuan organisasi, meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas) evaluasi kinerja akan memberikan gambaran kepada penerima informasi mengenai nilai kinerja yang berhasil dicapai organisasi. Capaian kinerja organisasi dapat dinilai dengan skala pengukuran tertentu. Informasi capaian kinerja dapat dijadikan *feedback* dan *reward-punishment*, penilaian kemajuan organisasi dan dasar peningkatan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas.

Skema Pengukuran Kinerja



Gambar 1
Skema Pengukuran Kinerja

Manfaat Pengukuran Sektor Publik

Berikut manfaat pengukuran kinerja baik untuk internal maupun eksternal organisasi sektor publik Mahsun (2011: 33) : (a) Memastikan pemahaman para pelaksana dan ukuran yang digunakan untuk pencapaian kinerja, (b) Memastikan tercapainya skema kinerja yang disepakati, (c) Memonitor dan mengevaluasi pelaksanaan kinerja dan membandingkannya dengan skema kerja serta melakukan tindakan untuk memperbaiki kinerja, (d) Memberikan penghargaan dan hukuman yang obyektif atas kinerja yang dicapai setelah dibandingkan

dengan skema indikator kinerja yang telah disepakati, (e) Menjadikan alat komunikasi antara bawahan dan pimpinan dalam upaya memperbaiki kinerja organisasi, (f) Mengidentifikasi apakah kepuasan pelanggan sudah terpenuhi, (g) Membantu memahami proses kegiatan instansi pemerintah, (h) Memastikan bahwa pengambilan keputusan dilakukan secara obyektif, (i) Menunjukkan peningkatan yang perlu dilakukan, (j) Mengungkap permasalahan yang terjadi.

Pelayanan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN2/2004 menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkan.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut KEP/25/M.PAN/2004 adalah data 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. Tujuan penyusunan indeks kepuasan masyarakat (IKM) yaitu untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan. Manfaat IKM secara periodik antara lain: (a) Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik, (b) Diketahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik, (c) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan, (d) Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah, (e) Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan, (f) Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

Unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut: (a) Prosedur Pelayanan. Yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan, (b) Persyaratan Pelayanan. Yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan dengan jenis pelayanannya, (c) Kejelasan petugas pelayanan. Yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya), (d) Kedisiplinan petugas pelayanan. Yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku, (e) Tanggung jawab petugas pelayanan. Yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan pelayanan, (f) Kemampuan petugas pelayanan. Yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat, (g) Kecepatan pelayanan. Yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan, (h) Keadilan mendapatkan pelayanan. Yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status

masyarakat yang dilayani, (i) Kesopanan dan keramahan petugas. Yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati, (j) Kewajaran biaya pelayanan. Yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan, (k) Kepastian biaya pelayanan. Yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkandengan biaya yang telah ditetapkan, (l) Kepastian jadwal pelayanan. Yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, (m) Kenyamanan lingkungan. Yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan, (n) Keamanan pelayanan. Yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan

Metode Pengolahan Data

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN2/2004, nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Presepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk: (a) Menambah unsur yang dianggap relevan, (b) Memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 (empat belas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1

Tabel 1
Nilai Presepsi, Interval Konversi IKM, Mata Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan

| Nilai Presepsi | Nilai Interval IKM | Nilai Interval Konversi IKM | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|----------------|--------------------|-----------------------------|----------------|------------------------|
| 1 | 1,00-1,75 | 25-43,75 | A | Tidak Baik |
| 2 | 1,76-2,50 | 43,76-62,50 | B | Kurang Baik |
| 3 | 2,51-3,25 | 62,51-81,25 | C | Baik |
| 4 | 3,26-4,00 | 81,26-100,00 | D | Sangat Baik |

Sumber : KEP/25/M.PAN2/2004

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian Data dan(Objek) Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif yaitu suatu pendekatan yang menggunakan data berupa kalimat tertulis atau lisan, fenomena, perilaku, peristiwa-peristiwa, pengetahuan dan objek studi yang dapat diamati oleh peneliti. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif merupakan suatu jenis penyajian data yang diperoleh dari hasil penelitian dengan memberikan gambaran sesuai dengan kenyataan ataupun fakta-fakta yang ada pada saat diadakan penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu data primer dan sekunder. Indriantoro dan Supomo(2009:146-147) menyatakan bahwa data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara), sedangkan sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain).

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini yaitu:

Peneliti melakukan kunjungan awal pada objek penelitian untuk mengetahui gambaran umum tempat riset dalam hal ini kantor Kecamatan Simokerto. Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara dengan pihak-pihak terkait guna memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam penelitian.

Peneliti melakukan pengumpulan data-data yang dibutuhkan dalam penelitian dengan cara melakukan tinjauan secara langsung pada objek penelitian. Pengumpulan data-data tersebut dilakukan dengan cara sebagai berikut: (a)Dokumentasi, (b)Wawancara,(c)Kuesioner

Satuan Kajian

Satuan kajian merupakan satuan terkecil objek penelitian yang diinginkan peneliti sebagai klasifikasi pengumpulan data. Oleh sebab itu, maka objek penelitian yang dibutuhkan yaitu:(a)Kinerja adalah gambaran tentang hasil suatu kegiatan dalam upaya pencapaian tujuan,(b) Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan dengan tujuan untuk menyediakan dan memenuhi kebutuhan publik, (c) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah suatu data yang digunakan untuk mengukur dan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Proses penelitian ini dimulai dengan mengumpulkan data, dilanjutkan dengan mengolah data, kemudian menyajikan data. Langkah-langkah teknis analisa data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: (a) Mengumpulkan data-data yang dibutuhkan dalam penelitian dengan melakukan survei langsung, dokumentasi, dan kuesioner, (b) Mempelajari data yang diperoleh dari Kantor Kecamatan Simokerto, (c) Melakukan pengukuran kinerja pelayanan dengan mengolah data dari hasil kuesioner yang telah diisi oleh 150 responden. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan, (d) Menganalisis hasil yang diperoleh dari pengolahan data tersebut, (e) Memberikan kesimpulan.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Hasil Pengukuran Kinerja Pelayanan Kantor Kecamatan Simokerto

Prosedur Pelayanan

Tabel 2
Unsur 1: Prosedur Pelayanan

| Prosedur Pelayanan | Frekuensi | Nilai Presepsi |
|--------------------|-----------|----------------|
| A. Tidak mudah | 0 | 0 |
| B. Kurang Mudah | 8 | 16 |
| C. Mudah | 133 | 399 |
| D. Sangat Mudah | 9 | 36 |
| Jumlah | 150 | 451 |

Sumber: Hasil Pengolahan data kuesioner (2018)

Pada Tabel 2 diketahui C memiliki frekuensi terbanyak, yang berarti sebagian besar responden menyatakan bahwa prosedur pelayanan Kantor Kecamatan Simokerto adalah Mudah. Jumlah nilai presepsi diketahui sebesar 451, sedangkan nilai unsur pelayanan yaitu $(451 : 150 \text{ responden}) = 3,04$. Nilai unsur pelayanan 3,04 berada pada interval 2,51-3,25 yang berarti bahwa mutu pelayanan B. hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Kantor Kecamatan Simokerto untuk unsur 1 yaitu prosedur pelayanan adalah "Baik"

Persyaratan Pelayanan

Tabel 3
Unsur 2: Persyaratan Pelayanan

| Persyaratan Pelayanan | Frekuensi | Nilai Presepsi |
|-----------------------|-----------|----------------|
| A. Tidak Sesuai | 2 | 2 |
| B. Kurang Sesuai | 3 | 6 |
| C. Sesuai | 142 | 426 |
| D. Sangat Sesuai | 3 | 12 |
| Jumlah | 150 | 446 |

Sumber: Hasil pengolahan data kuesioner(2018)

Pada tabel 3 diketahui jawaban C memiliki frekuensi terbanyak, yang berarti sebagian besar responden masyarakat menyatakan bahwa persyaratan pelayanan Kantor Kecamatan Simokerto adalah Sesuai. Jumlah nilai presepsi diketahui sebesar 446, sedangkan nilai unsur pelayanan yaitu $(446 : 150 \text{ responden}) = 2,97$. Nilai unsur pelayanan 2,97 berada pada interval 2,51-3,25 yang berarti bahwa mutu pelayanan B. hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Kantor Kecamatan Simokerto untuk unsur 2 yaitu Persyaratan Pelayanan adalah "Baik".

Kejelasan Petugas Pelayanan

Tabel 4
Unsur: Kejelasan Petugas Pelayanan

| Kejelasan Petugas Pelayanan | Frekuensi | Nilai Presepsi |
|-----------------------------|-----------|----------------|
| A. Tidak Jelas | 0 | 0 |
| B. Kurang Jelas | 2 | 4 |
| C. Jelas | 108 | 324 |
| D. Sangat Jelas | 40 | 160 |
| Jumlah | 150 | 488 |

Sumber: Hasil pengolahan data kuesioner (2018)

Pada tabel 4 diketahui jawaban C memiliki frekuensi terbanyak, yang berarti sebagian besar responden menyatakan bahwa kejelasan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Simokerto adalah Jelas. Jumlah nilai presepsi diketahui sebesar 488, sedangkan nilai unsur pelayanan yaitu

(488 : 150 responden) = 3,25. Nilai unsur pelayanan 3,25 berada pada interval; 2,51-3,25 yang berarti bahwa mutu pelayanan B. hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Kantor Kecamatan Simokerto untuk unsur 3 yaitu Kejelasan Petugas Pelayanan adalah “Baik”.

Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Tabel 5
Unsur 4: Kedisiplinan Petugas Pelayanan

| Kedisiplinan Petugas Pelayanan | Frekuensi | Nilai Presepsi |
|--------------------------------|-----------|----------------|
| A. Tidak Disiplin | 0 | 0 |
| B. Kurang Disiplin | 4 | 8 |
| C. Disiplin | 140 | 420 |
| D. Sangat Disiplin | 6 | 24 |
| Jumlah | 150 | 452 |

Sumber: Hasil pengolahan data kuesioner (2018)

Pada tabel 5 diketahui jawaban C memiliki frekuensi terbanyak, yang berarti sebagian besar responden menyatakan bahwa kedisiplinan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Simokerto adalah disiplin. Jumlah nilai presepsi diketahui sebesar 452, sedangkan nilai unsur pelayanan yaitu (452 : 150 responden) = 3,01. Nilai unsur pelayanan 3,01 berada pada interval 2,51-3,25 yang berarti bahwa mutu pelayanan B. hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Kantor Kecamatan Simokerto untuk unsur 4 yaitu Kedisiplinan Petugas Pelayanan adalah “Baik”.

Tanggung jawab petugas pelayanan

Tabel 6
Unsur 5: Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

| Tanggung jawab Petugas Pelayanan | Frekuensi | Nilai Presepsi |
|----------------------------------|-----------|----------------|
| A. Tidak Bertanggung jawab | 0 | 0 |
| B. Kurang Bertanggung jawab | 3 | 6 |
| C. Bertanggung jawab | 136 | 408 |
| D. Sangat Bertanggung jawab | 11 | 44 |
| Jumlah | 150 | 458 |

Sumber: Hasil pengolahan data kuesioner (2018)

Pada tabel 6 diketahui jawaban C memiliki frekuensi terbanyak, yang berarti sebagian besar responden menyatakan bahwa tanggungjawab petugas pelayanan Kantor Kecamatan Simokerto adalah Bertanggung Jawab. Jumlah nilai presepsi diketahui sebesar 458, sedangkan unsur pelayanan yaitu (458 : 150 responden) = 3,05 berada pada interval 2,51 - 3,25 yang berarti bahwa mutu pelayanan B. hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Kantor Kecamatan Simokerto untuk unsur 5 yaitu Tanggung Jawab petugas pelayanan adalah “Baik”.

Kemampuan Petugas Pelayanan

Tabel 7
Unsur 6: Kemampuan Petugas Pelayanan

| Kemampuan Petugas Pelayanan | Frekuensi | Nilai Presepsi |
|-----------------------------|-----------|----------------|
| A. Tidak Mampu | 0 | 0 |
| B. Kurang Mampu | 1 | 2 |
| C. Mampu | 105 | 315 |
| D. Sangat Mampu | 44 | 176 |
| Jumlah | 150 | 491 |

Sumber: Hasil pengolahan data kuesioner (2018)

Pada tabel 7 diketahui jawaban C memiliki frekuensi terbanyak, yang berarti sebagian besar responden menyatakan bahwa kemampuan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Simokerto adalah sangat mampu. Jumlah nilai presepsi diketahui sebesar 491, sedangkan nilai unsur pelayanan yaitu $(491 : 150) = 3,27$. Nilai unsur pelayanan 3,27 berada pada interval 3,26-4,00 yang berarti bahwa mutu pelayanan A. hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Kantor Kecamatan Simokerto untuk unsur 6 yaitu kemampuan petugas pelayanan adalah "Sangat Baik".

Kecepatan Pelayanan

Tabel 8
Unsur7 :Kecepatan Pelayanan

| Kecepatan Pelayanan | Frekuensi | Nilai Presepsi |
|---------------------|-----------|----------------|
| A. Tidak Cepat | 0 | 0 |
| B. Kurang Cepat | 15 | 30 |
| C. Cepat | 120 | 360 |
| D. Sangat Cepat | 15 | 60 |
| Jumlah | 150 | 450 |

Sumber: Hasil pengolahan data kuesioner (2018)

Pada tabel 8 diketahui jawaban C memiliki frekuensi terbanyak, yang berarti sebagian besar responden menyatakan bahwa kecepatan pelayanan Kantor Kecamatan Simokerto adalah cepat. Jumlah nilai unsur pelayanan yaitu $(450 :150) = 3$. Nilai unsur pelayanan 3 berada pada interval 2,51-3,25 yang berarti bahwa mutu pelayanan B. hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Kantor Kecamatan Simokerto untuk unsur 7 yaitu kecepatan pelayanan adalah "Baik".

Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Tabel 9
Unsur 8: Keadilan Mendapatkan Pelayanan

| Keadilan Mendapatkan Pelayanan | Frekuensi | Nilai Presepsi |
|--------------------------------|-----------|----------------|
| A. Tidak Adil | 0 | 0 |
| B. Kurang Adil | 1 | 2 |
| C. Adil | 135 | 405 |
| D. Sangat Adil | 14 | 56 |
| Jumlah | 150 | 463 |

Sumber: Hasil pengolahan data kuesioer (2018)

Pada tabel 9 diketahui jawaban C memiliki frekuensi terbanyak, yang berarti sebagian besar responden menyatakan bahwa keadilan mendapatkan pelayanan Kantor Kecamatan Simokerto adalah Adil. Jumlah nilai presepsi diketahui sebesar 463, sedangkan nilai unsur

pelayanan yaitu $(463 : 150) = 3,08$. Nilai unsur pelayanan 3,08 berada pada interval 2,51-3,25 yang berarti bahwa mutu pelayanan B. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Kantor Kecamatan Simokerto untuk unsur 8 yaitu Keadilan Mendapatkan Pelayanan adalah "Sangat Baik".

Kesopanan dan Keramahan Petugas

Tabel 10
Unsur 9: Kesopanan dan Keramahan

| Petugas | Frekuensi | Nilai Presepsi |
|----------------------------------|-----------|----------------|
| A. Tidak sopan dan tidak ramah | 0 | 0 |
| B. Kurang sopan dan kurang ramah | 1 | 2 |
| C. Sopan dan ramah | 120 | 360 |
| D. Sangat sopan dan sangat ramah | 29 | 116 |
| Jumlah | 150 | 478 |

Sumber: Hasil pengolahan data kuesioner (2018)

Pada tabel 10 diketahui jawaban C memiliki frekuensi terbanyak, yang berarti sebagian besar responden menyatakan bahwa Kesopanan dan Keramahan petugas Kantor Kecamatan Simokerto adalah Sopan dan Ramah. Jumlah nilai presepsi diketahui sebesar 478, sedangkan nilai unsur pelayanan yaitu $(478 : 150) = 3,18$. Nilai unsur pelayanan 3,18 berada pada interval 2,51-3,25 yang berarti bahwa mutu pelayanan B. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Kantor Kecamatan Simokerto untuk unsur 9 yaitu Kesopanan dan Keramahan Petugas adalah "Baik".

Kewajaran Biaya Pelayanan

Tabel 11
Unsur 10: Kewajaran Biaya Pelayanan

| Kewajaran Biaya Pelayanan | Frekuensi | Nilai Presepsi |
|---------------------------|-----------|----------------|
| A. Tidak Wajar | 0 | 0 |
| B. Kurang Wajar | 2 | 4 |
| C. Wajar | 135 | 405 |
| D. Sangat Wajar | 13 | 52 |
| Jumlah | 150 | 461 |

Sumber: Hasil pengolahan data kuesioner (2018)

Pada tabel 11 diketahui jawaban C memiliki frekuensi terbanyak, yang berarti sebagian besar responden menyatakan bahwa Kewajaran Biaya Pelayanan Kantor Kecamatan Simokerto adalah Wajar. Jumlah nilai presepsi diketahui sebesar 461, sedangkan nilai unsur pelayanan yaitu $(461 : 150) = 3,07$. Nilai unsur pelayanan 2,98 berada pada interval 2,51-3,25 yang berarti bahwa mutu pelayanan B. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja Pelayanan Kantor Kecamatan Simokerto untuk unsur 10 yaitu Kewajaran Biaya Pelayanan adalah "Baik".

Kepastian Biaya Pelayanan

Tabel 12
Unsur 11: Kepastian Biaya Pelayanan

| Kepastian Biaya Pelayanan | Frekuensi | Nilai Presepsi |
|---------------------------|-----------|----------------|
| A. Selalu tidak sesuai | 1 | 1 |
| B. Kadang-kadang sesuai | 2 | 4 |
| C. Banyak sesuai | 102 | 306 |
| D. Selalu sesuai | 45 | 180 |
| Jumlah | 150 | 491 |

Sumber: Hasil pengolahan data kuesioner (2018)

Pada tabel 12 diketahui jawaban C memiliki frekuensi terbanyak, yang berarti sebagian besar responden menyatakan bahwa kepastian biaya pelayanan Kantor Kecamatan Simokerto adalah banyak sesuai. Jumlah nilai persepsi diketahui sebesar 491, sedangkan nilai unsur pelayanan yaitu $(491 : 150 \text{ responden}) = 3,27$. Nilai unsur pelayanan 3,27 berada pada interval 3,25-4,00 yang berarti mutu pelayanan A. hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Kantor Kecamatan Simokerto untuk unsur 11 yaitu Kepastian Biaya Pelayanan adalah "Baik".

Kepastian Jadwal Pelayanan

Tabel 13
Unsur 12: Kepastian Jadwal Pelayanan

| Kepastian Jadwal Pelayanan | Frekuensi | Nilai Persepsi |
|----------------------------|-----------|----------------|
| A. Selalu tidak tepat | 0 | 0 |
| B. Kadang-kadang tepat | 14 | 28 |
| C. Banyak tepatnya | 114 | 342 |
| D. Selalu tepat | 22 | 88 |
| Jumlah | 150 | 458 |

Sumber: Hasil pengolahan data kuesioner (2018)

Pada tabel 13 diketahui jawaban C memiliki frekuensi terbanyak, yang berarti sebagian besar responden menyatakan bahwa kepastian jadwal pelayanan Kantor Kecamatan Simokerto adalah banyak tepatnya. Jumlah nilai persepsi diketahui sebesar 458, sedangkan nilai unsur pelayanan yaitu $(458 : 150 \text{ responden}) = 3,05$. Nilai unsur pelayanan 3,05 berada pada interval 2,51-3,25 yang berarti bahwa mutu pelayanan B. hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Kantor Kecamatan Simokerto untuk unsur 12 yaitu Kepastian Jadwal Pelayanan adalah "Baik".

Kenyamanan Lingkungan

Tabel 14
Unsur 13: Kenyamanan Lingkungan

| Kenyamanan Lingkungan | Frekuensi | Nilai Persepsi |
|-----------------------|-----------|----------------|
| A. Tidak Nyaman | 0 | 0 |
| B. Kurang Nyaman | 3 | 6 |
| C. Nyaman | 122 | 366 |
| D. Sangat Nyaman | 25 | 100 |
| Jumlah | 150 | 466 |

Sumber: Hasil pengolahan data kuesioner (2018)

Pada tabel 14 diketahui jawaban C memiliki frekuensi terbanyak, yang berarti sebagian besar responden menyatakan bahwa kenyamanan lingkungan Kantor Kecamatan Simokerto adalah Nyaman. Jumlah nilai persepsi diketahui sebesar 466, sedangkan nilai unsur pelayanan yaitu $(466 : 150 \text{ responden}) = 3,10$. Nilai unsur pelayanan 3,10 berada pada interval 2,51-3,25 yang berarti bahwa mutu pelayanan B. hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Kantor Kecamatan Simokerto untuk unsur 13 yaitu Kenyamanan Lingkungan adalah "Baik".

Keamanan Pelayanan

Tabel 15
Unsur 14: Keamanan Pelayanan

| Keamanan Pelayanan | Frekuensi | Nilai Presepsi |
|--------------------|-----------|----------------|
| A. Tidak Aman | 0 | 0 |
| B. Kurang Aman | 3 | 6 |
| C. Aman | 122 | 366 |
| D. Sangat Aman | 25 | 100 |
| Jumlah | 150 | 472 |

Sumber: Hasil pengolahan data kuesioner (2018)

Pada tabel 15 diketahui jawaban C memiliki frekuensi terbanyak, yang berarti sebagian besar responden menyatakan bahwa keamanan pelayanan di Kantor Kecamatan Simokerto adalah Aman. Jumlah nilai persepsi diketahui sebesar 472, sedangkan nilai unsur pelayanan yaitu $(472 : 150 \text{ responden}) = 3,14$. Nilai unsur pelayanan 3,14 berada pada interval 2,51-3,25 yang berarti bahwa mutu pelayanan B. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Kantor Kecamatan Simokerto untuk unsur 14 yaitu Keamanan Pelayanan adalah "Baik".

Tabel 16
Hasil Kinerja Pelayanan

| No | Unsur Pelayanan | Jumlah Nilai Presepsi | Nilai Unsur Pelayanan | Kinerja Pelayanan |
|----|---------------------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------|
| 1 | Prosedur Pelayanan | 451 | 3,04 | Baik |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | 446 | 2,97 | Baik |
| 3 | Kejelasan Petugas Pelayanan | 488 | 3,25 | Baik |
| 4 | Kedisiplinan Petugas Pelayanan | 452 | 3,01 | Baik |
| 5 | Tanggungjawab Petugas Pelayanan | 458 | 3,05 | Baik |
| 6 | Kemampuan Petugas Pelayanan | 491 | 3,27 | Sangat Baik |
| 7 | Kecepatan Pelayanan | 450 | 3 | Baik |
| 8 | Keadilan Mendapatkan Pelayanan | 463 | 3,08 | Baik |
| 9 | Kesopanan dan keramahan petugas | 478 | 3,18 | Baik |
| 10 | Kewajaran biaya pelayanan | 461 | 3,07 | Baik |
| 11 | Kepastian Biaya Pelayanan | 491 | 3,27 | Sangat Baik |
| 12 | Kepastian jadwal pelayanan | 458 | 3,05 | Baik |
| 13 | Kenyamanan Lingkungan | 466 | 3,10 | Baik |
| 14 | Keamanan Pelayanan | 472 | 3,14 | Baik |

Sumber: Hasil pengolahan data kuesioner (2018)

Dari tabel 16 diketahui bahwa dari 14 unsur pelayanan tersebut, terdapat 12 unsur yang kinerjanya baik dan dua unsur yang kinerjanya sangat baik. Dua belas unsur yang kinerjanya baik antara lain yaitu Prosedur Pelayanan, Persyaratan Pelayanan, Kejelasan Petugas Pelayanan, Kedisiplinan Petugas Pelayanan, Tanggung jawab Petugas Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Keadilan Mendapatkan Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan Petugas, Kewajaran Biaya Pelayanan, Kepastian Jadwal Pelayanan, Kenyamanan Lingkungan, Keamanan Pelayanan. Sementara dua unsur pelayanan yang kerjanya sangat baik yaitu Kemampuan Petugas Pelayanan dan Kepastian Biaya Pelayanan.

Setelah diketahui nilai setiap unsur pelayanan, maka kinerja pelayanan di Kantor Kecamatan Simkerto secara keseluruhan dapat disajikan sebagai berikut:

Tabel 17
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

| No | Unsur Pelayanan | Nilai Unsur Pelayanan (a) | Nilai Penimbang (b) | Nilai Indeks (c)=(a)x(b) |
|----|---------------------------------|------------------------------|------------------------|-----------------------------|
| 1 | Prosedur Pelayanan | 3,04 | 0,071 | 0,22 |
| 2 | Persyaratan Pelayanan | 2,97 | 0,071 | 0,21 |
| 3 | Kejelasan Petugas Pelayanan | 3,25 | 0,071 | 0,23 |
| 4 | Kedisiplinan Petugas Pelayanan | 3,01 | 0,071 | 0,21 |
| 5 | Tanggungjawab Petugas Pelayanan | 3,05 | 0,071 | 0,22 |
| 6 | Kemampuan Petugas Pelayanan | 3,27 | 0,071 | 0,23 |
| 7 | Kecepatan Pelayanan | 3 | 0,071 | 0,21 |
| 8 | Keadilan Mendapatkan Pelayanan | 3,08 | 0,071 | 0,22 |
| 9 | Kesopanan dan keramahan petugas | 3,18 | 0,071 | 0,23 |
| 10 | Kewajaran biaya pelayanan | 3,07 | 0,071 | 0,22 |
| 11 | Kepastian Biaya Pelayanan | 3,27 | 0,071 | 0,23 |
| 12 | Kepastian jadwal pelayanan | 3,05 | 0,071 | 0,22 |
| 13 | Kenyamanan Lingkungan | 3,10 | 0,071 | 0,22 |
| 14 | Keamanan Pelayanan | 3,14 | 0,071 | 0,22 |
| | Total Nilai Indeks | | | 3,09 |

Sumber: Hasil pengolahan data kuesioner (2018)

Dengan demikian, Nilai Indeks Unit Pelayanan hasilnya yaitu:

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM setelah dikonversi} &= \text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Dasar} \\ &= 3,09 \times 25 \\ &= 77,25 \end{aligned}$$

Mutu Pelayanan B.

Kinerja Unit Pelayanan Baik.

Jadi, kinerja pelayanan pada Kantor kecamatan Simokerto yang diukur dengan menggunakan Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menurut KEP/25/M.PAN/2/2004 pada Kantor Kecamatan Simokerto secara keseluruhan adalah "Baik".

Analisis Kinerja Pelayanan di Kecamatan Simokerto

Hasil pengukuran kinerja pelayanan dengan menggunakan Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menurut KEP/25/M.PAN/2/2004 pada Kantor Kecamatan Simokerto secara keseluruhan adalah "Baik" dikarenakan sebagai berikut: (1) Prosedur Pelayanan pada Kantor Kecamatan Simokerto dapat dikatakan baik karena tahapan-tahapan pelayanan yang diberikan terbilang mudah dan tidak rumit. Alur untuk mendapatkan pelayanan dijelaskan cukup baik dan dapat dimengerti oleh masyarakat sehingga warga yang datang bisa langsung mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan, (2) Persyaratan Pelayanan dikatakan baik karena persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sudah sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan berdasarkan jenis pelayanannya masing-masing, (3) Kejelasan Petugas Pelayanan dikatakan Baik, karena petugas yang memberikan pelayanan selalu melakukan kewajiban dan tugasnya sesuai dengan kewenangan masing-masing. Dan jika ada warga yang kurang paham petugas pun memberikan arahan dengan jelas sehingga dimengerti oleh warga yang membutuhkan pelayanan, (4) Kedisiplinan Petugas Pelayanan dikatakan Baik karena, petugas Kantor Kecamatan Simokerto selalu datang tepat waktu sesuai jam kerja yang telah ditetapkan, (5) Tanggung jawab petugas pelayanan dikatakan Baik karena petugas selalu siap sedia ditempat untuk memberikan pelayanan sesuai dengan tanggung jawab dan tugasnya

masing-masing, (6) Kemampuan petugas pelayanan dikatakan Sangat Baik karena, petugas yang bekerja di Kantor Kecamatan Simokerto telah menguasai tugasnya dan dapat memberikan pelayanan yang dibutuhkan warga dengan baik, bisa menjelaskan kepada warga mengenai kesulitan atau hambatan yang mereka alami. Ditambah lagi pendidikan Camat sampai staff minimal S1, (7) Kecepatan Pelayanan dikatakan Baik karena, petugas yang bekerja lumayan banyak sesuai dengan tugas masing-masing dan ditambah lagi dengan bantuan fasilitas seperti computer untuk mempermudah menyelesaikan pekerjaan dengan cepat, dan di Kantor Kecamatan Simokerto juga banyak anak SMK magang, sehingga cukup membantu petugas untuk memberikan layanan kepada warga, (8) Keadilan Medapatkan pelayanan dikatakan Baik karena, petugas adil dalam memberikan pelayanan kepada warga dengan tidak membedakan status sosial dan juga tidak membedakan jenis keperluan. Jadi warga akan dilayani sesuai dengan urutan yang datang terlebih dahulu dan yang sudah membawa persyaratan sesuai prosedur, (9) Kesopanan dan Keramahan Petugas pelayanan dikatakan Baik karena, petugas di Kantor Kecamatan Simokerto selalu bersikap sopan kepada warga yang datang, cara menjelaskan informasi yang dibutuhkan juga disampaikan dengan sangat ramah sehingga warga yang datang merasa nyaman atas pelayanan, (10) Kewajaran Biaya Pelayanan dikatakan Baik karena biaya yang ditetapkan sesuai dengan keperluan dan cukup terjangkau, (11) Kepastian Biaya Pelayanan dikatakan Sangat Baik karena, biaya yang dikenakan kepada warga sudah pasti dan ini juga sudah ditentukan sesuai dengan prosedur yang ada. Tetapi biaya hanya dikenakan untuk beberapa pelayanan dan itupun sangat terjangkau, (12) Kepastian Jadwal Pelayanan dikatakan Baik karena, jadwal pelayanan pada Kantor Kecamatan Simokerto sudah sangat jelas dan tertulis, sehingga warga yang membutuhkan pelayanan bisa mengetahui jadwal pelayanan yang ada pada Kantor Kecamatan Simokerto, (13) Kenyamanan Lingkungan dikatakan Baik karena, fasilitas yang ada cukup memadai, pada ruang pelayanan terdapat AC yang membuat warga merasa nyaman untuk mendapat pelayanan di Kantor Kecamatan Simokerto, ditambah lagi dengan banyaknya pepohonan yang membuat lingkungan menjadi sejuk, (14) Keamanan Pelayanan dikatakan Baik karena, untuk area parkir sendiri ada tukang parkir yang bertugas menjaga kendaraan yang ada. Serta di lingkungan Kantor Kecamatan Simokerto cukup ramai.

Analisis Kinerja Pelayanan Berdasarkan Hasil Pengukuran Menurut Kantor Kecamatan Simokerto

Pengukuran kinerja pelayanan menurut manajemen Kantor Kecamatan Simokerto juga menunjukkan hasil yang "Baik". Menurut Kecamatan Simokerto, kinerja pelayanan secara keseluruhan dikatakan baik karena sebagai berikut: (1) Pelayanan sudah dikatakan "Baik" dan hal ini dibuktikan dengan tidak adanya complain (kritik) yang didapat oleh Kantor Kecamatan Simokerto, dan apabila terdapat kritik maka akan langsung ditindak lanjuti oleh pihak Kecamatan Simokerto, (2) Petugas Pelayanan tidak bersikap ketus dan selalu ramah kepada warga yang datang membutuhkan pelayanan, (3) Sarana juga sudah baik dan memadai karena ruang pelayanan yang sudah dilengkapi dengan AC membuat warga yang datang merasa nyaman, (4) Petugas pelayanan selalu memberikan informasi dan tahapan-tahapan yang lengkap kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan Kantor Kecamatan Simokerto, (5) Petugas pelayanan selalu bekerja sesuai dengan prosedur-prosedur yang telah ditentukan, dan tidak berlaku/bertindak sembarangan, (6) Petugas pelayanan juga selalu datang tepat waktu. Hal ini dapat dilihat dari absensi yang ada di Kantor Kecamatan Simokerto, (7) Pelayanan yang diberikan juga tergolong cepat karena didukung dengan sarana computer yang bisa membantu

mempercepat pekerjaan petugas, (8) Petugas pelayanan tidak pernah membeda-bedakan atau mendahulukan pihak-pihak tertentu untuk dilayani terlebih dahulu.

Menurut Kantor Kecamatan Simokerto kinerja pelayanannya secara keseluruhan dapat dikatakan "Baik" hal ini dibuktikan dari komplain yang masuk kepada Kecamatan Simokerto dari masyarakat hanya sedikit. Selain itu Kecamatan Simokerto bisa mengatakan bahwa pelayanannya Baik karena selalu melayani warga sesuai dengan prosedur-prosedur yang telah ditentukan sehingga semua pelayanan yang diberikan sangat jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat.

Kantor Kecamatan Simokerto memang selalu melakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas kinerja pelayanannya. Selain itu pihak Kecamatan juga selalu tanggap terhadap adanya pengaduan (complain), kritik dan saran dari masyarakat. pengaduan (complain), kritik dan saran dari masyarakat juga selalu ditanggapi dan diperhatikan dengan baik, serta dilakukan tindakan lebih lanjut agar hal yang kurang baik tidak terulang lagi dan pelayanan yang masih kurang dapat terus ditingkatkan lagi.

Meskipun kriteria pengukuran kinerja menurut Kantor Kecamatan Simokerto dengan pengukuran kinerja menurut IKM tidak sama persis tetapi masih ada dari unsur pengukuran kinerja dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang sama dengan pengukuran kinerja menurut Kantor Kecamatan Simokerto yaitu adanya unsur Prosedur Pelayanan, Kesopanan dan Keramahan petugas, Kedisiplinan petugas dan kemampuan petugas dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Ini membuktikan bahwa pengukuran/penilaian kinerja pelayanan public tidak bisa lepas dari unsur-unsur yang ada di Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), walaupun instansi pemerintah tersebut tidak menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk melakukan pengukuran/penilaian kinerjanya.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan pada Kantor Kecamatan Simokerto yang diukur berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Pengukuran menurut Kantor Kecamatan Simokerto memiliki hasil yang sama yaitu "Baik".

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah disajikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: (1) Dari 14 (empat belas) unsur pelayanan yang masing-masing diukur dengan menggunakan Pedoman Umum Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instansi Pemerintah menurut KEP/25/M.PAN/2/2004, terdapat 12 (dua belas) unsur yang kinerjanya baik dan terdapat 2 (dua) unsur yang kinerjanya sangat baik, (2) Kinerja pelayanan pada Kantor Kecamatan Simokerto yang diukur dengan menggunakan Pedoman Umum Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Instansi Pemerintah menurut KEP/25/M.PAN/2/2004 secara keseluruhan adalah "Baik", (3) Kinerja pelayanan pada Kantor Kecamatan Simokerto menurut pengukuran dengan Indeks Kepuasan Masyarakat memiliki satu unsur dengan nilai yang rendah bila dibandingkan dengan unsur-unsur yang lainnya yaitu mengenai Persyaratan Pelayanan

Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis, maka saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut: (1) Agar kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Simokerto dapat meningkat menjadi lebih baik lagi, maka pegawai/staff di Kantor Kecamatan Simokerto perlu memperhatikan unsur-unsur yang nilainya cukup rendah jika dibandingkan dengan unsur yang lainnya berdasarkan hasil pengukuran menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Unsur yang nilainya rendah diantara yang lainnya adalah Persyaratan Pelayanan, (2) Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, sebaiknya diterapkan tiap tahunnya hal ini agar mengetahui secara berkala tingkat kinerja unit pelayanan sebagai dasar untuk perbaikan kualitas pelayanan, (3) Meskipun kinerja Kantor Kecamatan Simokerto menurut pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sudah dikatakan "Baik" bukan berarti Kantor Kecamatan Simokerto tidak perlu meningkatkan aspek-aspek lain seperti fasilitas yang ada pada Kantor Kecamatan Simokerto. Karena pembahasan mengenai fasilitas yang ada masih kurang, sedangkan kepuasan warga mengenai pelayanan bukan hanya seputar pemberi layanan tetapi juga mengenai fasilitas yang diberikan untuk kenyamanan warga, (4) Masukkan untuk isi kuesioner agar pertanyaan-pertanyaan yang ada di dalam kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) lebih di detailkan lagi maksud dan penjelasannya agar masyarakat sebagai responden dapat mengerti dan mudah dalam memahami setiap pertanyaan-pertanyaan yang ada di dalam kuesioner.

DAFTAR PUSTAKA

- Bastian, I. 2009. *Akuntansi Sektor Publik Suatu Pengantar*. 2nd ed. Erlangga. Yogyakarta.
- _____. 2010. *Akuntansi Sektor Publik Suatu Pengantar*. 3rd ed. Erlangga. Yogyakarta.
- Indriantoro, N. dan Supomo, B. 2009. *Metedeologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi&Manajemen*. 1st ed. BPFE. Yogyakarta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 2004. *Pedoman Umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah No. 25*. Jakarta. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. Jakarta.
- Mahsun, M. 2009. *Akuntansi Sektor Publik*. 1st ed. BPFE. Yogyakarta.
- _____. 2011. *Akuntansi Sektor Publik*. 2nd ed. BPFE. Yogyakarta.
- Nordiawan, D. 2010. *Akuntansi Sektor Publik*. Salemba. Jakarta.
- Prawiwosentono, S. 2008. *Kebijakan Kinerja Karyawan Kiat Membangun Organisasi Kompetitif Menjelang Perdagangan Bebas Dunia*. BPFE. Yogyakarta.
- Siagian, S. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia (cetakan 15)*. Bumi Aksara. Jakarta.