

ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN PUBLIK BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DI KANTOR KECAMATAN SINGOSARI KABUPATEN MALANG

YULIANTI^{1)*}, MOHAMAD AS'AD²⁾, DINNY WAHYU WIDARTI³⁾

Teknologi Informasi, STMIK PPKIA Pradnya Paramita Malang

yulianti_21520025@stimata.ac.id (corresponding)

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya peningkatan kualitas layanan publik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin berkembang. Kecamatan Singosari Kabupaten Malang sebagai instansi pemerintah, berupaya mengevaluasi kualitas layanan publik melalui pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Pengukuran ini dilakukan untuk memahami tingkat kepuasan masyarakat dan mengidentifikasi area layanan yang memerlukan perbaikan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan publik di Kantor Kecamatan Singosari dan mengevaluasi kinerja pelayanan dengan mengacu pada sembilan unsur yang ditetapkan oleh PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017. Pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui survei kepada 291 responden yang dipilih secara acak. Pada kuisioner yang diberikan ke responden menggunakan Skala Likert, dan hasilnya diolah menggunakan Macro Excel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa IKM Kecamatan Singosari adalah 86,43 yang masuk dalam kategori "Baik". Unsur biaya/tarif memperoleh nilai tertinggi, sedangkan waktu penyelesaian memperoleh nilai terendah, menunjukkan perlunya perbaikan di aspek durasi layanan. Penggunaan alat bantu Macro Excel dapat membantu mempercepat proses analisis dan menghasilkan kesimpulan dengan baik dan benar.

Kata kunci: layanan publik; indeks kepuasan masyarakat; kecamatan singosari; macro excel

ABSTRACT

This research is motivated by the importance of improving the quality of public services to meet the growing needs of the community. Singosari district in Malang Regency, as a government agency, seeks to evaluate the quality of public services by measuring the Public Satisfaction Index (IKM). This measurement is carried out to understand public satisfaction and identify service areas that need improvement. The purpose of this study is to measure public satisfaction with public services at the Singosari district Office and evaluate service performance by referring to the nine elements stipulated by PERMENPAN RB No. 14 of 2017. This study uses a descriptive quantitative method with data collection through a survey of 291 randomly selected respondents. The questionnaire given to respondents uses a Likert Scale, and the results are processed using Macro Excel. The results showed that the IKM of Singosari district was 86.43, which is included in the "Good" category. The cost/tariff element obtained the highest value, while the completion time obtained the lowest value, indicating the need for improvement in service duration. The use of Macro Excel tools can help speed up the analysis process and produce good and correct conclusions.

Keywords: public service; community satisfaction indeks; Kecamatan Singosari; Macro Excel

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan publik menjadi isu strategis dalam pemerintahan, terutama dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Kecamatan Singosari Kabupaten Malang sebagai salah satu instansi pemerintah daerah, dihadapkan pada tantangan untuk meningkatkan kualitas layanan publik agar sesuai dengan harapan masyarakat. Masyarakat semakin kritis terhadap kualitas layanan yang diterima, terutama dalam hal waktu penyelesaian, transparansi biaya, dan kejelasan prosedur pelayanan. Berdasarkan regulasi yang diatur oleh PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017, setiap instansi pelayanan publik diharuskan untuk melakukan pengukuran indeks kepuasan

masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur kinerja pelayanan. Hasil dari pengukuran IKM ini menjadi penting untuk mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik (KEMENPAN-RB, 2017).

Penelitian tentang pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) dilakukan oleh kantor atau lembaga layanan publik, beberapa diantaranya adalah : penelitian tentang IKM di kantor Kecamatan sekabupaten Soppeng, dengan hasil terdapat 2 kecamatan dengan mutu layanan “C”, sedangkan kecamatan yang lain mendapatkan mutu layanan “Baik” (Hasanuddin, 2022). Penelitian lain tentang IKM dilakukan di kantor desa Tambakrejo dengan hasil nilai IKM yang diperoleh sebesar 3,25 dengan angka konversi sebesar 81,14 dengan predikat mutu layanan “Baik” (Suhartini, 2023). Penelitian lain terhadap IKM dilakukan di Puskesmas di kota Mataram, sebagai kantor layanan publik yang harus melayani masyarakat dalam berobat. Hasil dari penelitian ini mendapatkan nilai rata-rata IKM sebesar 77,23 dengan predikat layanan “Baik” (Kabul, 2022). Penelitian tentang IKM dilakukan di seluruh Puskesmas Tasikmalaya dengan hasil penelitian IKM sebesar 3,09 dengan nilai konversi sebesar 77,27 pada kategori layanan “Baik”, sedangkan nilai terendah hanya satu Puskesmas dengan indeks IKM sebesar 2,95 dengan nilai konversi sebesar 73,9 dengan kategori layanan “Kurang Baik” (Fadly & Triyanti, 2022).

Penelitian ini merumuskan masalah pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu bagaimana melakukan surveynya. Survey berdasarkan Permen PAN dan RB tahun 2017 menggunakan kuisioner yang didesain sesuai dengan aturan tersebut dan tempat layanan publik. Publik yang dilayani di berikan kuisioner tersebut untuk di isi dan dilakukan rekapitulasi. Berapa jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini ?. Jumlah sampel yang diambil sesuai dengan kaidah teknik pengambilan sampel secara statistika. Hasil dari analisis datanya disimpulkan dan di berikan saran untuk meningkatkan kinerja layanan berdasarkan sembilan unsur IKM yang meliputi persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan dan sarana prasarana. Tidak lupa untuk diberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik berdasarkan hasil pengukuran IKM tersebut.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja layanan publik yang dilakukan oleh Kecamatan Singosari dengan menggunakan metode pengukuran IKM. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi penting tentang hasil evaluasi pengukuran IKM bagi Kecamatan Singosari terhadap pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan memberikan rekomendasi strategis untuk memperbaiki area layanan yang masih kurang memuaskan, guna menciptakan sistem pelayanan publik yang lebih efisien dan responsif.

Rumusan Masalah

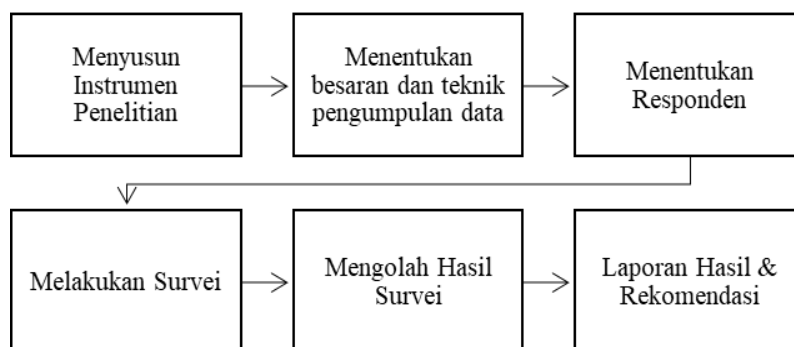
Rumusan masalah penelitian ini yaitu “bagaimana mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja layanan publik yang dilakukan oleh Kecamatan Singosari dengan menggunakan metode pengukuran IKM?”.

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja layanan publik yang dilakukan oleh Kecamatan Singosari dengan menggunakan metode pengukuran IKM.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik di Kecamatan Singosari. Penelitian ini menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dengan hasil data dalam bentuk angka (Suhartini, 2023). Metode ini digunakan untuk menggambarkan kondisi objektif berdasarkan hasil survei yang dilakukan pada masyarakat pengguna layanan (Gambar 1).



Gambar 1. Kerangka Kerja Pengukuran IKM

Kerangka kerja pengukuran IKM pada gambar 1. diatas menggambarkan tentang langkah-langkah proses pengukuran IKM:

1. Menyusun instrumen penelitian
2. Menentukan besaran sampel dan teknik pengumpulan sampel
3. Menentukan responden
4. Melakukan survei

Pada proses ini peneliti sudah mempunyai tujuan survei, menyiapkan bahan survei dan menyiapkan bentuk jawaban dari setiap pertanyaan pada kuisioner. Pilihan jawaban pada setiap instrumen menggunakan skala likert (Sugiyono, 2022). Pada quisioner, skala ini memungkinkan responden untuk menilai kualitas layanan secara bertahap, yang dapat membantu mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat atau persepsi terhadap layanan yang diterima, serta mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif berupa kata-kata dan selanjutnya jawaban dapat diberi skor yaitu sebagai berikut : (KEMENPAN-RB, 2017)

- a. Sangat Baik, nilai 4. Apabila pelayanan yang diberikan dirasa sangat mudah, jelas, tidak rumit sehingga masyarakat yang menerima layanan merasa puas
 - b. Baik, nilai 3. Apabila pelayanan yang diberikan dirasa mudah, jelas tetapi layanan dirasa masih perlu diperbaiki lagi.
 - c. Kurang Baik, nilai 2. Apabila pelayanan yang diberikan pada masyarakat dirasa belum mudah dan belum efektif.
 - d. Tidak Baik, nilai 1. Apabila pelayanan yang diberikan pada masyarakat dirasatidak sederhana, tidak jelas, tidak praktis dan tidak efektif sehingga masyarakat merasa tidak puas.
5. Mengolah hasil survei
 6. Laporan hasil dan rekomendasi

Obyek atau responden penelitian yang digunakana adalah masyarakat yang menggunakan layanan publik di Kecamatan Singosari Kabupaten Malang dengan sampel yang digunakan sebanyak 291 responden. Penetapan jumlah responden dengan menggunakan gambar 2. tabel sampel dari Krejcie and Morgan, karena lebih sederhana (Sofiyani, 2023). Di Kecamatan Singosari terdapat jumlah populasi sebanyak 1200 orang pertahun (masyarakat yang mengajukan pelayanan), maka jumlah sampel sesuai gambar 2. tabel tersebut adalah sebanyak 291 orang dari berbagai usia, jenis kelamin dan latar belakang sosial yang berbeda.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367

Gambar 2. Tabel Sampel dari Krejcie and Morgan (Sumber : Sofiyani, 2023)

Dalam penelitian ini digunakan teknik pengambilan sampel yang dipilih secara acak dari populasi pengguna layanan di Kecamatan Singosari, yaitu dengan menggunakan metode Convenience Sampling atau Accidental Sampling (Sugiyono, 2022). Pada metode ini menggunakan sampel (tamu) yang diperoleh dari masyarakat yang mengajukan layanan di Kecamatan Singosari, metode ini sejalan dengan penelitian tentang pengambilan data melalui angket kuisioner yang di bagikan ke sebagian masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan (Sulistyo & Ediwidjojo, 2020). Sedangkan teknik pengumpulan data di lapangan dengan menggunakan kuisioner yaitu teknik

pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan daftar pertanyaan yang ditujukan pada responden dengan tujuan untuk mendapatkan jawaban dari permasalahan yang sedang diteliti (Sugiyono, 2022). Pengumpulan data dengan menggunakan kuisioner yang dirancang berdasarkan pedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat. Kuisioner ini terdiri dari sembilan unsur pelayanan antara lain persyaratan, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif dan kompetensi pelaksana. Dalam penelitian ini dibutuhkan jawaban yang mendukung analisis kuantitatif sehingga jawaban responden diukur dengan menggunakan Skala Likert, yaitu memberikan skor/nilai dengan rentang nilai dari 1 hingga 4, dimana 1 menunjukkan ketidakpuasan dan 4 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat baik (Tabel 1).

Tabel 1. Skala Likert

No	Keterangan Jawaban	Skor	Notasi
1	Sangat Baik	4	SB
2	Baik	3	B
3	Kurang Baik	2	TB
4	Tidak Baik	1	KB

Berikut ini adalah desain kuisioner pengukuran SKM dengan menggunakan formulir/angket (Gambar 3):

**KUISIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
KECAMATAN SINGOSARI**

A. IDENTITAS KONSUMEN

Nama :

Umur :

No. HP :

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Pendidikan : ☐ SD ☐ SLTP ☐ SLTA ☐ S1 ☐ S2 ☐ Lainnya

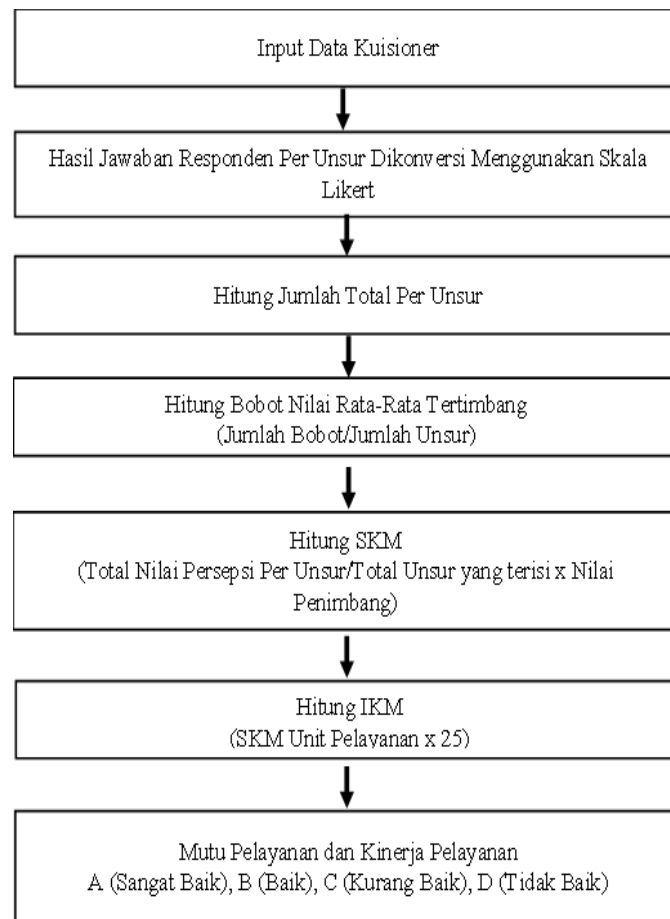
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ Lainnya

B. Berilah tanda silang (X) pada salah satu jawaban yang anda pilih

- Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.
 - Tidak sesuai.
 - Kurang sesuai.
 - Sesuai.
 - Sangat sesuai.
- Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.
 - Tidak mudah.
 - Kurang mudah.
 - Mudah.
 - Sangat mudah.
- Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.
 - Tidak cepat.
 - Kurang cepat.
 - Cepat.
 - Sangat cepat.
- Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.
 - Sangat mahal
 - Cukup mahal
 - Murah
 - Gratis
- Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.
 - Tidak sesuai
 - Kurang sesuai
 - Sesuai
 - Sangat sesuai
- Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.
 - Tidak kompeten
 - Kurang kompeten
 - Kompeten
 - Sangat kompeten
- Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
 - Tidak sopan dan ramah
 - Kurang sopan dan ramah
 - Sopan dan ramah
 - Sangat sopan dan ramah
- Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan
 - Tidak ada
 - Ada tetapi tidak berfungsi
 - Berfungsi kurang maksimal
 - Dikelola dengan baik.
- Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana
 - Buruk
 - Cukup
 - Baik
 - Sangat Baik

Gambar 3. Desain Kuisioner

Data yang terkumpul diolah menggunakan program Macro excel yang membantu mempercepat perhitungan dan mengurangi kesalahan manusia dalam proses analisis. Teknik analisis yang digunakan meliputi perhitungan nilai rata-rata tertimbang untuk setiap unsur pelayanan, yang kemudian dikonversi menjadi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan hasil akhir dianalisis untuk menentukan tingkat kepuasan masyarakat secara keseluruhan. Diagram alur pengumpulan data kuisioner dan proses olah data pada gambar 4 berikut .:



Gambar 4. Alur Pengukuran IKM

Proses pengolahan dan pengujian data untuk mendapatkan nilai dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) seperti pada gambar 4 sebagai berikut:

1. Pengisian formulir survei kepuasan oleh masyarakat penerima layanan di Kantor Kecamatan Singosari.
2. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei menggunakan program excel dan penghitungan indeks kepuasan masyarakat dilakukan dengan menggunakan program macro excel.

a. Pengolahan data responden

- Data Isian kuisioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam tabel Excel mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9).
- Kemudian dari jawaban masing-masing responden ditentukan nilai skalanya sesuai ketentuan yaitu:
 - Nilai 1 apabila layanan Tidak sesuai
 - Nilai 2 apabila layanan Kurang sesuai
 - Nilai 3 apabila layanan Sesuai
 - Nilai 4 apabila layanan Sangat sesuai

b. Nilai keseluruhan per unsur

Nilai masing-masing unsur pelayanan yang telah diisi oleh responden selanjutnya dijumlahkan. Hitung penjumlahan dengan menggunakan macro excel adalah sebagai berikut :

```

Sub Total_Nilai_Unsur1()
Rangae ("H297").Formula = "=SUM(H5:H295)"
End Sub
  
```

```

Sub Total_Nilai_Unsur2()
Rangae ("I297").Formula = "=SUM(I5:I295)"
End Sub
  
```

```

Sub Total_Nilai_Unsur3()
Rangae ("J297").Formula = "=SUM(J5:H295)"
End Sub
  
```

```
Sub Total_Nilai_Unsur4()
Rangae ("K297").Formula = "=SUM(K5:H295)"
End Sub
```

```
Sub Total_Nilai_Unsur5()
Rangae ("L297").Formula = "=SUM(L5:H295)"
End Sub
```

```
Sub Total_Nilai_Unsur6()
Rangae ("M297").Formula = "=SUM(M5:H295)"
End Sub
```

```
Sub Total_Nilai_Unsur7()
Rangae ("N297").Formula = "=SUM(N5:H295)"
End Sub
```

```
Sub Total_Nilai_Unsur8()
Rangae ("O297").Formula = "=SUM(O5:H295)"
End Sub
```

```
Sub Total_Nilai_Unsur9()
Rangae ("P297").Formula = "=SUM(P5:H295)"
End Sub
```

c. Nilai rata – rata tertimbang per unsur

Selanjutnya untuk mendapatkan bobot nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah bobot dibagi dengan jumlah unsur, dimana unsur pada survei kepuasan masyarakat adalah berjumlah 9 (sembilan). Adapun rumus bobot nilai rata-rata tertimbang sebagai berikut (Hasanuddin, 2022):

$$\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N, \text{ maka } \frac{1}{9} = 0,11$$

N = bobot nilai per unsur

d. Nilai rata-rata per unsur

1. Untuk mendapatklan nilai rata-rata per unsur survey pelayanan adalah dengan cara nilai total per unsur (U1 sampai dengan U9) dibagi dengan jumlah responden kemudian dikalikan dengan nilai penimbang digunakan perhitungan seperti macro excel berikut (Sriasih & Wibowo, 2024):

```
Sub NRR_1()
Rangae ("H299").Formula = "=H297:A295)"
End Sub
```

```
Sub NRR_2()
Rangae ("I299").Formula = "=I297:A295)"
End Sub
```

```
Sub NRR_3()
Rangae ("J299").Formula = "=J297:A295)"
End Sub
```

```
Sub NRR_4()
Rangae ("K299").Formula = "=K297:A295)"
End Sub
```

```
Sub NRR_5()
Rangae ("L299").Formula = "=L297:A295)"
End Sub
```

```
Sub NRR_6()
Rangae ("M299").Formula = "=M297:A295)"
End Sub
```

```
Sub NRR_7()
Rangae ("N299").Formula = "=N297:A295)"
End Sub
```

```
Sub NRR_8()
Rangae ("O299").Formula = "=O297:A295)"
End Sub
```

```
Sub NRR_9()
Rangae ("P299").Formula = "=P297:A295)"
End Sub
```

2. Nilai rata-rata per unsur dikalikan dengan nilai penimbang dengan macro excel sebagai berikut :

```
Sub NRR1_Tertimbang()
Rangae ("H301").Formula = "=H299*0.11)"
End Sub
```

```
Sub NRR2_Tertimbang()
Rangae ("I301").Formula = "=I299*0.11)"
End Sub
```

```
Sub NRR3_Tertimbang()
Rangae ("J301").Formula = "=J299*0.11)"
End Sub
```

```
Sub NRR4_Tertimbang()
Rangae ("K301").Formula = "=K299*0.11)"
End Sub
```

```
Sub NRR5_Tertimbang()
Rangae ("L301").Formula = "=L299*0.11)"
End Sub
```

```
Sub NRR6_Tertimbang()
Rangae ("M301").Formula = "=M299*0.11)"
End Sub
```

```
Sub NRR7_Tertimbang()
Rangae ("N301").Formula = "=N299*0.11)"
End Sub
```

```
Sub NRR8_Tertimbang()
Rangae ("O301").Formula = "=O299*0.11)"
End Sub
```

```
Sub NRR9_Tertimbang()
Rangae ("P301").Formula = "=P299*0.11)"
End Sub
```

e. Konversi hasil penilaian

Untuk memudahkan interpretasi atau proses menganalisis hasil penilaian SKM maka nilai-nilai tersebut selanjutnya dikonversikan ke skala antara 25 – 100, maka hasil penilaian dari rumus SKM tersebut di atas dikonversikan dengan cara mengalikan nilai SKM dengan angka 25, command macro excelnya sebagai berikut

Sub Total_NRR ()
 Range ("H302").Formula = "=SUM(301:P301)"
 End Sub

Menghitung nilai SKM konversi pada macro seperti di bawah ini :

Sub SKM_Konversi ()
 Range ("H304").Formula = "=H302*25"
 End Sub

Berikut adalah (Tabel 2) nilai persepsi, nilai interval IKM, nilai interval konversi (NIK), mutu layanan dan kinerja unit pelayanan (KEMENPAN-RB, 2017).

Tabel 2, Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Internal (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 -64,99	D	Tidak Baik
2	2,6 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,3	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: Permenpan No. 14, 2017

Penjelasan dari Tabel 2 tersebut diatas adalah sebagai berikut:

1. Nilai Persepsi
 Merupakan hasil penelitian atau tanggapan yang diberikan oleh masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima dari penyelenggara pelayanan di Kantor Kecamatan Singosari. Penilaian ini diukur dengan menggunakan skala likert yang memungkinkan responden untuk memberikan penilaian berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat, mulai dari nilai sangat tidak puas hingga nilai sangat puas.
2. Nilai Interval (NI)
 Rentang angka yang mewakili hasil dari nilai persepsi yang diperoleh dari masyarakat.
3. Nilai Interval Konversi (NIK)
 Merupakan hasil konversi dari nilai persepsi ke skala yang lebih luas yaitu 25-100. Kemudian nilai persepsi yang diperoleh dari kuisioner dikalikan dengan angka konversi untuk mendapatkan nilai yang sesuai dalam skala IKM.
4. Mutu Pelayanan
 Berdasarkan nilai persepsi yang telah dikonversi tersebut selanjutnya dapat diketahui mutu pelayanan yang telah berhasil dicapai:
 - A (Sangat Baik) : Mutu pelayanan dengan nilai persepsi rentang 88,31 - 100
 - B (Baik) : Mutu pelayanan dengan nilai persepsi rentang 76,61 - 88,30
 - C (Kurang Baik) : Mutu pelayanan dengan nilai persepsi rentang 65,00 - 76,60
 - D (Tidak Baik) : Mutu pelayanan dengan nilai persepsi rentang 25,00 – 64,99

Berikut adalah macro excel untuk menghitung Mutu Layanan:

Sub Hitung_Mutu_Layanan ()
 Dim nilai As Double
 Dim mutu As String

‘Mengambil nilai dari sel H304
 nilai = Range ("H304").Value

‘Menentukan Mutu Layanan Berdasarkan Nilai
 If nilai >= 88.31 Then
 mutu = "A"
 ElseIf nilai >= 76.61 Then
 mutu = "B"
 ElseIf nilai >= 65 Then
 mutu = "C"

```

Else
  Mutu = "D"
End If

'Menyimpan mutu layanan ke sel H306
Range ("H306").Value = mutu
End Sub

```

5. Kinerja Unit Pelayanan

Menggambarkan tentang seberapa baik kinerja unit pelayanan yang dinilai berdasarkan nilai persepsi dan mutu pelayanan. Unit yang mendapatkan nilai persepsi tinggi (88,31 – 100) maka mendapatkan predikat kinerja sangat baik, sedangkan yang nilai dibawah 25,00 maka dianggap kinerjanya tidak baik. Berikut adalah hitungan kinerja layanan dengan macro excel :

```

Sub Hitung_Kinerja_Layanan ()
  Dim mutu AS String
  Dim kinerja As String

  ' Mengambil mutu dari sel H306
  Mutu = Trim(Range("H306").Value)

  ' Menentukan Kinerja Layanan Berdasarkan Nilai
  Select Case mutu
    Case "A"
      Kinerja = " Sangat Baik"
    Case "B"
      Kinerja = " Baik"
    Case "C"
      Kinerja = " Kurang Baik"
    Case Else
      Kinerja = " Tidak Baik"
  End Select

  ' Menyimpan kinerja layanan ke sel H308
  Range ("H308").Value = kinerja
End Sub

```

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik di Kantor Kecamatan Singosari dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Data penelitian diperoleh 291 responden yang dipilih secara acak. Kuisisioner yang digunakan berisi sembilan unsur yang ditetapkan oleh PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017 yaitu persyaratan, sistem prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif. Produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana.

Setiap unsur diukur dengan menggunakan skala likert yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2022). Dengan Skala Likert ini maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Selanjutnya indikator variabel tersebut dijadikan sebagai pijakan untuk menyusun instrumen pertanyaan. Pada penelitian ini tidak dilakukan uji instrument yaitu uji validitas dan reliabilitas, hal ini dilakukan karena kuisisioner telah disusun berdasarkan PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017 yang tentunya harus sudah teruji validitas dan reliabilitasnya serta sudah diuji oleh beberapa penelitian terdahulu.

Hasil survei menunjukkan nilai IKM keseluruhan sebesar 86,43 yang dikategorikan dalam kelas Baik. Tabel 3 dibawah ini menunjukkan hasil pengukuran IKM berdasarkan masing-masing unsur layanan.

Tabel 3. Hasil Pengukuran IKM per Unsur Layanan

No	Unsur Layanan	Rata-rata	Skor IKM
1	Persyaratan	0,37	86,43
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	0,37	86,43
3	Waktu Penyelesaian	0,35	84,00
4	Biaya/Tarif	0,44	90,00
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,37	86,43
6	Kompetensi Pelaksana	0,38	86,43
7	Perilaku Pelaksana	0,38	86,43
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0,42	87,50
9	Sarana dan Prasarana	0,37	86,43

Dari tabel 3 tersebut, unsur Biaya/Tarif memperoleh nilai tertinggi sebesar 0,44 dengan skor IKM 90,00, sementara unsur Waktu Penyelesaian memperoleh nilai terendah sebesar 0,35 yang menunjukkan bahwa waktu penyelesaian layanan masih memerlukan perbaikan lebih lanjut.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat merasa puas dengan layanan publik yang diberikan oleh Kecamatan Singosari. Dengan nilai IKM sebesar 86,43, layanan di Kecamatan Singosari ini sudah memenuhi standart yang diharapkan masyarakat, terutama dalam hal Biaya/Tarif, yang mencerminkan transparansi dan kewajaran biaya dalam pelayanan. Unsur waktu penyelesaian masih menjadi perhatian dengan nilai terendah yaitu 0,35, yang menunjukkan ketidakpuasan masyarakat terhadap durasi layanan. Berdasarkan kajian literatur, penelitian ini sejalan dengan penelitian yang menemukan bahwa waktu penyelesaian sering kali menjadi faktor yang paling dipermasalahkan dalam layanan publik di beberapa kecamatan di Indonesia (Suandi, 2019).

Tingkat kepuasan masyarakat sangat dipengaruhi oleh perbandingan antara harapan dan kenyataan (Supranto, 2001). Ketika waktu penyelesaian tidak memenuhi ekspektasi masyarakat, kepuasan mereka terhadap layanan jadi menurun. Oleh karena itu untuk meningkatkan kepuasan masyarakat secara keseluruhan maka Kecamatan Singosari perlu melakukan reformasi atau perbaikan maupun berinovasi dalam hal waktu penyelesaian layanan, misalnya dengan memperbaiki sistem antrean digital dan meningkatkan jumlah tenaga kerja pada jam-jam sibuk. Pada permasalahan ini maka penggunaan macro excel dalam pengolahan data terbukti mempercepat analisis data dan mengurangi kesalahan manusia hal ini sejalan dengan penelitian yang juga menemukan penggunaan aplikasi berbasis komputer (Gambar 5) dalam pengukuran IKM dapat meningkatkan efisiensi dan akurasi hasil (Hidayat, 2022).

	Unsur 1	Unsur 2	Unsur 3	Unsur 4	Unsur 5	Unsur 6	Unsur 7	Unsur 8	Unsur 9
Total Nilai Per Unsur	992	971	922	1152	978	1003	1013	1124	991
	NRR_1	NRR_2	NRR_3	NRR_4	NRR_5	NRR_6	NRR_7	NRR_8	NRR_9
Nilai Rata-rata Per Unsur	3.41	3.34	3.17	3.96	3.36	3.45	3.48	3.86	3.41
	NRR-1 Tertimbang	NRR-2 Tertimbang	NRR-3 Tertimbang	NRR-4 Tertimbang	NRR-5 Tertimbang	NRR-6 Tertimbang	NRR-7 Tertimbang	NRR-8 Tertimbang	NRR-9 Tertimbang
Nilai Rata-rata Tertimbang Per Unsur	0.37	0.37	0.35	0.44	0.37	0.38	0.38	0.42	0.37
Total NRR	3.46								
SKM Konversi	86.43								
Mutu Layanan	B								
Kinerja Layanan	Baik								

Gambar 5. Hasil Implementasi Pengukuran IKM Kecamatan Singosari dengan Macro Excel

Dari gambar 5, secara keseluruhan hasil penelitian ini memberikan gambaran bahwa pelayanan publik di Kecamatan Singosari sudah baik, namun perlu ada perbaikan khususnya pada waktu penyelesaian untuk meningkatkan kepuasan masyarakat secara maksimal.

PENUTUP

Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik di kecamatan Singosari dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Berdasarkan hasil analisis data, nilai IKM yang diperoleh adalah 86,43 yang masuk dalam kategori Baik. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Singosari. Unsur layanan dengan nilai tertinggi adalah Biaya/Tarif, yang mencerminkan transparansi dan kewajiban dalam biaya pelayanan. Sebaliknya, unsur Waktu Penyelesaian mendapatkan nilai terendah dan mengindikasikan adanya ketidakpuasan masyarakat terkait durasi penyelesaian layanan. Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan pelayanan dibidang waktu penyelesaian harus menjadi prioritas utama bagi kecamatan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka beberapa saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Singosari sebagai berikut :

1. Kecamatan Singosari agar berupaya mempercepat proses penyelesaian pelayanan dengan memanfaatkan teknologi digital seperti antrean otomatis, serta menambah jumlah tenaga kerja pada waktu-waktu sibuk. Perbaikan ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan mengurangi waktu tunggu masyarakat.
2. Pengembangan layanan online perlu dipertimbangkan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan publik tanpa harus datang langsung ke kecamatan. Hal ini akan mengurangi antrean dan meningkatkan kenyamanan masyarakat.
3. Diperlukan evaluasi berkala terhadap tingkat kepuasan masyarakat untuk memantau perubahan dalam kualitas pelayanan. Evaluasi ini dapat menjadi acuan perbaikan dan pengembangan layanan publik yang lebih baik di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

- Fadly, F., & Triyanti, E. (2022). Gambaran Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Rujukan Di Puskesmas Cihideung, Cipedes, Cilembang, Tamansari Dan Tawang Tahun 2021. *Jurnal Kesehatan Bakti Tunas Husada : Jurnal Ilmu Ilmu Keperawatan, Analis Kesehatan dan Farmasi*, 183-201.
- Hasanuddin, H. (2022). Indeks Kepuasan Masyarakat Untuk Mengukur Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Kabupaten Soppeng. *Insan Cita Bongaya Research Journal*, 112-124.
- Hidayat, E. (2022). Analisa dan Perancangan Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Menggunakan Metode Prototyping pada Mal Pelayanan Publik XYZ. *MALCOM: Indonesian Journal of Machine Learning and Computer Science* , 78-85.
- Kabul, L. M. (2022). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas Di Kota Mataram. *Ganec Swara*, 1476-1483.
- KEMENPAN-RB. (2017). *PERMENPAN RB 14 Tahun 2017*. Jakarta: BPK RI.
- Sofiyani, H. (2023). Penentuan Jumlah Sampel pada Penelitian Akuntansi dan Bisnis Berpendekatan Kuantitatif. *Reviu Akuntansi dan Bisnis Indonesia*, 311-319.
- Sriasih, S., & Wibowo, N. E. (2024). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Urusan Agama Kecamatan Sematu Jaya Kabupaten Lamandau. *JOURNAL SYNTAX IDEA*, 1687-1696.
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)* , 13-22.
- Sugiyono, S. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan RD*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suhartini, T. (2023). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Tambakrejo . *JURNAL EKONOMI DAN TEKNIK INFORMATIKA*, 64-78.
- Sulistyo, I. N., & Ediwidjojo, S. P. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 276-286.
- Supranto, S. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Citra.