

## INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN KANTOR KECAMATAN DI SURAKARTA, INDONESIA

Wijayanti Setyo Utami<sup>1</sup>, Suryanto<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sebelas Maret Surakarta,  
Jalan Ir. Sutami No. 36 A Kentingan Surakarta 57126, Indonesia. Phone: +62-271-647481  
E-mail korespondensi: wijyantisetoutami@yahoo.com

Naskah diterima: Januari 2013; disetujui: September 2013

**Abstract:** This study aims to observe the index of public service satisfaction and to determine the factors that affect the level of community satisfaction in Surakarta District Office (SDO). The use of questionnaire, interview, and direct observation have been carried out for data collection. There were 150 respondents who have experience with the service of SDO. The variables are include the satisfaction of the public, tangible, reliability, responsiveness, assurance, and certainty, as well as empathy. The Ordinary Least Square (OLS) are performed to analyze the multiple linear regression. This study finds that the Community Satisfaction Index Service is well regarded by the people of Surakarta. It shows that five independent variables (i.e. tangible, reliability, responsiveness, assurance and certainty, as well as empathy) have a significant impact to satisfaction. People assess that the public service in Surakarta district had been good. However, the government is expected to improve the quality of public service in the the district Office since good service followed by the increase of community satisfaction.

**Keywords:** public service; satisfaction; good governance; ordinary least square

**JEL Classification:** D73, R5, C20, H50

**Abstrak:** Studi ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana layanan Indeks Kepuasan Pelayanan Masyarakat dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat di kantor Kota Surakarta. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, wawancara dan observasi langsung dengan jumlah 150 responden. Variabel yang digunakan dalam studi ini meliputi kepuasan masyarakat, nyata, reliabilitas, responsif, jaminan dan kepastian, serta empati. Metode Ordinary Least Square (OLS) digunakan untuk menganalisis regresi linier berganda. Hasil studi ini menunjukkan bahwa lima variabel independen, yaitu, nyata, reliabilitas, responsif, jaminan dan kepastian, serta empati berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen adalah kepuasan. Masyarakat menilai bahwa pelayanan publik di jajaran Kota telah baik. Namun, pemerintah diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di jajaran layanan kantor karena pelayanan yang baik diikuti dengan peningkatan kepuasan masyarakat.

**Kata kunci:** pelayanan public; kepuasan; tata pemerintahan yang baik; ordinary least square

**Klasifikasi JEL:** D73, R5, C20, H50

### PENDAHULUAN

Pemerintah merupakan suatu organisasi publik yang memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Peran pemerintah dalam menjalankan tugas

melayani masyarakat dapat dilihat dari etos kerja yang tinggi, kemampuan memegang etika birokrasi dalam menjalankan tugas, dan profesionalisme dalam memenuhi aspirasi masyarakat. Pemerintah dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang adil dan merata

**Tabel 1. Jumlah keluhan masyarakat pada beberapa instansi tahun 2008-2011**

No	Instansi	2008	2009	2010	2011
1	Pemerintah Daerah	267	302	354	671
2	Kepolisian	251	288	241	325
3	Lembaga Pengadilan	107	146	155	178
4	Badan Pertanahan Nasional	77	120	96	165
5	Instansi Pemerintah (Kementerian dan Departemen)	91	118	90	154
6	BUMN/BUMD	59	73	63	106
7	Lain-Lain	58	55	29	98
8	Kejaksaan	52	68	41	90
9	Lembaga Pemerintah Non Departemen	16	14	11	24
10	TNI	24	22	16	17
11	Perguruan Tinggi Negeri	5	3	12	11
12	Komisi Negara	5	8	12	14
13	Perbankan	9	15	15	11
14	DPR	4	3	2	2
15	Badan Pemeriksa Keuangan	1	2	0	1
	Jumlah	1.026	1.237	1.137	1.867

Sumber: Data Sekunder yang Diolah Berdasarkan Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2008-2011

dengan kesiapan psikologi birokratnya yang selalu menyesuaikan diri dengan berbagai perubahan sosial yang sedang terjadi di masyarakat sebagai sasaran pelayanannya.

Pemerintah pusat tidak akan bisa melayani masyarakat dengan baik tanpa adanya kinerja yang baik dari pelayanan publik masyarakat di suatu daerah. Adanya otonomi daerah yang memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah dapat membantu memperlancar pelayanan kepada masyarakat di setiap daerah. Semakin mengerucutnya sebuah instansi pemerintah yang melayani masyarakat akan mempermudah pengembangan potensi suatu daerah tersebut. Selain itu sumbangan kinerja pemerintah daerah dalam melayani masyarakat lebih cepat dirasakan oleh masyarakat.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan pada masyarakat, pemerintah perlu memonitoring kinerja dari instansi-instansi yang secara langsung melayani masyarakat dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Keluhan masyarakat secara nasional telah ditampung dan ditindaklanjuti oleh Ombudsman Republik Indonesia yang merupakan lembaga pemerintah yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh negara.

Tabel 1 menunjukkan data tentang keluhan masyarakat Indonesia terhadap instansi publik. Terdapat 1.026 keluhan keluhan masyarakat

terhadap instansi pemerintah pada tahun 2008 dan peningkatan pada tahun 2009 menjadi 1.237 keluhan. Keluhan masyarakat terhadap pelayanan pemerintahan mengalami penurunan pada tahun 2010 menjadi 1.137 keluhan. Namun pada tahun 2011 terjadi lonjakan keluhan terhadap pelayanan masyarakat menjadi 1.867 keluhan. Secara keseluruhan, keluhan tersebut mengalami peningkatan dari tahun 2008 hingga 2011. Selain instansi pemerintah daerah, kepolisian menduduki peringkat kedua yang setiap tahunnya mengalami peningkatan keluhan masyarakat. Disusul oleh instansi Lembaga Pengadilan yang juga mendapat sorotan tentang banyaknya keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan tabel 2, dapat diketahui bahwa terjadi maladministrasi dari tahun 2008 hingga 2011. Maladministrasi tahun 2008 yakni sebesar 1.026, mengalami peningkatan pada tahun berikutnya yakni tahun 2009 menjadi sebesar 1.237, dan pada tahun 2010 kejadian maladministrasi mengalami penurunan berada pada angka 1.137. Namun yang terjadi pada tahun 2011, jumlah maladministrasi mengalami lonjakan yang cukup tajam yakni mencapai angka 1.867 kejadian maladministrasi. Secara spesifik, keluhan masyarakat terbesar terhadap maladministrasi yaitu mengenai penundaan berlarut dalam melayani kebutuhan masyarakat. Selain penundaan berlarut, penyalahguna-

**Tabel 2. Jumlah laporan masyarakat berdasarkan substansi maladministrasi tahun 2008-2011**

No	Substansi Laporan	2008	2009	2010	2011
1	Penundaan Berlarut	259	593	572	784
2	Penyalahgunaan Wewenang	245	264	193	328
3	Berpihak	78	106	125	127
4	Tidak Memberikan Pelayanan	88	41	30	151
5	Penyimpangan Prosedur	66	86	87	162
6	Permintaan Uang, Barang & Jasa	77	56	45	139
7	Tidak Kompeten	42	70	51	93
8	Tidak Patut	35	21	34	53
9	Diskriminasi	5	0	0	27
10	Konflik Kepentingan	11	0	0	3
11	Lain-Lain	120	0	0	0
	Jumlah	1.026	1.237	1.137	1.867

Sumber: Data Sekunder yang Diolah Berdasarkan Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia Tahun 2008-2011

an wewenang yang dilakukan pelaku pelayanan publik masyarakat menjadi aspek yang harus segera diperbaiki oleh instansi pemerintah. Pada urutan selanjutnya masyarakat mengeluh terhadap berpihaknya instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik.

Di setiap pemerintah daerah, terdapat kecamatan yang memiliki pengaruh besar dalam pelayanan secara langsung kepada masyarakat. Kecamatan bertanggung jawab dalam lingkup suatu daerah dalam penanganan permasalahan masyarakat. Pada dasarnya, kantor kecamatan memiliki tugas pokok yakni menyelenggarakan sebagian kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan dari Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah. Fungsi kecamatan antara lain, penyelenggaraan kesekretariatan Kelurahan, mengkoordinasi kegiatan pemberdayaan masyarakat, pelaksanaan perencanaan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan, mengkoordinasi upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum, mengkoordinasi penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan, mengkoordinasi pemeliharaan

prasarana dan fasilitas umum, mengkoordinasi penyelenggaraan kegiatan pemerintah di tingkat kecamatan, membina penyelenggaraan pemerintah Kelurahan, melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan atau yang belum dapat dilaksanakan di pemerintahan Kelurahan, serta pembinaan jabatan fungsional.

Berdasarkan tabel 3, terdapat 5 kecamatan di kota Surakarta yang menyelenggarakan pelayanan terhadap masyarakat. Kelima kantor kecamatan di Kota Surakarta mempermudah pemerintah Kota Surakarta dalam mengelola daerah-daerah di Kota Surakarta serta mempermudah masyarakat dalam penyelesaian kewajiban tanpa harus langsung berhubungan dengan pemerintah Kota Surakarta. Lima kecamatan tersebut mengelola 51 kelurahan. Pelayanan yang diberikan berupa pelayanan administrasi kependudukan yaitu pelayanan KTP, pelayanan Kartu Keluarga (KK), pelayanan Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS). Kecamatan juga melayani pelayanan administrasi perizinan di antaranya, pelayanan Izin

**Tabel 3. Daftar kecamatan Kota Surakarta**

No	Kecamatan	Alamat	Nomor Telpon	Kelurahan
1	Laweyan	Jl. Dr. Rajiman Nomor 352 Surakarta	(0271) 714568	11
2	Serengan	Jl. Veteran Nomor 271 Surakarta	(0271) 645414	7
3	Pasar Kliwon	Jl. Kapten Mulyadi Nomor 111 Surakarta	(0271) 656842	9
4	Jebres	Jl. Ki Hajar Dewantara Nomor 27 Surakarta	(0271) 656961	11
5	Banjarsari	Jl. Letjend S. Parman Nomor 133 Surakarta	(0271) 656979	13
		Jumlah Kelurahan		51

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Surakarta

**Tabel 4. Daftar Penduduk Kota Surakarta Berdasarkan Kecamatan Tahun 2012**

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk
1	Laweyan	108.596
2	Serengan	60.752
3	Pasar Kliwon	90.037
4	Jebres	146.362
5	Banjarsari	173.145
Jumlah Penduduk Surakarta		578.892

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Surakarta

Gangguan (HO), Izin Mendirikan Bangun Bangunan (IMBB), Izin Mendirikan Bangunan (IMB) merupakan tugas dari instansi pemerintah yakni kecamatan.

Tabel 4 menunjukkan jumlah penduduk di setiap kecamatan Kota Surakarta. Kecamatan Banjarsari memiliki jumlah penduduk tertinggi yaitu 173.145 jiwa. Jumlah penduduk tertinggi kedua adalah Kecamatan Jebres dengan 146.362 jiwa sedangkan kecamatan dengan jumlah penduduk paling sedikit yaitu Kecamatan Serengan sebesar 60.752 jiwa. Adanya pendataan penduduk di setiap kecamatan memudahkan penyelenggara layanan di kantor kecamatan untuk mengelola dan memberi layanan pada warganya.

Studi ini bertujuan: (1) untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan di kantor Kecamatan Kota Surakarta dan (2) untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat di kantor Kecamatan Kota Surakarta. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di instansi pemerintah daerah adalah mengobservasi terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM berpedoman pada Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/ 25/M.PAN/ 2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Selama ini pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kecamatan di Surakarta belum maksimal sehingga terdapat keluhan dari masyarakat. Keluhan masyarakat tersebut pada akhirnya menjadi pemicu pihak kantor Kecamatan untuk meningkatkan kinerjanya menjadi lebih baik. Pelayanan yang cepat, akurat serta keramahan dari petugas kecamatan selalu diharapkan masyarakat di kantor Kecamatan. Hal yang sering dikeluhkan masyarakat yakni lama

waktu masyarakat menunggu dalam melengkapi dokumen yang dibutuhkan.

Secara umum perbaikan serta peningkatan mutu pelayanan instansi-instansi pemerintah terhadap masyarakat diharapkan mampu mengurangi tingginya jumlah keluhan masyarakat, baik dalam skala regional maupun nasional. Hal ini sangat perlu dilakukan untuk terus meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai konsumen pelayanan publik. Pelayanan yang adil merupakan harapan dari setiap masyarakat yang menjadi tanggung jawab dari instansi-instansi pemerintah yang berkewajiban memberikan pelayanan publik. Permasalahan yang lainnya juga masih terjadi sehingga perlu adanya kesadaran dari setiap individu pemberi layanan yang terjun langsung dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Peningkatan kinerja instansi pemerintah akan mempermudah masyarakat dalam menjalankan kewajibannya sebagai warga negara yang baik.

## METODE PENELITIAN

Studi ini menggunakan sampel berjumlah 150 masyarakat yang merupakan penduduk Kota Surakarta berusia tujuh belas tahun ke atas yang sedang atau pernah merasakan pelayanan di kantor kecamatan Kota Surakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam studi ini adalah teknik sampling peluang (*probability sampling*) dengan jenis *convenience sampling*<sup>1</sup>. Jenis sampling ini secara teknis memilih sampel berdasarkan kemudahan (Sanusi, 2012: 94).

<sup>1</sup> Untuk pembahasan tentang sampling dan besarnya sampel, lihat Sanusi (2012: 88-89) dan Gay dan Diehl (1996: 100-101)

Tabel 5. Nilai persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 1,75	25,00 - 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

Sumber: Kepmen PAN no.25/2004

Lokasi studi ini dilakukan di berbagai kantor kecamatan kecamatan Kota Surakarta. Lokasi studi dipilih secara sengaja (*purposive*) yang diambil berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu untuk kemudahan jangkauan dan perolehan data primer dari lokasi-lokasi tersebut.

Berdasarkan Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dapat dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang untuk setiap unsur pelayanan. Penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 14 variabel independen memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

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

$$\text{IKM} = \frac{(\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur})}{(\text{Total Unsur yang terisi})} \times \text{Nilai penimbangan} \quad 2)$$

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

$$\text{IKM Unit pelayanan} \times 25 \quad 3)$$

Dengan adanya unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap

unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang relevan dan memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Studi ini menggunakan metode pengukuran regresi linear berganda atau *Ordinary Least Square (OLS)*<sup>2</sup>. Studi ini didasarkan pula oleh studi terdahulu yang dilakukan Yuliarmi dan Riyasa (2007) pada pelayanan pelanggan PDAM Denpasar. Alat analisis yang digunakan dalam menghitung tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan kantor kecamatan Kota Surakarta adalah skor rata-rata dan standar deviasi dengan rumus sebagai berikut:<sup>3</sup>

$$\text{Skor rata-rata } \bar{x} = \frac{[\sum_{i=1}^n X_i]}{n} \quad 4)$$

di mana:  $\bar{x}$  adalah Skor rata-rata,  $X_i$  adalah Skor tiap-tiap sampel, dan  $n$  adalah Jumlah sampel

$$\text{Standar Deviasi } S = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (X_i - \bar{x})^2}{n - 1}} \quad 5)$$

di mana:  $S$  adalah Standar deviasi,  $n$  adalah Jumlah sampel,  $\bar{x}$  adalah Nilai skor rata-rata, dan  $X_i$  adalah Skor tiap-tiap sampel. Untuk menentukan tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan di kantor kecamatan Kota Surakarta akan studi ini menggunakan indikator yang telah dikategorikan oleh Yuliarmi dan Riyasa (2007) sebagai berikut:

<sup>2</sup> Untuk penjelasan mengenai metode OLS, lihat Gujarati, (2010: 20).

<sup>3</sup> Rumus-rumus dikutip dari Kuncoro (2003: 173, 177)

$I \geq \bar{x} + SD =$  dikategorikan Tinggi  
 $\bar{x} \leq I < \bar{x} + SD =$  dikategorikan Sedang  
 $\bar{x} - SD \leq I < \bar{x} =$  dikategorikan Rendah  
 $I < \bar{x} - SD =$  dikategorikan Sangat Rendah

di mana:  $I$  adalah nilai indikator,  $\bar{x}$  adalah rata-rata,  $SD$  adalah standar deviasi.

Berdasarkan studi terdahulu yang dilakukan oleh Yuliarmi dan Riyasa (2007), penggunaan Skala Likert membuat variabel yang akan diukur dapat dijabarkan menjadi indikator-indikator variabel yang kemudian akan dijadikan titik tolak untuk penyusunan item-item instrumen berupa pertanyaan maupun pernyataan. Jawaban untuk setiap item instrumen dengan menggunakan Skala Likert dengan rentang nilai satu yang menunjukkan sangat tidak setuju dan nilai lima untuk menunjukkan sangat setuju. Selain itu analisis regresi terhadap lima dimensi kualitas layanan jasa akan menentukan seberapa baik dan tidaknya sebuah pelayanan. Analisis regresi dilakukan untuk mengetahui hubungan dari faktor-faktor dimensi kualitas layanan jasa terhadap kepuasan masyarakat. Berikut model regresi linear berganda yang dinyatakan dalam persamaan:

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_{1i} + \beta_2 X_{2i} + \beta_3 X_{3i} + \beta_4 X_{4i} + \beta_5 X_{5i} + \mu_i \quad (6)$$

di mana:  $Y$  adalah kepuasan masyarakat,  $X_1$

adalah berwujud (*tangible*),  $X_2$  adalah keandalan (*reliability*),  $X_3$  adalah ketanggapan (*responsiveness*),  $X_4$  adalah jaminan dan kepastian (*assurance*),  $X_5$  adalah empati (*empathy*),  $\beta_1, \beta_2, \beta_3, \dots, \beta_5$  adalah koefisien regresi,  $\mu_i$  adalah variabel pengganggu.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Analisis ini dilakukan dengan menggunakan penilaian indeks kepuasan masyarakat, di mana dari hasil perhitungan didapat kriteria nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Sementara dari hasil analisis statistik, diperoleh *mean* statistik jawaban responden mengenai kinerja pelayanan di kantor Kecamatan Kota Surakarta sebagai berikut:

Nilai indeks unit pelayanan:

$$\begin{aligned}
 &(2,88 \times 0,071) + (2,91 \times 0,071) + (2,88 \times 0,071) + \\
 &(2,63 \times 0,071) + (2,86 \times 0,071) + (2,92 \times 0,071) + \\
 &(2,58 \times 0,071) + (2,99 \times 0,071) + (2,92 \times 0,071) + \\
 &(2,96 \times 0,071) + (2,62 \times 0,071) + (2,53 \times 0,071) + \\
 &(2,91 \times 0,071) + (2,95 \times 0,071) = 2,80734
 \end{aligned}$$

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar =  $2,80734 \times 25 = 70,1835$ .
- 2) Mutu pelayanan pada kantor Kecamatan Kota Surakarta setelah dikonversi berada pada interval nilai 62,51–81,25 sehingga dapat disim-

Tabel 6. Nilai rata-rata unsur pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1.	Prosedur Pelayanan	2,88
2.	Persyaratan Pelayanan	2,91
3.	Kejelasan Petugas	2,88
4.	Kedisiplinan Petugas	2,63
5.	Tanggung Jawab Petugas	2,86
6.	Kemampuan Petugas	2,92
7.	Kecepatan Petugas	2,58
8.	Keadilan Petugas	2,99
9.	Kesopanan Petugas	2,92
10.	Kewajaran Biaya	2,96
11.	Kepastian Biaya	2,62
12.	Kepastian Jadwal	2,53
13.	Kenyamanan Lingkungan	2,91
14.	Keamanan Pelayanan	2,95

pulkan nilai mutu pelayanan B.

3) Kinerja unit pelayanan dinilai baik oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat dapat disimpulkan bahwa nilai mutu pelayanan B yang dinilai baik oleh masyarakat. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat Kota Surakarta merasa puas terhadap pelayanan di kantor Kecamatan Kota Surakarta. Hal ini memang telah sesuai dengan hipotesis yang berdasarkan pada studi terdahulu yang dilakukan oleh Agustina (2013) dan Fardhani (2010).

### Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Kantor Kecamatan Surakarta

Analisis deskriptif dimaksudkan untuk mengetahui karakteristik dari responden. Des-

kripsi tentang karakteristik para responden diperoleh dari isian kuisisioner pada bagian identitas diri yang diisi oleh para responden. Isian deskripsi mengenai data diri tersebut terdiri dari alamat responden berdasar pada kecamatan, jenis kelamin, pekerjaan, usia, pendidikan terakhir, status pernikahan, dan pengeluaran perbulan yang dijabarkan pada tabel 7. Berdasarkan tabel 7, diketahui bahwa responden terdiri dari perwakilan penduduk di 5 Kecamatan Kota Surakarta. Masing-masing kecamatan terdiri dari 30 responden. Responden dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak yakni sebanyak 92 responden, sedangkan responden laki-laki sebanyak 58 responden. Dilihat dari karakteristik pekerjaan yang paling banyak adalah responden yang bekerja di sektor swasta yakni sebanyak 47 responden sedangkan yang paling sedikit adalah responden yang

Tabel 7. Deskriptif responden

Karakteristik	Frekuensi	Persentase
<b>Alamat Berdasar Kecamatan</b>		
Laweyan	30	20%
Serengan	30	20%
Pasar Kliwon	30	20%
Jebres	30	20%
Banjarsari	30	20%
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	58	38,7%
Perempuan	92	61,3%
<b>Pekerjaan</b>		
Pelajar/ Mahasiswa	40	26,7%
PNS	7	4,7%
Swasta	47	31,3%
Wiraswasta	27	18,0%
Lain-lain	29	19,3%
<b>Usia</b>		
≤20 tahun	20	13,3%
21-30 tahun	67	44,7%
31-40 tahun	11	7,3%
41-50 tahun	27	18,0%
>50 tahun	25	16,7%
<b>Pendidikan Terakhir</b>		
≤SMA	108	72,0%
Diploma	11	7,3%
Sarjana	28	18,3%
≥Pasca Sarjana	3	2,0%
<b>Status Pernikahan</b>		
Menikah	86	57,3%
Belum Menikah	64	42,7%
<b>Pengeluaran perbulan</b>		
<Rp 1.500.000,00	75	50,0%
Rp 1.500.000,00-Rp 2.500.000,00	47	31,3%
>Rp 2.500.000,00-Rp 3.500.000,00	13	8,7%
>Rp 3.500.000,00	15	10,0%

memiliki pekerjaan sebagai PNS. Usia produktif yakni antara 21-30 tahun merupakan responden yang banyak melakukan pelayanan di kantor kecamatan untuk mengurus kelengkapan surat baik surat menikah maupun pembaharuan Kartu Tanda Penduduk, sedangkan dilihat dari pendidikan terakhir yang telah ditempuh para responden maka pendidikan SMA sederajat yang paling banyak menjadi karakteristik para responden. Status pernikahan para responden sebesar 86 responden yang telah menikah dan 64 responden belum menikah. Dominasi pengeluaran responden setiap bulannya yakni sebesar < Rp1.500.000,00 sebanyak 75 responden.

Jenis pelayanan yang paling sering dilakukan oleh penduduk Kota Surakarta adalah pembuatan atau perpanjangan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Selain pelayanan KTP yang sering dilakukan oleh penduduk Kota Surakarta adalah pelayanan Kartu Keluarga (KK). Berbagai macam pelayanan yang diberikan oleh kantor kecamatan diharapkan mampu mendekatkan masyarakat pada jajaran pemerintahan sehingga potensi suatu daerah semakin tampak, terlihat dalam tabel 8.

**Tabel 8. Jenis pelayanan yang sedang atau pernah dilakukan di kantor kecamatan**

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Responden
1	KTP	147
2	KK	76
3	Surat Nikah	14
4	IMB	2
5	HO	1
6	IUP	3
7	Lain-lain	6

Nilai *Mean* dan standar deviasi dari masing-masing variabel pada tabel 9, menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di kantor kecamatan Kota Surakarta sebesar 2,50. Penilaian rata-rata variabel berwujud yang dilihat dari fasilitas, keadaan fisik gedung, kenyamanan, kebersihan, kerapian ruang, kondisi serta kecukupan peralatan dan perlengkapan kantor kecamatan sebesar 3,91.

**Tabel 9. Deskriptif statistik**

No	Variabel	Mean	Standar Deviasi	N
1.	Kepuasan	2,5067	0,85724	150
2.	Berwujud	3,9114	0,57254	150
3.	Keandalan	3,5779	0,63328	150
4.	Ketanggapan	3,4489	0,71333	150
5.	Jaminan	3,7353	0,62231	150
6.	Empati	3,4778	0,73942	150

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2014

Variabel keandalan yang diwakili dengan keberadaan petugas kecamatan, ketepatan waktu penyelesaian yang dilakukan oleh petugas kecamatan, serta keadilan petugas kecamatan tanpa membedakan pelanggan satu dengan yang lain memiliki nilai *mean* sebesar 3,57.

Petugas kecamatan cepat tanggap terhadap keluhan masyarakat, tindakan segera dalam menangani keluhan masyarakat serta kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti masyarakat diwakili dengan variabel ketanggapan memiliki nilai 3,44. Variabel jaminan yang menjelaskan tentang keramahan dan kesopanan petugas, sikap petugas kecamatan yang memberikan pelayanan secara tuntas dan menyeluruh, serta jaminan keamanan dalam memberikan pelayanan memiliki nilai rata-rata sebesar 3,73. Empati yang diwakili dengan sikap dari petugas pelayanan yang penuh perhatian, mendelegasikan segala keluhan masyarakat secara seksama, serta kemudahan yang diberikan oleh petugas kecamatan kepada masyarakat saat menyampaikan keluhannya memiliki nilai sebesar 3,47.

### Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Kantor Kecamatan Surakarta

Model faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat pada pelayanan di kantor Kecamatan Kota Surakarta ini dianalisis dengan menggunakan regresi linear berganda dengan menggunakan *Ordinary Least Square* (OLS). Dengan menggunakan SPSS, maka didapat nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,840. Hal ini berarti sekitar 84% variasi pada variabel kepuasan yang dijelaskan oleh variabel berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati.



Nilai  $F$  pada model sebesar 151,711, nilai ini lebih besar dibandingkan nilai interval kepercayaan pada tingkat 5% yang digunakan yaitu sebesar 2,26. Hal ini menunjukkan bahwa variabel berwujud, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat secara simultan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat pada pelayanan di kantor Kecamatan Kota Surakarta disajikan pada tabel 13.

**Tabel 13. Koefisien di kantor Kecamatan Kota Surakarta**

Variabel	Koefisien	$t$	Sig.
(Constant)	-3,348	-14,167	0,000
Berwujud	0,300	5,414	0,000
Keandalan	0,328	5,287	0,000
Ketanggapan	0,328	6,863	0,000
Jaminan	0,348	5,681	0,000
Empati	0,310	6,003	0,000

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2014

R-squared 0,840 ; Adjusted R-squared 0,835 ; F-statistic 151,711

Maka dapat dituliskan model persamaan regresi berikut ini:

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_{1i} + \beta_2 X_{2i} + \beta_3 X_{3i} + \beta_4 X_{4i} + \beta_5 X_{5i} + \mu_i \quad 1)$$

$$\begin{aligned} \text{Kepuasan} = & -3,348 + 0,300\text{berwujud} + \\ & (5,414)^* \\ & 0,328\text{keandalan} + 0,328\text{ketanggapan} + \\ & (5,287)^* (6,863)^* \\ & 0,348\text{jaminan} + 0,310\text{empati} \\ & (5,681)^* (6,003)^* \end{aligned}$$

R Squared = 0,840; Adjusted R Squared = 0,835

F stat = 151,711;  $n = 150$

(\*signifikansi pada level 5%)

### Variabel yang Signifikan Terhadap Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Kantor Kecamatan Surakarta

**1) Berwujud.** Berdasarkan regresi linear ber-

ganda dengan menggunakan *Ordinary Least Square* (OLS) diperoleh nilai sig pada variabel berwujud sebesar 0,00 nilai ini menunjukkan hasil yang lebih kecil dibandingkan tingkat signifikansi yang digunakan yaitu sebesar 5% (0,05) maka dapat disimpulkan bahwa variabel berwujud yang meliputi fasilitas, keadaan fisik gedung, kenyamanan, kebersihan, kerapihan ruang, kondisi serta kecukupan peralatan dan perlengkapan kantor kecamatan berpengaruh nyata terhadap kepuasan pelayanan di kantor Kecamatan Kota Surakarta. Hasil ini sesuai dengan hipotesis yang mendasari berdasar studi terdahulu yang dilakukan oleh Yuliarmi dan Riyasa di Denpasar pada tahun 2007 serta studi yang dilakukan oleh Susila di kantor Kelurahan Jagalan pada tahun 2010.

**2) Keandalan.** Berdasarkan regresi linear berganda dengan menggunakan *Ordinary Least Square* (OLS) diperoleh nilai sig pada variabel keandalan sebesar 0,00 nilai ini menunjukkan hasil yang lebih kecil dibandingkan tingkat signifikansi yang digunakan yaitu sebesar 5% (0,05) maka dapat disimpulkan bahwa variabel keandalan yang meliputi keberadaan petugas kecamatan, ketepatan waktu penyelesaian yang dilakukan oleh petugas kecamatan, serta keadilan petugas kecamatan tanpa membedakan pelanggan satu dengan yang lain berpengaruh nyata terhadap kepuasan pelayanan di kantor Kecamatan Kota Surakarta. Hasil ini sesuai dengan hipotesis yang mendasari berdasar studi terdahulu yang dilakukan oleh Yuliarmi dan Riyasa di Denpasar pada tahun 2007.

**3) Ketanggapan.** Berdasarkan regresi linear berganda dengan menggunakan *Ordinary Least Square* (OLS) diperoleh nilai sig pada variabel ketanggapan sebesar 0,00 nilai ini menunjukkan hasil yang lebih kecil dibandingkan tingkat signifikansi yang digunakan yaitu sebesar 5% (0,05) maka dapat disimpulkan bahwa variabel ketanggapan yang meliputi petugas kecamatan yang cepat tanggap terhadap keluhan masyarakat, tindakan segera dalam menangani keluhan masyarakat serta kemampuan petugas dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti masyarakat berpengaruh nyata terhadap kepuasan pelayanan di kantor Keca-

matan Kota Surakarta. Hasil ini sesuai dengan hipotesis yang mendasari berdasar studi terdahulu yang dilakukan oleh Yuliarmi dan Riyasa di Denpasar pada tahun 2007 serta studi yang dilakukan oleh Susila di kantor Kelurahan Jagalan pada tahun 2010.

**4) Jaminan.** Berdasarkan regresi linear berganda dengan menggunakan *Ordinary Least Square* (OLS) diperoleh nilai *sig* pada variabel jaminan sebesar 0,00 nilai ini menunjukkan hasil yang lebih kecil dibandingkan tingkat signifikansi yang digunakan yaitu sebesar 5% (0,05) maka dapat disimpulkan bahwa variabel jaminan yang meliputi keramahan dan kesopanan petugas, sikap petugas kecamatan yang memberikan pelayanan secara tuntas dan menyeluruh, serta jaminan keamanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berpengaruh nyata terhadap kepuasan pelayanan di kantor Kecamatan Kota Surakarta. Hasil ini sesuai dengan hipotesis yang mendasari berdasar studi terdahulu yang dilakukan oleh Yuliarmi dan Riyasa di Denpasar pada tahun 2007 serta studi yang dilakukan oleh Susila di kantor Kelurahan Jagalan pada tahun 2010.

**5) Empati.** Berdasarkan regresi linear berganda dengan menggunakan *Ordinary Least Square* (OLS) diperoleh nilai *sig* pada variabel empati sebesar 0,00 nilai ini menunjukkan hasil yang lebih kecil dibandingkan tingkat signifikansi yang digunakan yaitu sebesar 5 persen (0,05) maka dapat disimpulkan bahwa variabel empati yang meliputi sikap dari petugas pelayanan yang penuh perhatian, mendengarkan segala keluhan masyarakat secara seksama, serta kemudahan yang diberikan oleh petugas kecamatan kepada masyarakat saat menyampaikan keluhannya berpengaruh nyata terhadap kepuasan pelayanan di kantor Kecamatan Kota Surakarta. Hasil ini sesuai dengan hipotesis yang mendasari berdasar studi terdahulu yang dilakukan oleh Yuliarmi dan Riyasa di Denpasar pada tahun 2007 serta studi yang dilakukan oleh Susila di kantor Kelurahan Jagalan pada tahun 2010. Menurut Basuki (2011) kepuasan masyarakat dapat ditentukan oleh mutu pelayanan petugas saat menghadapi keluhan masyarakat.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil studi maka dapat disimpulkan: *Pertama*, Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pelayanan di 5 kantor Kecamatan Kota Surakarta menunjukkan hasil sebesar 70,1835. Dalam hal ini untuk pelayanan pada kantor Kecamatan Kota Surakarta setelah dikonversi berada pada interval nilai 62,51–81,25 yang dapat disimpulkan nilai mutu pelayanan. Hasil ini memiliki arti bahwa masyarakat Kota Surakarta yang pernah atau sedang mengalami pelayanan di kantor Kecamatan Kota Surakarta menganggap pelayanan yang diberikan oleh kantor Kecamatan Kota Surakarta baik. *Kedua*, Berdasarkan hasil studi mengenai kepuasan masyarakat pada pelayanan di kantor Kecamatan Kota Surakarta menunjukkan bahwa kelima variabel independen berpengaruh nyata terhadap kepuasan masyarakat di kantor Kecamatan Kota Surakarta, yaitu: (a) Variabel berwujud meliputi, gedung, peralatan, perlengkapan, serta kebersihan di kantor Kecamatan Kota Surakarta. (b) Variabel keandalan meliputi, kedisiplinan petugas, keadilan dalam memberikan pelayanan serta ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan di kantor Kecamatan Kota Surakarta. (c) Variabel ketanggapan meliputi, petugas pelayanan yang tanggap terhadap permasalahan dan keluhan masyarakat serta mampu memberikan informasi yang mudah dipahami oleh masyarakat di kantor Kecamatan Kota Surakarta. (d) Variabel jaminan dan kepastian meliputi, sikap petugas dalam memberikan pelayanan, keramahan, kesopanan serta jaminan keamanan di kantor Kecamatan Kota Surakarta. (e) Variabel empati meliputi, kemudahan masyarakat saat menyampaikan keluhan serta perhatian petugas kecamatan di kantor Kecamatan Kota Surakarta.

## DAFTAR PUSTAKA

Agustina, Suci. (2004). Indeks kepuasan masyarakat terhadap unit pelayanan instansi pemerintah (Studi implementasi keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 di Kantor Kecamatan Tulungagung Ka-

- bupaten Tulungagung). *Jurnal Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*. [http:// hukum.ub.ac.id/wp-content/uploads/2013/01/Jurnal-Suci-Agustina-0910110081.pdf](http://hukum.ub.ac.id/wp-content/uploads/2013/01/Jurnal-Suci-Agustina-0910110081.pdf), Diakses: Tanggal 28 November 2012
- Astria, Lisna, Henry Rani Sitepu, dan Open Darnius. (2013). Analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap proses pelayanan pembuatan SIM (Surat Izin Mengemudi) di Satlantas Polres tapanuli Selatan. *Jurnal Saintia Matematika*. Vol. 1, No. 5 (2013): 435-444.
- Basuki, A.T. (2011). Survei indeks kepuasan konsumen atas pelayanan rumah sakit umum daerah. *Jurnal Ekonomi & Studi Pembangunan*, Vol 12 No.1 April 2011: 38-50.
- Fardhani, Harentama dan Mudji Rahardjo. (2008). *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat pada Pelayanan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang*. [http://eprints.undip.ac.id/26402/2/JURNAL\\_FORMAT.pdf](http://eprints.undip.ac.id/26402/2/JURNAL_FORMAT.pdf), Diakses: Tanggal 28 November 2012
- Gujarati, Damodar N dan Porter, Dawn C. (2010). *Dasar-Dasar Ekonometrika* Buku 2 Edisi 5. Terjemahan Raden Carlos Mangunsong. Jakarta: Salemba Empat.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Kotler, Philip. (2000). *Manajemen Pemasaran di Indonesia* Buku 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Kuncoro, Mudrajad. (2006). *Strategi (Bagaimana Meraih Keunggulan Kompetitif)*. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, dan Jacky Mussry. (2010). *Pemasaran Jasa (Manusia, Teknologi, Strategi) Perspektif Indonesia* Jilid 2 Edisi 7. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa* edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Ombudsman.go.id Diakses: Tanggal 30 November 2012.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025.
- Sanusi, Anwar. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Susila, Linda Nur. (2010). Analisis pengaruh kualitas pelayanan kantor kelurahan terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Jagalan Kecamatan Jebres Kota Surakarta. *Journal of Rural and Development*. Volume 1 No. 1 Februari 2010.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Yuliarni, Ni Nyoman dan Putu Riyasa. (2007). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar. *Buletin Studi Ekonomi*. ISSN 1410-4628 Volume 12 Nomor 1 Tahun 2007.
- Yustika, Ahmad Erani. (2006). *Ekonomi kelembagaan definisi, teori & strategi*. Jawa Timur: Bayumedia Publishing.