

ANALISA KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KINERJA PELAYANAN KANTOR CAMAT KECAMATAN SAROLANGUN

Dahmiri
Universitas Jambi

ABSTRACT

This Research showing there are 3 (three) dimensions in good categories which are; the service procedure, the ability of service workers, and the environment safety. There are two ungoods dimensions; the fairness to get service, and the fairness to knowing how the service's cost. There are nine dimensions are being in less condition those are ; term of service, clarity of the service workers, the disciplinary of service workers, the responsibility of service workers, the speed of service, the hospitality of service, and the fairness of the service cost, certainty of service schedule and the comfortable of the environmental.

Keywords: *community satisfaction, performance, service community*

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Kondisi obyektif menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa. Jika kondisi ini tidak direspon oleh pemerintah maka akan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah. Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima. Upaya perbaikan kualitas pelayanan publik dilakukan melalui pembenahan sistem pelayanan publik secara menyeluruh dan terintegrasi (Men PAN, 2004 : 5).

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan sektor publik masih cukup rendah hal ini dibuktikan dari beberapa penelitian empiris terhadap kualitas pelayanan di birokrasi pemerintahan daerah. Perkembangan masyarakat yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat (Thoha dalam Widodo, 2001). Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan

dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintah.

Kesadaran akan hak-hak sipil yang terjadi di masyarakat tidak lepas dari pendidikan politik yang terjadi selama ini. Selama ini masyarakat cenderung pasrah dan menerima terhadap apa yang mereka dapatkan dari pelayanan aparatur pemerintah. Hal ini lebih diakibatkan karena sikap dari aparatur pelayanan publik yang tidak berorientasi pada kepuasan masyarakat, pelayanan hanya bersifat sekedar melayani tanpa disertai rasa peduli dan empati terhadap pengguna layanan. Namun kondisi seperti yang sekarang ini mengharuskan aparatur sebagai pelayan publik lebih peduli lagi terhadap hak-hak sipil khususnya dalam pelayanan publik. Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Kecamatan Sarolangun yang berfungsi merupakan garda depan pelayanan sipil maupun pelayanan publik di Kecamatan Sarolangun. Jumlah pengunjung dari tahun ketahun terjadi peningkatan dari semua kategori pelayanan untuk masyarakat Kecamatan Sarolangun. Kenaikan jumlah pengunjung ini adalah salah satu indikator bila kualitas pelayanan di Kecamatan Sarolangun mengalami kemajuan. Dengan kualitas pelayanan yang baik masyarakat yang selama ini melakukan pelayanan di Kantor Catatan Sipil langsung menuju ke Kantor Camat Kecamatan Sarolangun.

Hasil pra-survei dengan beberapa pengunjung di Kantor Camat Kecamatan Sarolangun menunjukkan bahwa untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan cepat tidak semudah yang dibayangkannya, hal ini dibuktikan dengan adanya perbedaan atau perlakuan pegawai Kecamatan kepada masyarakat yang akan melakukan pelayanan, kesiapan tenaga maupun administrasi sangat kurang sehingga tidak jarang masyarakat harus rela menunggu untuk mendapatkan pelayanan. Disamping itu fasilitas yang tersedia seperti ruang tunggu yang kurang nyaman menyebabkan sering kali masyarakat merasa ditelantarkan.

Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karena dengan adanya kepuasan maka pihak terkait dapat saling mengoreksi sampai dimana pelayanan yang diberikan apakah bertambah baik atau bertambah buruk. Hal tersebut sangat dipengaruhi oleh setiap aparat petugas dalam memberikan pelayanan, dengan kata lain pelayanan yang dapat memuaskan adalah pelayanan yang dilakukan berdasarkan ketentuan

yang berlaku dan dapat memahami apa yang diminta masyarakat dari jurusan pelayanan itu sendiri.

Dari data statistik memang menunjukkan peningkatan kinerja yang bagus pada Kantor Camat Kecamatan Sarolangun, hal ini dilihat dari peningkatan jumlah pengunjung dari tahun ke tahun, namun bila dilihat dari keluhan-keluhan masyarakat mengenai kekurangan akan pelayanan serta sarana dan prasarana yang terjadi di Kantor Kecamatan Sarolangun maka dapat dikatakan terdapat masalah dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Rumusan Masalah

Berdasarkan berbagai latar belakang diatas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana indeks kepuasan masyarakat pada Kantor Camat Kecamatan Sarolangun Kabupaten Sarolangun ?

Tujuan Penelitian

1. Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kantor Camat Kecamatan Sarolangun kepada masyarakat.
2. Menganalisis Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kantor Camat Kecamatan Sarolangun kepada masyarakat.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku (Kepmenpan 81/93). Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Kepemenpan NO. 63/KEP/M.PAN/7/2003).

Trenggono (2005:38), Pelayanan pada hakekatnya berkaitan dengan perwujudan fungsi Negara/pemerintahan untuk mengatur, mengendalikan dan mengawasi, membina serta mengarahkan setiap aspek kehidupan masyarakat untuk mencapai kehidupan yang aman tertib, dinamis dan sejahtera dalam bernegara dan berbangsa”.

Kepuasan Pelanggan (Masyarakat)

Gerson (2002:5), kepuasan pelanggan adalah sebuah produk atau jasa memenuhi atau melampaui harapannya. Kottler (dalam Supranto, 2001:230), mengemukakan bahwa kepuasan adalah “ perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi (kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya”. Kepuasan masyarakat sangat perlu diperhatikan oleh aparat pemberi pelayanan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik. Indikator kepuasan masyarakat tersebut menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Men.Pan) No.25 Tahun 2004 terdiri dari 14 unsur, yaitu:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan pada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat kemampuan dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.

11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. 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.

METODOLOGI PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan rancangan atau desain penelitian deskriptif kualitatif yaitu mixed antara kualitatif dengan kuantitatif untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat dari pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Sarolangun Kabupaten Sarolangun.

Teknik Pengumpulan Data

Jenis data pada penelitian ini meliputi data primer yaitu sumber data yang diperoleh melalui responden yaitu masyarakat yang memberikan data atau memberikan jawaban dalam kuesioner dan data sekunder yaitu data yang diperoleh dari catatan-catatan, buku, makalah, jurnal online dan lain-lain terutama yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Data yang lain juga didapat dari arsip, sebagai sumber data dalam bentuk dokumen, data statistik dan naskah-naskah yang telah tersedia dalam lembaga atau instansi yang berhubungan dengan penelitian ini. Pengumpulan data atau informasi yang dilakukan adalah Observasi, menyebarkan kuisisioner dan melakukan wawancara yang berpedoman pada *indepth interview* untuk memperkaya data yang dikumpulkan tentang masyarakat pengguna layanan.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-

masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan IKM terdapat 14 unsur atau indikator yang dikaji. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM dipergunakan rumus sebagai berikut :

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

Guna memperoleh interpretasi nilai IKM yang berkisar 25-100, maka hasil penilaian masing-masing dikalikan 25. Hasil perhitungan tersebut di atas dikategorikan sebagai berikut :

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM

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

Sementara itu, untuk menentukan kinerja setiap unsur/dimensi adalah dengan menentukan intervalnya terlebih dahulu. Rumus yang dipakai adalah :

$$I = \frac{\text{Range}}{k}$$

Keterangan :

I = Interval/Rentang Kelas

Range = Skor Tertinggi – Skor Terendah

K = Banyaknya Kelas yang ada

Berdasarkan rumus diatas, maka interval untuk setiap item adalah :

$$I = \frac{600 - 150}{4} = \frac{450}{4} = 112,5$$

Jadi untuk setiap item dalam unsur/dimensi kinerjanya dapat diukur sebagai berikut:

Bobot 150 - <262,5 = Tidak baik

Bobot 262,5 - <375 = Kurang baik

Bobot 375 - <487,5 = Baik

Bobot 487,5 - 600 = Sangat baik

Kemudian data-data yang dikumpul diinterpretasikan, rumus rata-rata yang digunakan adalah :

$$\bar{X} = \frac{\sum(f.w)}{n}$$

Keterangan :

\bar{X} = Bobot rata-rata

$\sum(f.w)$ = Jumlah skor

n = Jumlah kategori hitung

kemudian diklasifikasikan ke dalam bentuk persentase yaitu dengan rumus persen sebagai berikut :

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

keterangan :

P = Persentase

f = frekuensi

n = Jumlah responden

Tabel 2. Skoring/ Nilai

Jawaban	Skor
Sangat Mudah	4
Mudah	3
Kurang Mudah	2
Tidak Mudah	1

Tabel 3. Variabel Operasional

Variabel	Dimensi	Indikator	Item
Pelayanan Menurut Keputusan Menpan No.25 Tahun 2004	Prosedur Pelayanan	Tingkat kemudahan mengenai prosedur pelayanan. Tingkat kejelasan alur dalam prosedur pelayanan.	1-2
	Persyaratan Pelayanan	Tingkat kesesuaian mengenai persyaratan pelayanan. Tingkat kejelasan mengenai persyaratan pelayanan.	3-4
	Kejelasan Petugas Pelayanan	Tingkat kepastian mengenai identitas dan tanggung jawab petugas pelayanan.	5-6

		Tingkat kemudahan petugas pelayanan ditemui dan dihubungi.	
	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	Tingkat kredibilitas petugas pelayanan. Tingkat ketepatan waktu petugas dalam menyelesaikan suatu pelayanan.	7-8
	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	Tingkat kejelasan tanggung jawab petugas pelayanan. Tingkat kepastian tanggung jawab petugas pelayanan.	9-10
	Kemampuan Petugas Pelayanan	Tingkat kemampuan intelektual petugas. Tingkat kemampuan fisik.	11-12
	Kecepatan Pelayanan	Tingkat ketepatan waktu proses pelayanan. Tingkat keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan.	13-14
	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	Tingkat kesamaan perlakuan dalam mendapatkan pelayanan. Tingkat keadilan untuk mendapatkan pelayanan.	15-16
	Kesopanan dan Keramahan Petugas	1. Tingkat kesopanan dan keramahan petugas pelayanan. 2. Tingkat penghormatan dan penghargaan antara petugas dengan masyarakat.	17-18
	Kewajaran Biaya Pelayanan	1. Tingkat kewajaran biaya pelayanan dengan hasil. 2. Tingkat keterjangkauan biaya pelayanan oleh kemampuan masyarakat.	19-20
	Kepastian Biaya Pelayanan	1. Tingkat kesesuaian mengenai rincian biaya pelayanan. 2. Tingkat kejelasan rincian biaya pelayanan.	21-22
	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3. Tingkat kesopanan dan keramahan petugas pelayanan. 4. Tingkat penghormatan dan penghargaan antara petugas dengan masyarakat.	17-18
	Kewajaran Biaya Pelayanan	3. Tingkat kewajaran biaya pelayanan dengan hasil. 4. Tingkat keterjangkauan biaya pelayanan oleh kemampuan masyarakat.	19-20
	Kepastian Biaya Pelayanan	3. Tingkat kesesuaian mengenai rincian biaya pelayanan. 4. Tingkat kejelasan rincian biaya pelayanan.	21-22

	Kepastian Jadwal Pelayanan	1. Tingkat ketepatan jadwal pelayanan. 2. Tingkat kejelasan jadwal pelayanan.	23-24
	Kenyamanan Lingkungan	1. Tingkat kebersihan dan kenyamanan lingkungan tempat pelayanan. 2. Tingkat ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan.	25-26
	Keamanan Pelayanan	1. Tingkat keamanan lingkungan tempat pelayanan. 2. Tingkat keamanan dalam penggunaan sarana dan prasarana pelayanan.	27-28

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengukuran kualitas pelayanan di Kecamatan Sarolangun ini dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada 150 responden untuk mengisi kuesioner sesuai dengan pendapat masing-masing responden tentang pelayanan yang diterimanya. Indeks kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui bagaimana tanggapan masyarakat pengguna layanan ini akan pelayanan yang telah diberikan kepadanya. Indeks ini digunakan sebagai tolok ukur dari kualitas pelayanan kantor Kecamatan apakah sudah memenuhi standar pelayanan minimal yang telah diisyaratkan oleh pemerintah.

Kepuasan masyarakat dapat diketahui dengan melihat kualitas pelayanan dari masing-masing unsur yang telah ditentukan, adapun unsur/dimensi kepuasan masyarakat yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, keamanan lingkungan sebagai berikut :

Tabel 4. Nilai Rata-rata Unsur Dari Masing-masing Unit Pelayanan Pada Kantor Camat Kecamatan Sarolangun

No	Unsur Pelayanan	Bobot Rata-Rata Unsur	Nilai Rata-Rata Unsur	Keterangan
1	Prosedur Pelayanan	377	2,51	Baik
2	Persyaratan Pelayanan	357,5	2,38	Kurang Baik
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	324	2,16	Kurang Baik
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	316	2,10	Kurang Baik

5	Tanggung jawab petugas pelayanan	307,5	2,05	Kurang Baik
6	Kemampuan petugas pelayanan	418	2,79	Baik
7	Kecepatan pelayanan	283,5	1,89	Kurang Baik
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	232,5	1,55	Tidak Baik
9	Kesopanan & keramahan petugas	328	2,19	Kurang Baik
10	Kewajaran biaya pelayanan	349,5	2,33	Kurang Baik
11	Kepastian biaya pelayanan	256	1,70	Tidak baik
12	Kepastian jadwal pelayanan	299,5	1,99	Kurang Baik
13	Kenyamanan lingkungan	346	2,30	Kurang Baik
14	Keamanan lingkungan	401	2,67	Baik
JUMLAH		4596	30,6	
Rata-Rata		328,3	2,2	Kurang Baik

Sumber : data primer di olah

Dari tabel 4 dapat dilihat bahwa hasil penilaian seluruh dimensi yang diteliti dalam penelitian ini, dari ke-empat belas dimensi penelitian tersebut terdapat 3 (tiga) dimensi yang dapat dikatakan dalam kategori yang baik yaitu dimensi prosedur pelayanan, kemampuan petugas pelayanan dan keamanan lingkungan. Sedangkan dimensi yang menurut responden kategorinya tidak baik ada 2 (dua) yaitu keadilan mendapatkan pelayanan dan kepastian biaya pelayanan

Adapun dimensi dalam kategori kurang baik ada 9 (sembilan) yaitu persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, kesopanan & keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, dan kenyamanan lingkungan.

Setelah mendeskripsikan dimensi-dimensi diatas, berikut ini akan mendiskripsikan indeks kepuasan masyarakat (IKM) atas pelayanan di Kecamatan Sarolangun secara keseluruhan. Diskripsi ini dapat dilakukan dengan cara menghitung nilai indeks dari unit pelayanan kinerja secara keseluruhan, adapun nilai indeks dapat diperoleh dengan cara mengalikan masing-masing nilai rata-rata unsur dengan penimbang yang sama.

Berdasarkan data nilai rata-rata unsur maka nilai indeks secara keseluruhan adalah :

$$\text{Nilai Indeks} = (2,51 \times 0,071) + (2,38 \times 0,071) + (2,16 \times 0,071) + (2,10 \times 0,071) + (2,05 \times 0,071) + (2,79 \times 0,071) + (1,89 \times 0,071) + (1,55 \times 0,071) + (2,19 \times$$

$$0,071) + (2,33 \times 0,071) + (1,70 \times 0,071) + (1,99 \times 0,071) + (2,30 \times 0,071) \\ + (2,67 \times 0,071) = 2,169$$

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Penimbang = $2,169 \times 25 = 54,22$
- b. Mutu pelayanan C
- c. Kinerja unit pelayanan Kurang Baik

Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Kecamatan Sarolangun masih banyaknya dimensi dan indikator kepuasan pelanggan dalam kategori kurang baik sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan di Kecamatan Sarolangun juga dalam kategori kurang baik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Peningkatan masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan seharusnya menunjukkan adanya peningkatan kualitas pelayanan di Kecamatan Sarolangun namun ditemukan kenyataan bahwa masih banyaknya dimensi dan indikator kepuasan pelanggan dalam kategori kurang baik sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan di Kecamatan Sarolangun juga dalam kategori kurang baik.
2. Adapun kinerja pelayanan di Kecamatan Sarolangun menunjukkan bahwa dari 14 dimensi yang ada, 3 dimensi berada dalam posisi yang bagus, 9 dimensi berada dalam posisi kurang bagus dan 2 dimensi berada dalam posisi tidak bagus. Dimensi yang berada dalam posisi bagus adalah prosedur pelayanan, kemampuan petugas pelayanan dan keamanan pelayanan. Sedangkan 9 dimensi yang kategorinya kurang bagus adalah persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan. Kecepatan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan. Selain itu juga ada 2 dimensi yang kategorinya tidak bagus adalah keadilan mendapatkan pelayanan dan kepastian biaya pelayanan. Secara keseluruhan nilai IKM unit pelayanan kerjanya dikategorikan dalam kondisi yang kurang baik.

Saran

1. Kinerja yang kurang baik yaitu tingkat kepastian tanggung jawab petugas pelayanan sering tidak berada di tempat yang pada akhirnya masyarakat harus menunggu. Hal ini harus diperbaiki untuk meningkatkan pelayanan.
2. Tingkat kehandalan jadwal pelayanan dimana ketepatan jadwal pelayanan sering kali menjadi kendala yang dialami masyarakat yang hendak melakukan pelayanan, kondisi ini terjadi dikarenakan jadwal waktu pelayanan yang seharusnya masih ada tetapi kadang kala tidak ada petugas yang melayani. Untuk itu disiplin terhadap waktu sebagai upaya agar jadwal pelayanan tidak terganggu perlu diteapkan.
3. Tingkat kesamaan perlakuan dan keadilan mendapatkan pelayanan harus diubah dimana petugas sebaiknya memberikan perlakuan yang sama kepada seluruh masyarakat yang akan melakukan pelayanan tanpa membedakan status sosial ataupun hal lain yang membuat masyarakat berfikir bahwa ada perbedaan perlakuan untuk mendapatkan pelayanan.
4. Ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan yaitu ketersediaan sarana dan prasarana pendukung seperti ruang tunggu dan kursi yang memadai, hal ini harus menjadi perhatian pihak pimpinan.
5. Kebersihan dan kerapian lingkungan tempat pelayanan harus ditingkatkan. Lingkungan yang sehat adalah lingkungan yang bersih, sehingga lingkungan yang bersih bisa menimbulkan rasa nyaman bagi masyarakat yang menunggu untuk mendapatkan pelayanan.
6. Tingkat keamanan lingkungan pelayanan harus ditingkatkan. Jaminan keamanan dilingkungan Kecamatan Sarolangun dirasakan kurang karena tidak adanya petugas keamanan internal. Melihat lokasi yang berada persis dipinggir jalan raya sudah tentu kemungkinan adanya gangguan keamanan juga cukup besar, terutama kerawanan terhadap tindak pencurian kendaraan di lahan parkir. Untuk itu bila memungkinkan diperlukan satuan pengamanan tersendiri sehingga ada jaminan keamanan bagi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Thoha, Miftatah. 2001. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta : PT. Grafindo Persada
- Triguno. 2005. *Budaya Kerja (Falsafah, Tantangan, Lingkungan Yang Kondusif, Kualitas dan Pemecahan Masalah)*. Cetakan Kelima. Jakarta : PT Golden Trayon Press

- Gerson, Richard F. 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Terjemahan. Jakarta : PPM
- Kotler, Philip and Armstrong, Gary .2001. *Dasar-dasar Pemasaran*. Edisi Kesembilan. Jakarta : Indeks
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.
- Kepmen PAN No. 63/ KEP/ M.PAN/ 7/ 2003 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Kepmen PAN No. 25/ KEP/ M.PAN/ 2/ 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.