

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT  
(Studi Tentang Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Non Komersil di Kecamatan Telaga  
Bauntung Kabupaten Banjar)**

**Heni Susanti ; Muhammad Noor**  
[henisusantibjm@gmail.com](mailto:henisusantibjm@gmail.com), [muhammad.stia@gmail.com](mailto:muhammad.stia@gmail.com)

<sup>1</sup>Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Achmad Yani Banjarmasin

<sup>2</sup>Program Studi Administrasi Publik, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan izin mendirikan bangunan non komersil terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Telaga Bauntung Kabupaten Banjar. Penelitian menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Pengumpulan data dalam peneliti ini dilakukan dengan : (1) Studi Pustaka. (2) Observasi. (3) Survei dan (4) Wawancara. Hasil penelitian yang diperoleh bahwa pelayanan IMB di Kecamatan Telaga Bauntung Kabupaten Banjar telah memenuhi rasa kepuasan masyarakat (80,63) dengan nilai “B” dengan harapan yang kecil (43,01) karena beberapa indikator pelayanan sudah terpenuhi. Pada grafik kartesius yakni pada Kuadran A (Prioritas Utama), masih ada beberapa indikator yang benar-benar harus menjadi perhatian perbaikan sebagai sebuah fakta dan realitas yang sebenarnya seperti *sarana dan prasarana, biaya/tariff serta kecepatan waktu pelayanan*. Namun demikian ada juga ditemukan sekalipun prioritas utama perbaikan pada Kuadran A (kepuasan), tetapi itu hanya sebagai bentuk harapan berlebih saja dari pengguna jasa. Sementara ada juga beberapa indikator yang masuk pada Kuadran B, C dan D yang bisa dikatakan bahwa pelayanan dan kinerja selama ini sudah memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa.

**Kata Kunci :** *Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat*

**QUALITY ANALYSIS OF PUBLIC SERVICES  
TOWARD COMMUNITY SATISFACTION**

**(Study of Permit Services to Establish Non-Commercial Buildings In Telaga Bauntung  
District, Banjar Regency)**

**ABSTRACT**

*This study aims to analyze the quality of non-commercial building approval for community satisfaction in Telaga Bauntung District, Banjar Regency. Research using qualitative methods using a Likert Scale. Data collection in this research was carried out by: (1) Literature Study. (2) Observation. (3) Surveys and (4) Interviews. The results obtained from the IMB service in Telaga Bauntung District, Banjar Regency have fulfilled a sense of community satisfaction (80.63) with a value of "B" with little expectations (43.01) because several service indicators*

have been met. In the Cartesian chart in Quadrant A (Top Priority), there are still some indicators that really need to be considered as real facts and challenges such as facilities and infrastructure, costs / tariffs and speed of service delivery. However, it was also found that the main priority of improvement in Quadrant A (satisfaction), but that was only as a form of excessive expectations only from service users. While there are a number of indicators included in Quadrants B, C and D that can approve services and improvements so far have met expectations and satisfied service users.

**Keywords:** *Public Services, Community Satisfaction*

---

## PENDAHULUAN

Pelayanan lembaga publik yang domainnya berhubungan dengan publik, sangat jarang melihatnya dalam perspektif pengguna layanan atau publik, terutama menyangkut aspek kepuasan atau *customer satisfaction* (Mellon, 2001). Paradigma *good governance* dan penyelenggaraan otonomi Daerah di Indonesia tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 secara fundamental memiliki tujuan untuk lebih mendekatkan dan meningkatkan pelayanan publik pembangunan kepada masyarakat lokal serta mengupayakan terciptanya pemerataan pembangunan. Pasalnya, *good governance* dan desentralisasi mengamanahkan penyelenggaraan pemerintahan, baik di tingkat nasional maupun daerah, untuk menerapkan prinsip akuntabiliti, transparansi, responsifitas, partisipasi (*participatory democracy*). Di samping itu, dengan desentralisasi maka penyelenggaraan pelayanan publik-pembangunan oleh

pemerintah daerah sejatinya bersendikan kepada kebutuhan masyarakat lokal.

Pemerintah Daerah sebagai *service provider* dan *service arranger* memiliki kewenangan yang luas untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat setempat. Namun demikian, keberhasilan Pemerintah Daerah dalam menjalankan perannya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh berbagai Unit Organisasi/Perangkat Daerah. Disinilah konsistensi pergeseran dari *Old Publik Administration*, ke *New Publik Management* dan *New Public Service*.

Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik, yaitu, pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan (birokrasi-Pemerintah Daerah) dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif

pengguna layanan atau publik. Namun, kedua pendekatan ini tidaklah dilihat secara dikotomis, melainkan sebagai rangkaian kesatuan yang saling mempengaruhi (Dwiyanto, 2002).

Penilaian kinerja pelayanan publik berdasarkan perspektif pemberi layanan dewasa ini tidak lagi menjadi alat ukur yang dominan, tetapi seiring dengan tuntutan *good governance* dan demokrasi maka penggunaan perspektif pengguna layanan dalam menilai kinerja pelayanan publik sudah menjadi suatu keharusan sebagai tolak ukur menilai kinerja pemerintahan. Kecenderungan yang terlihat dalam penelitian yang dilakukan untuk menilai kinerja sektor publik tersebut sangat jarang yang melihatnya dari perspektif pengguna layanan atau publik, terutama menyangkut aspek kepuasan atau *customer satisfaction*, demikian pula halnya yang terjadi di Indonesia.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah yang menegaskan pentingnya pelayanan publik melibatkan partisipasi pengawasan masyarakat atas kinerja dan layanan yang diberikan pemerintah sebagai penyedia jasa dan masyarakat sebagai pengguna jasa. Kemudian PerMen-PAN Nomor 38 Tahun

2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan menekankan pada standar pelayanan, Standar Operasional Pelayanan (SOP), Penyelenggara Pelayanan Publik, Tim Penilai Pusat, Kinerja Unit Pelayanan Publik dan Indeks Kepuasan Masyarakat. Dalam Per-Men-PAN Nomor 38 Tahun 2012 tersebut ada beberapa instrument penilaian yakni: (1) Visi Misi dan motto pelayanan (2) Standar Pelayanan dan Maklumat pelayanan (3) Sistem, Mekanisme dan Prosedur (4) Sumberdaya manusia pelaksana pelayanan (5) Sarana dan Prasarana pelayanan (6) Penanganan Pengaduan (7) Indeks Kepuasan Masyarakat (8) Sistem Informasi Pelayanan Publik, dan (9) Produktivitas dalam pencapaian target.

Pada dasarnya penelitian ini ingin menganalisis kualitas pelayanan izin mendirikan bangunan non komersil terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Telaga Bauntung Kabupaten Banjar. Terkait dengan proses pengurusan IMB di Kecamatan Telaga Bauntung Kabupaten Banjar, berdsarkan observasi yang peneliti lakukan bahwa ada ditemui sebagian masyarakat mengeluh atas pelayanan yang diberikan oleh petugas, seperti lamanya proses pengurusan, informasi pelayanan yang kurang jelas, dan masyarakat kesulitan dalam memberikan masukan (pengaduan) terhadap pelayanan yang mereka keluhkan.

Bahkan dalam observasi awal peneliti menemukan ada masyarakat yang menggunakan jasa calo dalam pengurusan IMB. Padahal sudah tercatat jelas dalam Kepmenpan No.14 Tahun 2017 tentang survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, para petugas pelayanan harus memenuhi 9 unsur pelayanan publik yaitu (1) Persyaratan, (2) Sistem, mekanisme dan prosedur (3) Waktu penyelesaian (4) Biaya/Tarif (5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (6) Kompetensi Pelaksana (7) Perilaku Pelaksana, (8) Penanganan pengaduan, dan (9) Sarana dan Prasarana.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Pelayanan Publik

Pada hakekatnya pelayanan publik merupakan tugas utama dalam administrasi negara yang dilakukan oleh aparatur negara. Perkembangan yang muncul di sejumlah negara dalam bidang pelayanan publik menunjukkan adanya pergeseran lebih ke arah penerapan prinsip orientasi pasar dalam penyediaan pelayanan (*Osborn dan Gaebler, 1999*). Ini berarti bahwa pelayanan yang diberikan pemerintah harus mengutamakan pelayanan terhadap masyarakatnya. Hal ini diperkuat dengan prinsip *catalytic government*, yang mengandung arti bahwa aparatur pemerintah

dalam membenarkan pelayanan publik bertindak sebagai katalisator, memberikan kemudahan dan kelancaran. Untuk itu dibutuhkan visi yang jelas dalam memberikan pelayanan yang terdepan untuk masyarakatnya.

Dalam konteks ini pemerintah lebih bertindak sebagai regulator disbanding implementor atau aktor pelayanan. Oleh karena itu pemerintah perlu memberdayakan kelompok masyarakat itu sendiri sebagai penyedia atau pelaksana pelayanan. Sementara itu pemerintah hanya membantu masyarakat agar mampu membantu dirinya sendiri (*helping people to help themselves*), yang merupakan prinsip *self-help* atau *steering rather than rowing* dalam gagasan *Reinventing Government*.

Dipandang dari sisi masyarakat, tuntutan pelayanan terus mengalami perubahan yang didorong oleh arus globalisasi. Di samping itu tuntutan masyarakat mempunyai perbedaan yang sangat dipengaruhi oleh tingkat kebutuhan dan nilai yang berlaku pada masing-masing individu maupun kelompok masyarakat. Hal ini membuka cakrawala baru bagi aparatur untuk semakin berperan secara lebih baik dalam membantu masyarakat memenuhi kebutuhannya.

Pelayanan yang dilakukan pemerintah dapat diklasifikasikan dalam

pelayanan administrasi dan pelayanan pembangunan (*Hoesein, 1995*), sedangkan berdasarkan fungsi pemerintah dalam melakukan pelayanan publik terdapat 3 fungsi pelayanan. *Pertama, environmental services*. Bentuk ini mencakup penyediaan sarana dan prasarana lingkungan (dalam arti luas) antara lain jalan, jembatan, drainase, jembatan dsb. Juga termasuk dalam bentuk layanan ini adalah *personal services* antara lain pelayanan pendidikan dan kesehatan, keagamaan dan sebagainya. *Kedua, developmental services*. Layanan bentuk ini lebih bersifat memampukan dan memfasilitasi (*enabling and facilitating*), atau sarana dan prasarana yang dapat menunjang peningkatan pertumbuhan perekonomian termasuk pelayanan yang berupa pelayanan administrative yang bersifat legalitas misalnya melegalkan sesuatu kepemilikan atau keberadaan seseorang individu dalam masyarakat yang berbentuk pelayanan penijinan, KTP, akte kelahiran, dan sebagainya. *Ketiga, protective services* Bentuk ketiga ini lebih bersifat pemberian pelayanan keamanan dan perlindungan yang dilakukan oleh polisi pamong praja, militer, bahaya kebakaran, bencana alam dan sebagainya.

Sementara itu menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003,

pelayanan publik dapat dikelompokkan kedalam 3 (tiga) kelompok besar, yaitu:

1. Pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan publik seperti kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Yang termasuk dalam Kelompok ini adalah KTP, BPKB, SIM, SINK, IMB, Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian dan sebagainya.
2. Pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau lenis barang yang digunakan oleh publik. Yang termasuk dalam kelompok ini misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
3. Pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik. Yang termasuk dalam kelompok ini adalah pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

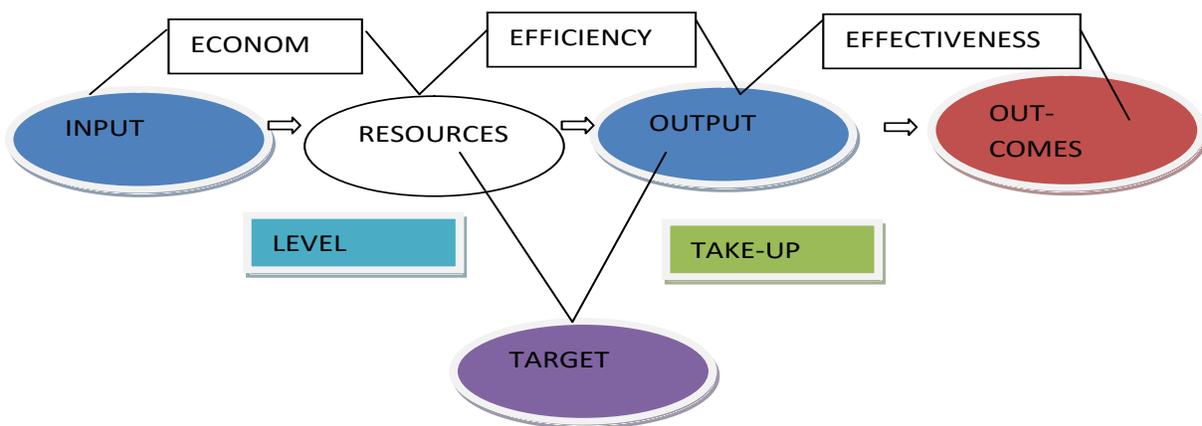
### **Pengukuran Kinerja Layanan Publik**

Dalam berbagai literatur tentang reformasi pelayanan publik, terdapat ragam indikator yang dapat digunakan untuk mengukur atau menilai kinerja pelayanan publik tersebut. Salim & Woodward (1992) misalnya, menggunakan 4 (empat) tolok

[Http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/PubBis](http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/PubBis)

ukur utama untuk menentukan kinerja pelayanan umum yang terdiri dari economy, efficiency, effectiveness, dan persamaan pelayanan. Aspek ekonomis dilihat sebagai strategi dalam menggunakan sumber daya dengan seminimal mungkin dalam proses penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik. Aspek efisiensi menekankan pada suatu kondisi tercapainya perbandingan yang proporsional antara input pelayanan dengan output pelayanan. Aspek efektivitas adalah untuk melihat tercapainya pemenuhan tujuan atau target yang telah ditetapkan dan aspek persamaan pelayanan (keadilan) dilihat sebagai ukuran untuk menilai seberapa jauh suatu bentuk pelayanan telah memperhatikan aspek keadilan dan membuka akses yang sama bagi publik untuk mendapatkan pelayanan. Sedangkan menurut Rogers (1990) mengenalkan model 'Three E's' yang terdiri dari : *economies, efficiency, dan effectiveness.*

Pertama, ekonomis yang diartikan sebagai seberapa besar biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan *resources* yang dibutuhkan. Kedua, Efisiensi adalah perbandingan antara output dengan input yang dibutuhkan. Sedangkan yang ketiga, efektifitas adalah hasil akhir dari pelayanan dikaitkan dengan outputnya. Dan yang dimaksud Out-Comes adalah nilai tertinggi atau keuntungan pelayanan bagi pengguna sebagai perpaduan kebutuhan pengguna dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Sedangkan tingkat pelayanan adalah volume pelayanan kaitannya dengan target populasi yang dapat dijangkau. *Take up* (proporsi target populasi menggunakan pelayanan) di sini adalah perhitungan yang didasarkan atas indikator kegunaan paling tinggi dari kualitas pelayanan yang diberikan. Secara ringkas dapat digambarkan dalam bagan berikut:



**Gambar 1 : Skema Three E's Rogers (1990)**

Lebih lanjut menurut Rogers (1990) dalam menilai Kinerja Pemerintah harus dilakukan secara komprehensif dengan mengacu pada empat dimensi yakni: (1) tingkat komitmen sumberdaya manusia terhadap organisasinya; (2) tingkat orientasi pemerintahan kepada masyarakat; (3) tingkat keaktifan sebagai produsen pelayanan; (4) tingkat keteraturan birokrasi. Keempat dimensi tolok ukur tersebut secara rinci terbagi menjadi 14 tolok ukur yang sebelumnya dilakukan perincian atas 8 kriteria dasar : dimensi I di atas menjadi dua, yakni: tingkat keterlibatan pegawai dan pengembangannya; dimensi II tingkat penyesuaian dan daya tanggap; dimensi III tujuan dan hasil; dimensi IV stabilitas dan pengawasan.

Namun demikian, dalam menilai kinerja pelayanan publik dengan perspektif publik sebagai pengguna layanan masih terbilang jarang, padahal penilaian kinerja tersebut selain menggunakan pendekatan dari perspektif penyedia layanan (birokrasi-Pemerintah Daerah) juga harus memperhatikan perspektif publik yang berkepentingan. Asumsi ini berangkat dari satu kenyataan bahwa secara umum pelayanan yang disediakan belum mencapai suatu tingkat pemenuhan kebutuhan seperti yang diharapkan oleh masyarakat lokal. Dalam kerangka demokrasi lokal,

masyarakat sebagai *konsumen* dan konstituen memiliki hak untuk menyatakan puas atau tidak puas terhadap setiap pelayanan publik yang dirasakan.

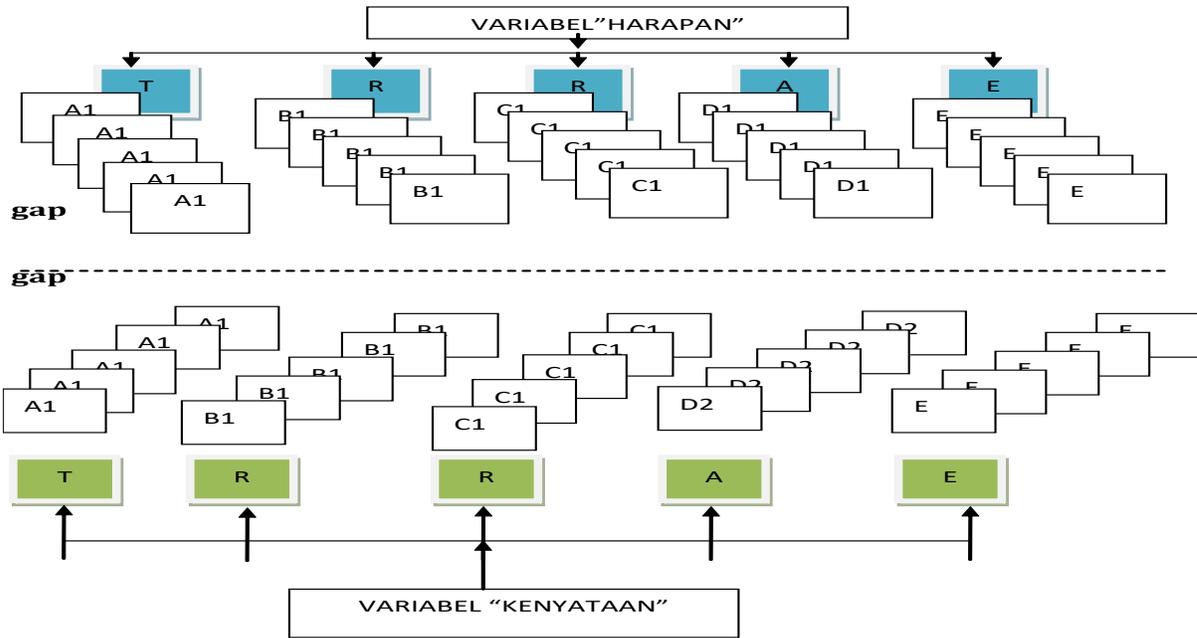
Berkembangnya tuntutan publik akan kinerja pelayanan publik yang baik maka telah mendorong pula perkembangan penerapan penilaian kinerja pelayanan publik dengan melandaskan pada pendekatan *service quality (servqual)*, bahkan di Negara-negara maju isu tentang kepuasan publik terhadap kinerja pelayanan yang diberikan pemerintah menjadi perhatian penting dalam setiap pemilihan umum, pasalnya publik selain sebagai pengguna layanan juga merupakan konstituen dari partai-partai politik yang memperebutkan suara untuk menduduki kursi eksekutif dan parlemen.

Dalam menilai kinerja pelayanan publik dengan mengacu pada kepuasan publik sebagai pengguna layanan tersebut, Parasuraman *et all.* (1988) mengajukan beberapa indikator kepuasan publik, yaitu, pertama, *tangible*, yaitu kualitas pelayanan yang dilihat dari sarana fisik yang kasat mata, misalnya berupa fasilitas atau sarana perkantoran, komputerisasi, administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dan sebagainya. Kedua, *reliability*, yaitu kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Ketiga, *responsiveness*, yaitu kesanggupan

untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Keempat, *assurance*, yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.

Kelima, *empathy*, yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian terhadap konsumen.

Berikut ini secara sederhana dipaparkan operasionalisasi konsep kelima indikator pada masing-masing variabel tersebut dalam bagan dibawah ini:



**Gambar 2. Operasionalisasi Konsep**

Namun demikian penerapan pendekatan *servqual* tersebut hendaknya memperhatikan pula pengukurannya terhadap dua dimensi yang terkait yaitu, disatu sisi penilaian *servqual* dilakukan pada dimensi konsumen (*consumer*), sedangkan disisi lain penilaian juga dilakukan pada dimensi *provider* (penyedia layanan) atau secara lebih operasional terhadap kemampuan kualitas layanan dari mereka yang ada tingkat *front-line service*. Dengan melakukan penilaian terhadap dua dimensi tersebut maka akan terlihat kesenjangan atau

gap antara harapan dan kenyataan yang dialami oleh para pengguna layanan tersebut. Perbedaan ini terjadi antara persepsi manajemen (hingga *front-line service*) terhadap harapan-harapan konsumen tersebut.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan indikator :

1. Persyaratan; Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur; Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian; Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif; Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana; Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana; Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan; Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan Prasarana; Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Parasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (computer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Sebanyak Sembilan indikator terbaru inilah yang dijadikan sebagai indikator dalam menganalisis kualitas pelayanan izin mendirikan bangunan non komersil terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Telaga Bauntung Kabupaten Banjar.

## METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket) dan merupakan skala yang paling banyak

digunakan dalam riset berupa survei. Skala *Likert* dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis pelayanan publik. Pada Skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Pengumpulan data dalam peneliti ini dilakukan dengan : (1) Studi Pustaka. Dilakukan untuk mendapatkan data terpercaya dari arsip maupun penerbitan dokumen resmi. (2) Observasi. Dilakukan untuk mendapatkan informasi dan fakta primer/langsung tentang kondisi fisik wilayah yang merupakan hasil pengamatan lapangan secara visual. (3) Survei, dilakukan untuk mendapatkan gambaran primer dan responden tentang persepsi dan harapan tentang aspek pelayanan publik yang dilakukan pada dinas yang dikaji dengan sampel beragam dan, (4) Wawancara. Wawancara dengan masyarakat dilakukan untuk mendapatkan informasi tentang kondisi dan harapan mengenai pelayanan publik yang diberikan, termasuk kepada petugas penyedia jasa.

Sampel dan populasi menggunakan rumus tabel sampel dari *Krejcie and Morgan* atau dihitung dengan menggunakan rumus :

Rumus Krejcie dan Morgan: 
$$n = \frac{\chi^2 \cdot N \cdot P(1 - P)}{(N - 1) \cdot d^2 + \chi^2 \cdot P(1 - P)}$$

dimana:

$n$  = ukuran sampel

$N$  = ukuran populasi

$\chi^2$  = nilai Chi kuadrat

$P$  = proporsi populasi

$d$  = galat pendugaan

Populasi dalam penelitian ini dilihat dari jumlah pengurusan IMB dalam satu tahun. Pada tahun 2018 terhitung dari bulan januari – desember masyarakat dalam menerima pelayanan IMB di Kecamatan Telaga Bauntung Kabupaten Banjar sebanyak 226 orang. Berdasarkan rumus populasi dan sampel *Krejcie and Morgan*, maka responden dalam penelitian ini sebanyak 140 orang.

Dalam menganalisis kualitas pelayanan izin mendirikan bangunan non komersil terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Telaga Bauntung Kabupaten Banjar menggunakan rumus penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Jumlah Bobot	1
Bobot Nilai-Nilai Rata-Rata Tertimbang	= $\frac{1}{9} = 0,11$
Jumlah Unsur	9

Untuk memperoleh nilai kepuasan masyarakat pada unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Per unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

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

Masing-masing dimensi diterjemahkan dalam indikator-indikator dengan tetap memasukkan unsur pelayanan

dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kinerja tiap unit pelayanan menurut persepsi masyarakat pengguna jasa pelayanan publik diklasifikasikan menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik seperti dalam Tabel berikut :

**Tabel 1**  
**Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00 – 2.5996	25.00 – 64.99	D	Tidak Baik
2	2.60 – 3.064	65.00 – 76.60	C	Kurang Baik
3	3.0644 – 3.532	76.61 – 88.30	B	Baik
4	3.5324 – 4.00	88.31 – 100.0	A	Sangat Baik

Teknik *summated-rating* digunakan untuk melakukan pengukuran terhadap jawaban responden yang dioperasionalkan pada kelima dimensi dari setiap variabel yakni variabel “Harapan” dan “Kenyaan”. Tahap berikutnya adalah mengurangi nilai variabel “kenyaan” dengan “harapan” yang hasilnya adalah nilai kesenjangan atau gap. Operasionalisasi konsep tersebut akan

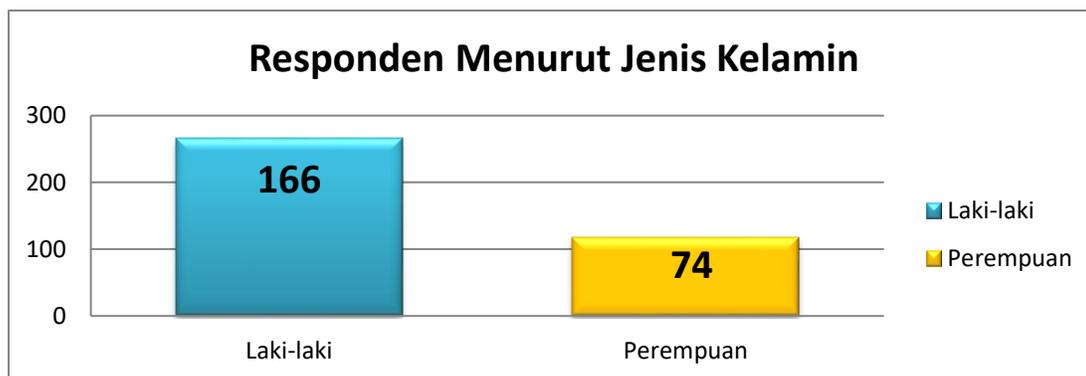
diturunkan dalam instrument kuesioner. Selisih antara nilai harapan indikator dengan kenyataannya merupakan gap indikator, selisih antara nilai harapan suatu dimensi dengan nilai kenyataannya merupakan gap dimensi, dan selisih antara nilai kepuasan masyarakat dan dengan nilai kenyataannya merupakan gap SKM. Demikian juga Analisis Kesesuaian Tingkat Harapan dan Kenyataan dengan analisis Grafik Kertasius.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 1. Profil Responden

Jumlah responden yang direkomendasikan berdasarkan perhitungan menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan rumus besaran sampel dan

populasi dari Krejcie and Morgan sebanyak 240 orang yang dilengkapi dengan beberapa karakteristik dan pengelompokan yakni menurut jenis kelamin serta jenis pekerjaan yang ditemui pada saat penelitian. Responden yang tercover dalam penelitian ini sebagai mana tergambar dibawah ini :

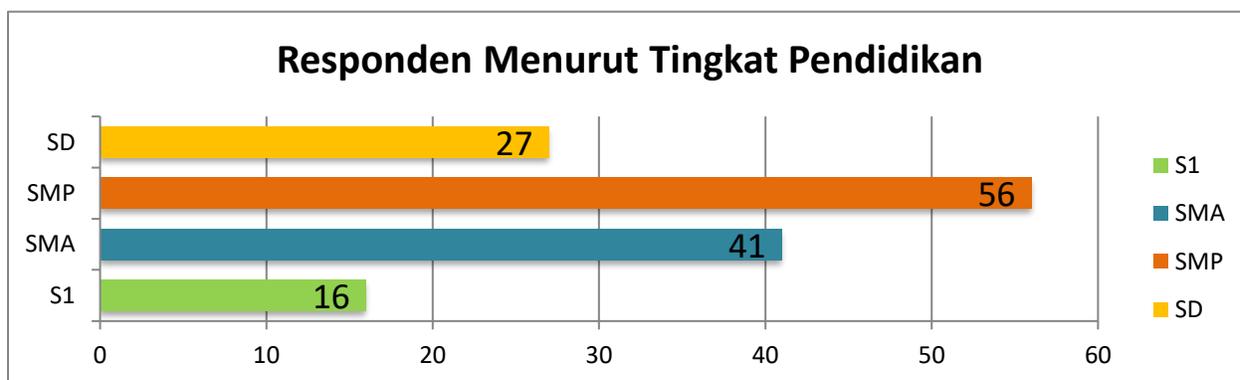


**Gambar 3 : Grafik Responden Menurut Jenis Kelamin**

Sumber : Data Primer, Januari 2020

Pada penelitian terlihat dominan pada responden laki-laki sebanyak 166 orang atau sebesar 69%, sedangkan responden perempuan sebanyak 74 orang atau sebesar 31% yang memberikan pandangan. Hal tersebut nampak bahwa

masyarakat pengguna pelayanan IMB non komersil di Kecamatan Telaga Bauntung Kabupaten Banjar. Pada jenjang pendidikan responden yang tercover dalam penelitian ini sebagaimana terlihat pada gambar dibawah ini :

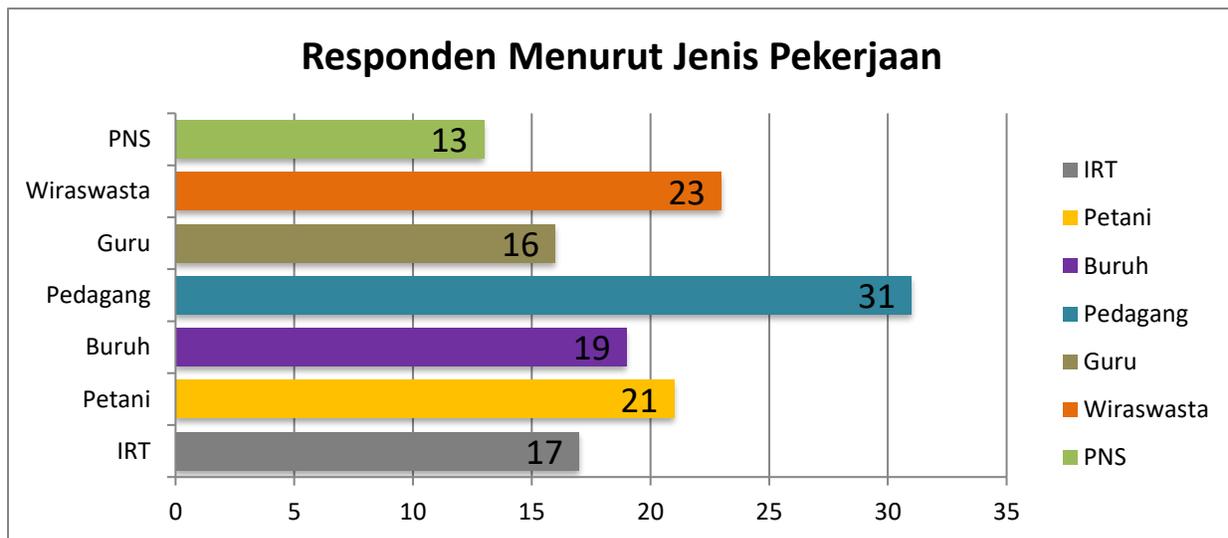


**Gambar 4 : Grafik Responden Menurut Tingkat Pendidikan**

Sumber : Data Primer, Januari 2020

Pada analisis kualitas pelayanan izin mendirikan bangunan non komersil terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Telaga Bauntung Kabupaten Banjar terlihat jenjang pendidikan responden didominasi oleh lulusan SMP sebanyak 56 responden atau sebesar 40%, lulusan SMA sebanyak 41

responden atau sebesar 29%, lulusan SD sebanyak 16 orang atau sebesar 19%, dan lulusan S1 sebanyak 27 responden atau sebesar 12%. Pada jenis pekerjaan responden yang tercover dalam penelitian ini terlihat pada gambar dibawah ini :



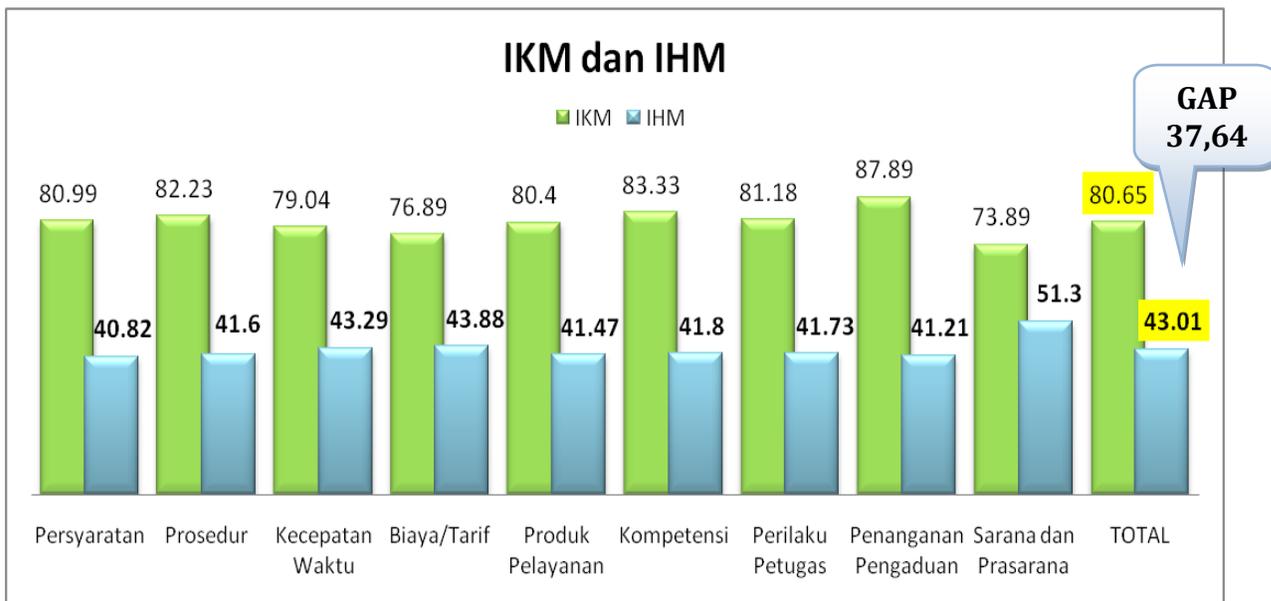
**Gambar 5 : Grafik Responden Menurut Jenjang Pekerjaan**

Sumber : Data Primer, Januari 2020

Pada penelitian ini terlihat jenis pekerjaan responden didominasi oleh mereka yang berprofesi sebagai pekerja pedagang 31 orang atau sebesar 22%, wiraswasta sebanyak 23 orang atau sebesar 16%, petani sebanyak 21 orang atau sebesar 15%, Buruh sebanyak 19 orang atau sebesar 14%, ibu rumah tangga sebanyak 17 orang atau sebesar 12%, Guru sebanyak 16 orang atau sebesar 12%, dan PNS sebanyak 13 orang atau sebesar 9%.

## **2. Analisis kualitas pelayanan izin mendirikan bangunan non komersil terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Telaga Bauntung Kabupaten Banjar**

Menurut data yang dihimpun dari kuesioner, maka diperoleh analisis kepuasan dan harapan masyarakat pada Pelayanan IMB di Kecamatan Telaga Bauntung Kabupaten Banjar seperti yang tersaji pada gambar 6 berikut :



**Gambar 6 : Grafik IKM dan IHM Pada Pelayanan IMB di Kecamatan Telaga Bauntung Kabupaten Banjar**

Sumber : Data Primer, Januari 2020

Dari gambar 6 grafik IKM dan IHM pada Pelayanan IMB di Kecamatan Telaga Bauntung Kabupaten Banjar diatas disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diukur dari indikator kualitas pelayanan yang diungkapkan oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 14 tahun 2017. Dalam hal ini pada pelayanan IMB di Kecamatan Telaga Bauntung Kabupaten Banjar nilai dari unsur *peryaratan* sebesar 80,99, *prosedur pelayanan* sebesar 82,23, *kecepatan waktu penyelesaian pelayanan* sebesar 79,04, *biaya* sebesar 76,89, *produk spesifikasi jenis pelayanan* sebesar 80,40, *kompetensi pelaksana* sebesar 83,33,

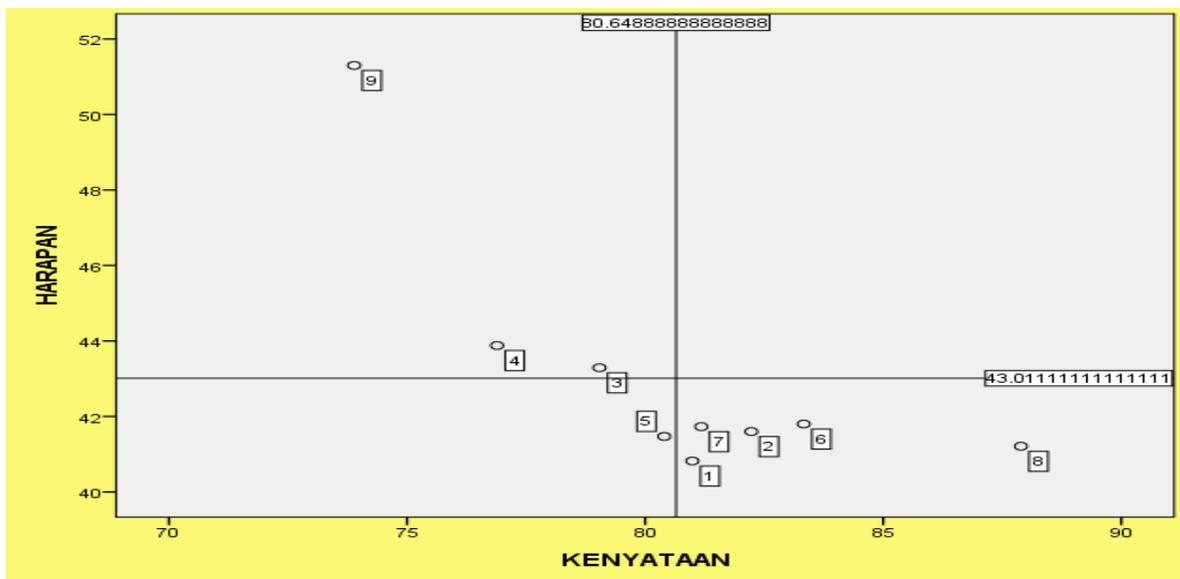
*perilaku pelaksana* sebesar 81,18, *penanganan pengaduan* sebesar 87,89, dan *sarana dan prasarana* sebesar 73,89.

Sedangkan Indeks Harapan Masyarakat (IHM) yang diukur dari indikator kualitas pelayanan yang diungkapkan oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 14 tahun 2017. Dalam hal ini pada pelayanan IMB di Kecamatan Telaga Bauntung Kabupaten Banjar nilai dari unsur *peryaratan* sebesar 40,82, *prosedur pelayanan* sebesar 41,60, *kecepatan waktu penyelesaian pelayanan* sebesar 43,29, *biaya* sebesar 43,88, *produk spesifikasi jenis pelayanan* sebesar 41,47, *kompetensi pelaksana* sebesar 41,80,

perilaku pelaksana sebesar 41,73, penanganan pengaduan sebesar 41,21, dan sarana dan prasarana sebesar 51,30.

Dari grafik tersebut juga tergambar total IKM pada pelayanan IMB di Kecamatan Telaga Bauntung Kabupaten Banjar mencapai pada angka rata-rata 80,65 berarti jika dirujuk pada pedoman penilaian mutu pelayanan yang ditetapkan dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, maka mutu pelayanan publik pada pelayanan IMB di Kecamatan Telaga Bauntung Kabupaten Banjar termasuk dalam kategori "B" atau kinerja "Baik, sedangkan total IHM mencapai rata-rata 43,01. Adapun selisih antara total IKM dengan IHM atau yang disebut dengan GAP mencapai rata-rata 37,64.

Untuk menentukan urutan prioritas unsur-unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan kualitas kerjanya dalam upaya peningkatan kepuasan masyarakat atas kinerja pelayanan izin mendirikan bangunan non komersil di Kecamatan Telaga Bauntung Kabupaten Banjar. dilakukan analisis kesesuaian tingkat harapan dan kenyataan (*Importance Performance Analysis*). Hasil analisis kesesuaian tingkat harapan dan kenyataan terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan publik menurut Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang dijadikan indikator dalam menilai kualitas pelayanan seperti yang tersaji pada gambar 6 dan tabel 2 sebagai berikut:



**Gambar 7 : Grafik Kartesius Pelayanan IMB di Kecamatan Telaga Bauntung Kabupaten Banjar**

Sumber : Data Primer, Januari 2020

**Tabel 2**  
**Hasil Analisis Kesesuaian Tingkat Harapan dan Kenyataan**

<b>Kuadran A : Prioritas Utama</b>	<b>Kuadran B : Pertahankan Prestasi</b>
1. Sarana dan Prasarana 2. Biaya/Tarif 3. Waktu Pelayanan	
<b>Kuadran C : Prioritas Rendah</b>	<b>Kuadran D : Berlebihan</b>
1. Produk Pelayanan	1. Persyaratan 2. Perilaku Pelaksana 3. Prosedur 4. Kompetensi Petugas 5. Penanganan Pengaduan

Sumber : Data Primer, Januari 2020

Dari analisis tersebut yang tersaji pada grafik kartesius bahwa ada beberapa hal yang penting direkomendasikan menjadi prioritas peningkatan dan perbaikan kinerja pelayanan IMB di Kecamatan Telaga Bauntung Kabupaten Banjar yang dilihat dari kepuasan masyarakat, yaitu :

- a. Pada Kuadran A yakni pada indikator *Sarana dan Prasarana*, *Biaya/Tarif* serta *Kecepatan Waktu Pelayanan* menjadi perhatian penting (prioritas utama). Hal ini terlihat dari kepuasan masyarakat yang berada dibawah nilai rata-rata indeks kepuasan masyarakat (IKM) dan harapan masyarakat yang berada diatas nilai rata-rata indeks harapan masyarakat (IHM), kecuali pada indikator *Sarana dan Prasarana* yang berada jauh diatas nilai rata-rata indeks harapan masyarakat (IHM). Hal ini dapat diartikan bahwa kinerja pada indikator

tersebut harus lebih ditingkatkan. Walaupun secara umum kinerja dianggap sudah baik, tetapi masyarakat selalu dalam kondisi keinginan menerima pelayanan lebih baik lagi dari sebelumnya. Pada indikator *Kecepatan Waktu Pelayanan* memiliki kepuasan yang hampir mendekati nilai rata-rata indeks kepuasan masyarakat (IKM) daripada indikator lainnya (*Sarana dan Prasarana* serta *Biaya/Tarif*) sehingga jika kinerja lebih ditingkatkan lagi, maka akan masuk kedalam zona pertahankan prestasi (Kuadran B). Pada indikator *Biaya/Tarif* dan *Kecepatan Waktu Pelayanan* memiliki harapan yang hampir mendekati nilai indeks harapan masyarakat (IHM) daripada indikator *Sarana dan Prasarana* sehingga jika harapan masyarakat turun, maka akan

- masuk kedalam zona prioritas rendah (Kuadran C).
- b. Pada Kuadran B tidak ada yang dapat disimpulkan karena tidak ada posisi indikator yang masuk kedalam zona tersebut.
  - c. Pada Kuadran C yakni pada indikator ***Produk Pelayanan*** masih menjadi perhatian tapi dengan prioritas rendah. Hal ini terlihat dari kepuasan dan harapan masyarakat yang berada dibawah nilai rata-rata indeks kepuasan masyarakat (IKM) dan nilai rata-rata indeks harapan masyarakat (IHM). Jika kinerja pada indikator ini lebih ditingkatkan lagi, maka akan masuk kedalam zona berlebihan (Kuadran D). Akan tetapi, jika kinerja pada indikator ini tetap (*stagnan*) dan harapan masyarakat pada indikator ini naik diatas rata-rata nilai indeks harapan masyarakat (IHM) maka akan memasuki zona prioritas utama (Kuadran A).
  - d. Pada Kuadran D yakni pada indikator ***Persyaratan, Perilaku Petugas, Prosedur, Kompetensi Pelaksana*** dan ***Penanganan Pengaduan*** tidak menjadi masalah bagi masyarakat dan dianggap sangat memuaskan. Hal ini terlihat dari kepuasan masyarakat yang berada diatas nilai rata-rata indeks kepuasan masyarakat (IKM) dan harapan masyarakat yang berada dibawah nilai

rata-rata indeks harapan masyarakat (IHM), terlebih pada indikator ***Penanganan Pengaduan*** yang berada jauh diatas nilai rata-rata indeks kepuasan masyarakat (IKM). Hal ini dapat diartikan bahwa kepuasan masyarakat dinilai berlebihan sehingga masyarakat menganggap tidak terlalu penting atau kurang diharapkan untuk diperbaiki, mengingat kinerja yang dilaksanakan sudah sangat baik dan memuaskan. Kecuali pada indikator ***Persyaratan*** dan ***Perilaku Petugas*** jika kinerjanya menurun dibawah nilai rata-rata indeks kepuasan masyarakat (IKM) dan harapan masyarakat tetap (*Stagnan*), maka akan memasuki zona prioritas rendah (Kuadran C).

## SIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa pelayanan IMB di Kecamatan Telaga Bauntung Kabupaten Banjar telah memenuhi rasa kepuasan masyarakat (80,63) dengan harapan yang kecil (43,01) karena beberapa indikator pelayanan sudah terpenuhi. Pada survey kali ini menggunakan indikator dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dengan 9 indikator yang telah diperbaharui.

Pada grafik kartesius yakni pada Kuadran A (Prioritas Utama), masih ada beberapa indikator yang benar-benar harus

menjadi perhatian perbaikan sebagai sebuah fakta dan realitas yang sebenarnya seperti *sarana dan prasarana, biaya/tariff serta kecepatan waktu pelayanan*. Namun demikian ada juga ditemukan sekalipun prioritas utama perbaikan pada Kuadran A (kepuasan), tetapi itu hanya sebagai bentuk harapan berlebih saja dari pengguna jasa. Sementara ada juga beberapa indikator yang masuk pada Kuadran B, C dan D yang bisa dikatakan bahwa pelayanan dan kinerja selama ini sudah memenuhi harapan dan memuaskan pengguna jasa.

## REFERENSI

- Jarrett, M. (2001). Consulting in the public sector. *Management Consultancy: A Handbook for Best Practice*.
- Dwiyanto, A. (2002). dkk. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. *Yogyakarta: PSKK UGM*.
- Braithwaite, J. (1999). Accountability and governance under the new regulatory state. *Australian journal of public administration*, 58(1), 90-94.
- Suhardjono, A. Azis Hoesein, dkk (1995). *Pedoman penyusunan KTI di bidang pendidikan dan angka kredit pengembangan profesi guru*.
- Salim, G. M., & Woodward, S. A. (1992). The Manager Monitor. *Rediscovering Public*

*Services Management*. London: McGraw-Hill Co.

- ROGERS, C., & BARKER, D. (1990). Experimental studies of active strain energy tuning of adaptive composites. In *31st Structures, Structural Dynamics and Materials Conference* (p. 1086).
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1988). Communication and control processes in the delivery of service quality. *Journal of marketing*, 52(2), 35-48.
- Chuan, C. L., & Penyelidikan, J. (2006). Sample size estimation using Krejcie and Morgan and Cohen statistical power analysis: A comparison. *Jurnal Penyelidikan IPBL*, 7(1), 78-86.

## Sumber Lain

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- PerMen-PAN Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan
- Kepmenpan No.14 Tahun 2017 tentang survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik
- Kepmen Pan No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Publik