

**TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK  
PADA KANTOR KELURAHAN KOTA MATSUM I KECAMATAN MEDAN  
AREA KOTA MEDAN**

**Oleh : Bahrum Jamil (\*)**

**ABSTRACT**

The object of this research is to know the level of people satisfaction for the public service of Kelurahan Kota matsum I office, Medan Area Distric, Medan City.

The research style is explanatory single table analysis and cross tabulation. Sampling was taken by probability sampling technique and number of sample are 150 peoples. Data analyzed by using the descriptive analysis method

Based on the result of research, the very good category (A) of service quality are Keadilan Petugas Pelayanan (the fairly of service staff) and Keamanan dalam Pelayanan (the secure in service) by getting value are 2,99 and 3,43. The worse category (C) of public servise is Persyaratan Pelayanan (the requirement of service procedure) by getting value 2,08. Another 11(eleven) service units get the good category (B) by getting value between 2,51 to 3,25.

Each Services Units shown the different value of peoples level satisfaction. This fact gives the effort how to make the equality of value for service level satisfaction of peoples by improve the all service units Kantor Kelurahan. It will make the quality of service as same as the level satisfaction of the peoples on enjoying the public service of Kantor Kelurahan Kota Matsum I, in Medan Area, Medan City

Key word : quality of service, public service, peoples satisfaction.

## **1. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pelayanan Publik merupakan salah satu hal yang menghubungkan Publik dengan Pejabat Publik. Kualitas pelayanan publik dapat menjadi indikator bagaimana para pejabat publik bekerja. Kepuasan publik atas layanan yang diterimanya merupakan sesuatu yang mutlak dan menjadi bahan evaluasi bagi kinerja pejabat publik dan kebijakan publik yang berkaitan langsung dengan kepentingan publik.

Pelayanan publik (*publik service*) sebagai suatu system memberikan arahan tentang konsep dasar perumusan, penetapan dan penataan yang berpedoman pada ketentuan peraturan perundang-undangan serta kebijaksanaan pemerintah negara atau lembaga

**(\*) Penulis adalah Dosen pada Fak. Ilmu Sosial dan Il.Politik, Univ. Medan Area**

negara yang lebih tinggi guna menjamin keserasian keselarasan dan keseimbangan dalam pelaksanaannya. Pelayanan public (*public service*) sebagai suatu kegiatan yang terorganisasi yang bertujuan untuk membantu orang, keluarga, kelompok atau komunitas masyarakat secara timbal balik agar semua relasi yang dibantu pada akhirnya dapat membantu dirinya sendiri (*to help people and to help himself*).

Paradigma tersebut memberikan arti yang sangat filosofi bahwa pelayanan publik tidak terlepas dari penyelesaian tugas secara baik dan benar serta tepat waktu untuk kepentingan masyarakat umum yang membutuhkan pelayanan.

Pelayanan publik hampir secara otomatis membentuk citra (*image*) tentang kinerja birokrasi, karena kebijakan negara yang menyangkut pelayanan publik tidak lepas dari birokrasi. Sehubungan dengan itu, kinerja birokrasi secara langsung berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur. Birokrasi pemerintah atau aparatur negara dalam penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan memiliki posisi dan peran strategis dalam pelaksanaan pembangunan di suatu negara.

Albrow (1989 :23), menyatakan bahwa kebanyakan dari keberhasilan pembangunan ekonomi dan sosial di negara manapun tergantung pada kualitas dan efektivitas pegawai negerinya. Oleh sebab itu produktivitas maupun efektivitas dan efisiensi organisasi negara atau pemerintah amat tergantung pada aparatur negara, karena merekalah yang akhirnya menjadi pelaksana pemerintahan dan pembangunan.

Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik, sangat erat kaitannya dengan masalah-masalah moral dan etika birokrasi (*moral and ethical of bureaucracy*).

Para birokrat sangat memerlukan kepekaan etika, agar dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat (Kumorotomo, 1997). Dengan demikian, jelaslah bahwa pelaksanaan tugas pelayanan publik hanya akan berjalan dengan baik, apabila didukung oleh moral dan etika, serta sikap dan tindakan aparatur yang profesional dalam pelaksanaan tugas.

Hal ini pada gilirannya akan dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah. Semangat kerja birokrasi pemerintah yang berorientasi pada pelayanan publik, perlu menjadi pedoman. Untuk menciptakan kondisi demikian diperlukan kompetensi pelayanan prima yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat, selain dapat dilihat dalam penjelasan keputusan MENPAN No 81/1993, juga dipertegas dalam instruksi Presiden Republik Indonesia No.1/ 1995 tentang peningkatan kualitas pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat.

Dari penjelasan diatas kita dapat melihat bahwa pemerintah beserta aparat yang menjadi pejabat publik mempunyai perhatian yang serius untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dengan meningkatkan kualitas pelayanan.

Sejalan dengan usaha ini, sebahagian masyarakat masih saja mengeluhkan pelayanan yang mereka terima dari aparat atau pejabat publik.

Kenyataan yang demikian ini memerlukan kepedulian dari kalangan aparatur, sehingga masyarakat perlu mendapatkan pelayanan prima. Keprimaan dalam pemberian layanan pada gilirannya akan mendapatkan pengakuan atas kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan peran, fungsi dan tanggung jawab pemerintah kabupaten/kota perlu ditingkatkan, karena masyarakat yang akan dilayani berada di kabupaten atau kota.

Dengan demikian, dalam pelaksanaan pelayanan publik, peran pemerintah daerah kabupaten/kota hingga ke tingkat kecamatan dan kelurahan sangat dituntut untuk memiliki kualitas yang tinggi karena beberapa alasan yaitu :

1. Pengguna jasa sektor publik, secara langsung maupun tidak langsung telah membayar imbalan atas jasa yang diterima atau dibutuhkan. Pembayaran secara langsung berbentuk biaya administrasi, sedangkan yang tidak langsung berupa retribusi
2. Aparatur negara sebagai ahli masyarakat yang telah menerima imbalan (gaji) atau tugasnya memberikan jasa pelayanan.
3. Sesuai landasan normative, telah ditegaskan bahwa aparatur negara adalah abdi masyarakat.

Di lain pihak, masih ada keluhan-keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan publik yang telah mereka terima atau mereka alami.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan paparan latar belakang masalah diatas, ternyata masih terlihat adanya kesenjangan antara harapan untuk memberikan pelayanan yang prima kepada publik dengan kenyataan yang dialami dan dirasakan oleh publik dalam menerima pelayanan

Untuk itu, dalam melakukan penelitian ini, dirumuskanlah permasalahan yang akan diteliti sebagai berikut :

” Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Kota Matsum I, Kecamatan Medan Area, Kota Medan ”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui sejauh mana penerapan standard pelayanan publik yang sudah digariskan, dilaksanakan oleh aparat kelurahan Kota Matsum I, Kecamatan Medan Area, Kota Medan
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Kota Matsum I, Kecamatan Medan Area, Kota Medan
3. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Kota Matsum I, Kecamatan Medan Area, Kota Medan

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk :

1. Bahan masukan bagi Kantor Kelurahan Kota Matsum I, Kecamatan Medan Area, Kota Medan, terutama dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat

2. Menambah bahan bacaan dan referensi bagi yang ingin mendalami dan berminat dengan masalah pelayanan publik

## **2. LANDASAN TEORI**

### **2.1 . Pengertian Pelayanan Publik**

Menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 25 /2004. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik [instansi pemerintah di pusat. Daerah dan lingkungan BUMN/ BUMD sebagai upaya pemenuhan kebutuhan Penerima pelayanan,maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan Perundang-undangan.

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah yang wajib Diberikan sebaik –baiknya oleh penyelenggara Negara sebagai pelayanan publik. Pelayanan adalah urusan memberikan bantuan atau pertolongan kepada orang lain Baik material maupun non material agar orang lain tersebut dapat mengatasi Masalahnya sendiri {Sedermayanti,2000}

Pelayanan publik dalam arti luas adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat mencakup fungsi pengembangan, didalamnya termasuk pelayanan dalam bidang pendidikan,kesehatan,tenaga kerja, perumahan dan sebagainya. Pelayanan dalam arti sederhana merupakan pelayanan yang mencakup program-program bantuan perlindungan kepada kelompok masyarakat, anggota-anggota keluarganya yang kurang beruntung,seperti pelayanan sosial.

Pelayanan publik sebagai suatu usaha untuk membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan sosialnya, sehingga jika ditinjau dari segi kepentingan

masyarakat, aktifitas pelayanan publik tersebut dapat berfungsi.

Menurut Davidow (dalam Armida, 1998; 18) bahwa pelayanan adalah hal-hal yang jika diterapkan terhadap suatu produk akan meningkatkan daya atau nilai terhadap pelanggan (service is those thing when added to a product, increase its utility or value to the customer ). Pelayanan yang baik membutuhkan instruktur pelayanan yang sangat baik pula. Hal yang paling penting adalah membuat setiap orang dalam organisasi berorientasi pada kualitas.

Pelayanan dan pengabdian merupakan kata kunci yang akan selalu memberi motivasi dalam setiap aktivitas/tugas dari aparatur negara dan selalu mendahulukan kewajiban daripada menuntut hak dan bukan sebaliknya. Pengabdian dan pelayanan akan melahirkan kesediaan berkorban untuk Negara, bangsa dan masyarakat

## **2.2. Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan merupakan suatu faktor yang sangat menentukan bagi keberlangsungan hidup suatu institusi, baik institusi pemerintah maupun organisasi atau perusahaan. Pelayanan yang baik, yang sesuai dengan harapan publik yang dilayani, sangat penting dalam menciptakan kepuasan publik atau pelanggan (customer satisfaction)

Menurut UU No. 22 Tahun 1999, tujuan pelayanan publik yang utama adalah meningkatkan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat yang semakin baik, mengembangkan kehidupan demokrasi, keadilan dan pemerataan. Kualitas pelayanan publik, pada masa otonomi daerah dewasa ini menjadi sorotan karena masyarakat akan cenderung resisten apabila penerapan otonomi daerah tidak berkorelasi dengan kualitas pelayanan publik. Kualitas dipandang secara lebih luas, dimana tidak hanya aspek pelayanan saja yang menjadi tekanan, melainkan juga meliputi proses, lingkungan dan manusia (Tjiptono, 1996)

Setiap orang mengharapkan pelayanan yang unggul; yaitu bagaimana sikap atau cara seorang petugas pelayanan, melayani publik atau pelanggannya. Jika aparat pemerintah yang melakukan pelayanan kepada publik mampu melakukan pelayanan yang baik maka publik yang dilayani akan menunjukkan sikap sebagai berikut :

- 1) Menghargai aparat dan korp pegawai negeri sipil
- 2) Mematuhi aturan-aturan yang berhubungan dengan pelayanan pemerintah
- 3) Muncul kegairahan dalam berurusan dengan pelayanan publik
- 4) Membanggakan kualitas pelayanan publik kepada pihak lain
- 5) Muncul peningkatan kualitas hidup dalam masyarakat

Moenir (1992), menyatakan kualitas pelayanan yang baik adalah sebagai berikut:

- a. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan
- b. Mendapatkan pelayanan yang wajar
- c. Mendapatkan pelayanan yang sama tanpa pilih kasih
- d. Mendapatkan pelayanan yang jujur dan terus terang

Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan publik adalah mutu atau kepuasan pelayanan atau pertolongan yang diberikan pegawai negeri sipil atau aparat yang menjadi petugas pelayanan kepada publik atau masyarakat yang memerlukan

### **2.3 Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan**

Kantor kelurahan merupakan garda terdepan dalam melaksanakan pelayanan publik. Hal ini karena masih banyak kantor-kantor yang tingkat dan skopnya lebih tinggi masih membutuhkan surat keterangan dari kelurahan dalam lampiran persyaratan untuk mengurus sesuatu. Oleh sebab itu, Kantor Kelurahan menjadi tumpuan masyarakat dari segala lapisan untuk mendapatkan pelayanan publik tingkat pertama.

Gambaran umum tata kerja dan pejabat publik yang ada di Kantor Kelurahan dapat dipaparkan sebagai berikut :

1. Sekretaris Kelurahan :
2. Kaur Pemerintahan :
3. Kaur Umum :
4. Kaur Keuangan ;
5. Kaur Kesra :

## **3. METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian mengenai indeks Kepuasan Masyarakat ini dipakai metode deskriptif analisis dengan menggunakan pendekatan *explanatory research* atau penelitian penjelasan. Metode ini metode penelitian untuk memberikan gambaran terhadap fenomena social, menerangkan hubungan, menguji hipotesis, membuat prediksi serta mendapatkan makna dan implikasi dari suatu masalah yang ingin dipecahkan dengan menggunakan metode statistik. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini diperoleh melalui survey lapangan dengan menggunakan kuesioner, dengan lokasi penelitian Kelurahan Kota Maksu I, Kecamatan Medan Area, Kota Medan.

### **3.1 Variabel Penelitian**

Pelayanan Publik sebagai Variabel Bebas (*Independent Variable*), dan Kepuasan Masyarakat sebagai Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

### **3.2. Hipotesa**

Dari Variabel Penelitian diatas maka penulis merumuskan Hipotesa, yakni suatu kesimpulan sementara yang kebenarannya akan terjawab pada hasil penelitian. Hipotesa tersebut adalah : “ Terdapat perbedaan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Kantor Kelurahan Kota Matsum I, Kecamatan Medan Area”.

### **3.3 Subjek Penelitian**

#### **3.3.1. Populasi**

Populasi dari penelitian ini adalah masyarakat yang berdomisili di Kelurahan Kota Matsum I , Kecamatan Medan Area, Kota Medan. Karena penelitian ini menyangkut orang-orang yang berurusan dengan Kantor Kelurahan, maka populasi pada penelitian ini adalah Kepala Keluarga yang berjumlah 4225 KK.

### **3.3.2 Sampel**

Untuk analisis data maka sampel yang diambil sebanyak 150 jiwa yang terdiri kepala keluarga yang berdomisili di Kelurahan Kota Matsum I. Pengambilan sampel ini didasarkan pada ketentuan yang tertuang dalam lampiran keputusan Menteri PAN No. Kep/25/M.PAN/2/2004 yang menyatakan bahwa pengambilan responden atau sampel dipilih secara acak yang ditentukan sesuai daerah masing-masing unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 150 orang dari populasi penerima pelayanan, dengan dasar : ("jumlah unit" + 1) X 10 = jumlah responden.  $(14 + 1) \times 10 = 150$  responden

### **3.3.3. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode penelitian lapangan atau metode survey dengan menggunakan kuesioner penelitian yang berisi pertanyaan-pertanyaan tertutup. Selanjutnya responden diminta untuk memilih jawaban yang telah tersedia, yang dirasakan paling sesuai menurut pertimbangan dan keadaan yang sebenarnya.

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari lapangan, yang diperoleh melalui :

1. Wawancara, yaitu mendapatkan data dengan cara tanya jawab dan berhadapan langsung dengan responden terpilih yang telah ditentukan.
2. Kuesioner, yaitu untuk mendapatkan informasi tentang kualitas pelayanan Puskesmas dari responden melalui daftar pertanyaan tertutup yang diajukan. Dalam daftar pertanyaan tersebut telah ditentukan alternative jawaban.
3. Observasi, yaitu melakukan pengamatan langsung untuk mengetahui bagaimana proses pemberian layanan pada Puskesmas dan sekaligus menentukan responden

Sedangkan pengumpulan data sekunder yaitu dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data melalui satu teknik riset perpustakaan untuk melengkapi data primer yang telah penulis dapatkan dari riset, maka penulis juga mengambil data sekunder dari berbagai literature, buku, maupun bulletin penelitian yang berhubungan dengan objek penelitian.

### 3.5. Operasionalisasi Konsep

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam KepMen.PAN.No : KEP/ 25/M.PAN/2/2004, yang telah dikembangkan menjadi 14 unsur sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

1. **Prosedur pelayanan** adalah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. **Persyaratan pelayanan** yaitu persyaratan teknis dan administrative yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. **Kejelasan petugas pelayanan** adalah, keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta wewenang dan tanggung jawab)
4. **Kedisiplinan petugas pelayanan**, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsisten 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 keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan 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 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.

### 3.6. Teknik Analisis Data

Metode pengolahan data yang digunakan berpedoman kepada Keputusan Menteri Pendayaan Aparatur Negara No: KEP/ 25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah, yaitu dengan menggunakan tabel tunggal dan tabulasi silang.



Sulistia (1991), menyatakan tabel tunggal adalah distribusi frekuensi menjadi sejumlah kategori yang memungkinkan untuk ditangani. Tabulasi silang adalah penggabungan distribusi frekuensi atau biasanya dilebur menjadi sejumlah kategori yang memungkinkan untuk ditangani.

Nilai kualitas pelayanan dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang dari masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

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

$$KP = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai perimbang}$$

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

$$\text{Kualitas pelayanan unit pelayanan} \times 25$$

Nilai persepsi, interval Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan disajikan pada Tabel 3.1.

**Tabel 3.1. Nilai persepsi, interval Indeks Kepuasan Masyarakat (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	25-43,75	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 : Lampiran KepMenPAN No : KEP/25/PAN/2/2004.

#### 4. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### 4.1. Gambaran Umum Kelurahan

Kelurahan Kota Maksum I terletak di Jl. Rahmadsyah No. 02 Medan, Kecamatan Medan Area Kota Medan dengan luas 33701 km<sup>2</sup>, dengan perincian sebagai berikut :

- Luas Pemukiman 19580 km<sup>2</sup>.
- Luas Pekarangan 11.331 km<sup>2</sup>,
- Luas taman 0,064 km<sup>2</sup>,
- Luas Perkantoran 0,126 km<sup>2</sup>,

#### 4.2. Data Geografis

Wilayah kerja Kelurahan Kota Maksum I meliputi :

- a. Luas wilayah : 33701 Km<sup>2</sup>
- b. Jumlah penduduk : 18851 jiwa
- c. Jumlah KK : 4425 KK
- d. Jumlah RW : 34 RW

#### 4.3 Tenaga Kerja

**Tabel 4.1**  
**Tenaga Kerja pada kelurahan**

No	Keterangan	Jumlah
1	Penduduk usia 15-60 thn	6728 org
2	Ibu Rumah tangga	2438 org
3	Penduduk masih sekolah	5142 org

Sumber : Data Kelurahan, 2008

#### 4.4. Pendidikan Masyarakat

Tingkat pendidikan penduduk pada kelurahan Kota Maksum I terlihat pada tabel 4.

**Tabel 4.2**  
**Pendidikan Penduduk 2008**

No	Pendidikan	Jumlah
1	Jumlah Penduduk Buta huruf	-
2	Jumlah Penduduk Tidak Tamat SD/Sederajat	380 Org
3	Jumlah Penduduk Tamat SD/ Sederajat	3952 org
4	Jumlah Penduduk Tamat SLTP/Sederajat	5527 org
5	Jumlah Penduduk Tamat SLTA /Sederajat	4547 org
6	Jumlah Penduduk Tamat D-1	418 org
7	Jumlah Penduduk Tamat D-2	262 org
8	Jumlah Penduduk Tamat D-3	600 org
9	Jumlah Penduduk Tamat S-1	989 org
10	Jumlah Penduduk Tamat S-2	56 org
11	Jumlah Penduduk Tamat S-3	24 org

Sumber : Data Kelurahan ,2008

#### 4.5. Mata Pencaharian Penduduk

**Tabel 4.5**  
**Keadaan Penduduk Menurut Mata Pencaharian, 2008**

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah
1	Buruh/Swasta	4432 org
2	Pegawai Negeri	450 org
3	Pengrajin	139 org
4	Pedagang	6578 org
5	Penjahit	86 org
6	Tukang Batu	78 org
7	Tukang Kayu	219 org
8	Montir	12 org
9	Dokter	15 org
10	Supir	70 org
11	Tukang Becak	108 org
12	TNI/POLRI	49 org
13	Pengusaha	836 org

Sumber : Data Kelurahan

#### 4.7. Agama

No	Agama	Jumlah
1	Islam	14325 orang
2	Kristen	1154 orang
3	Katholik	36 orang
4	Hindu	3 orang
5	Budha	1333 orang

Sumber : Data Kelurahan

#### 4.8 Etnis

No	Etnis	Jumlah
1	Aceh	578 orang
2	Melayu	5253 orang
3	Batak/ Simalungun	186 orang
4	Karo	87 orang
5	Tapsel/Mandailing	1042 orang
6	Dairi	42 orang
7	Minang	9754 orang

8	Jawa	1450 orang
9	WNI Keturunan	459 orang

Sumber : Data Kelurahan

## 5. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 5.1. Hasil Penelitian

Pada bagian ini akan dijelaskan hasil-hasil penelitian lapangan yang meliputi karakteristik responden dan variabel penelitian.

#### 5.1.1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang akan disajikan meliputi jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Dari hasil pengelompokan data, yang masuk maka komposisi jenis kelamin sebagaimana terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 5.1**  
**Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Laki-laki	85	56,6
2	Perempuan	65	43,4
Jumlah		150	100

Sumber : Hasil Penelitian, 2009

Data diatas menunjukkan bahwa masyarakat yang datang ke kantor kelurahan untuk berurusan masih di dominasi oleh laki-laki .

**Tabel 5.2**  
**Distribusi Responden Menurut Umur**

No	Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1	20-25	15	10,0
2	25-30	27	18,0
3	30-35	57	38,1
4	35-40	31	20,6
5	40 >	20	13,3
Jumlah		150	100

Sumber : Hasil Penelitian, 2009

**Tabel 5.3**  
**Distribusi Responden Menurut Tingkat Pendidikan**

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	SD	15	10,0

2	SLTA	78	52,0
3	D1, D3, D4	18	12,0
4	Sarjana (S1) >	39	26,0
Jumlah		150	100

Sumber : Hasil Penelitian, 2009

Dilihat dari tingkat pendidikan responden, dari 150 responden ternyata mayoritas berpendidikan SLTA, yakni masing-masing sebanyak 78 responden (52,0 %). Sedangkan 18 responden (12,0 %) berpendidikan D1, D3, D4. Sementara yang berpendidikan Sarjana (S1 dan lebih tinggi) sebanyak 39 responden (26,0 %). Dan hasil yang paling rendah yaitu tingkat pendidikan SD yakni sebanyak 15 orang (10,0 %). Dilihat dari hasil penelitian secara keseluruhan, rata-rata tingkat pendidikan responden adalah tingkat SLTA, yang berarti diatas rata-rata wajib belajar 9 tahun yang dicanangkan Pemerintah.

**Tabel 5.4**  
**Distribusi Responden Menurut Mata Pencaharian**

No	Mata Pencaharian	Frekuensi	Persentase (%)
1	PNS	22	14,6
2	Pegawai Swasta	34	22,6
3	Wiraswasta	48	32,0
4	Buruh	26	17,4
5	Lainnya	20	13,4
Jumlah		150	100

Sumber : Hasil Penelitian, 2009

### 5.1.2 Variabel Penelitian

Variabel penelitian ini adalah kualitas pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Kota Matsum I, Kecamatan Medan Area, Medan. Indikator variabel adalah 14 indikator sebagaimana yang dijelaskan dalam **KepMenPAN** Nomor : KEP/25/PAN/2/2004 Tentang Pedoman umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Masing-masing indikator tersebut akan dijelaskan sebagai berikut :

#### a. Kemudahan Prosedur Pelayanan

**Tabel 5.5**  
**Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Kemudahan Prosedur Pelayanan**

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak mudah	4	2,6
2	Kurang mudah	6	4,1
3	Mudah	132	88,0

4	Sangat mudah	8	5,3
Jumlah		150	100

Sumber : Hasil Penelitian, 2009

*Prosedur pelayanan* adalah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan petugas kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Hasil penelitian dapat dilihat dari table diatas.

### b. Persyaratan Pelayanan

*Persyaratan pelayanan* adalah yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Hasil penelitian dapat dilihat dari tabel di bawah ini

**Tabel 5.6**  
**Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Persyaratan Pelayanan**

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak sesuai	1	0,6
2	Kurang sesuai	4	2,6
3	Sesuai	137	91,5
4	Sangat sesuai	8	5,3
Jumlah		150	100

Sumber : Hasil Penelitian, 2009.

### c. Kejelasan Petugas Pelayanan

*Kejelasan petugas memberikan pelayanan* adalah, keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta wewenang dan tanggung jawab). Kejelasan petugas pelayanan di suatu kantor juga menggambarkan tentang kedisiplinan petugas dalam menjalankan tugas pelayanan. Hasil Penelitian dapat dilihat seperti tabel berikut ini

**Tabel 5.7**  
**Distribusi Responden Menurut Tanggapan atas Kejelasan Petugas dalam Memberikan Pelayanan**

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak jelas	4	2,6
2	Kurang jelas	6	4,0
3	Jelas	135	90,0
4	Sangat jelas	5	3,4
Jumlah		150	100

Sumber : Hasil Penelitian, 2009.

#### d. Kedisiplinan Petugas Pelayanan

*Kedisiplinan Petugas Pelayanan*, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hasil penelitian seperti tabel dibawah ini

**Tabel 5.8**  
**Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Kedisiplinan Petugas Pelayanan di Kantor Kelurahan**

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak disiplin	8	5,3
2	Kurang disiplin	12	8,0
3	Disiplin	126	84,0
4	Sangat disiplin	4	2,7
Jumlah		150	100

Sumber : Hasil Penelitian, 2009.

#### e. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

*Tanggung jawab petugas pelayanan* yaitu, kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Hasil Penelitian adalah sebagai berikut :

**Tabel 5.9**  
**Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Tanggung Jawab Petugas Pelayanan di Kantor Kelurahan**

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak bertanggung jawab	2	1,3
2	Kurang bertanggung jawab	8	5,3
3	Bertanggung jawab	136	90,6
4	Sangat bertanggung jawab	4	2,8
Jumlah		150	100

Sumber : Hasil Penelitian, 2009.

#### f. Kemampuan Petugas Pelayanan

*Kemampuan petugas pelayanan* yaitu, tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian adalah sebagai berikut :

**Tabel 5.10**  
**Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Kemampuan Petugas Pelayanan di Kantor Kelurahan**

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak mampu	3	2,0
2	Kurang mampu	6	4,0
3	Mampu	123	82,0
4	Sangat mampu	18	12,0
Jumlah		150	100

Sumber : Hasil Penelitian, 2009.

#### g. Kecepatan Pelayanan

*Kecepatan pelayanan* yaitu, target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Hasil penelitian adalah sebagai berikut :

**Tabel 5.11**  
**Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Kecepatan**  
**Petugas Pelayanan di Kantor Kelurahan**

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak cepat	-	-
2	Kurang cepat	8	5,3
3	Cepat	138	92,0
4	Sangat cepat	4	2,7
Jumlah		150	100

Sumber : Hasil Penelitian, 2009.

#### g. Keadilan Mendapatkan Pelayanan

*Keadilan mendapatkan pelayanan* yaitu, pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/ status masyarakat yang dilayani. Hasil penelitian adalah sebagai berikut :

**Tabel 5.12**  
**Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Keadilan Mendapatkan**  
**Pelayanan di Kantor Kelurahan**

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak adil	2	1,4
2	Kurang adil	5	3,3
3	Adil	136	90,6
4	Sangat adil	7	4,7
Jumlah		150	100

Sumber : Hasil Penelitian, 2009.

#### i. Kesopanan dan Keramahan Petugas



*Kesopanan dan keramahan petugas* yaitu, sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Hasil penelitian adalah sebagai berikut :

**Tabel 5.13**  
**Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan di Kantor Kelurahan**

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak sopan dan ramah	-	
2	Kurang sopan dan ramah	2	1,3
3	Sopan dan ramah	140	93,3
4	Sangat sopan dan ramah	8	5,4
Jumlah		150	100

Sumber : Hasil Penelitian, 2009.

#### **j. Kewajaran Biaya Pelayanan**

**Tabel 5.14**  
**Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Kewajaran Biaya Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan**

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak wajar	4	2,6
2	Kurang wajar	46	30,6
3	Wajar	92	61,3
4	Sangat wajar	8	5,3
Jumlah		150	100

Sumber : Hasil Penelitian, 2009.

*Kewajaran biaya pelayanan* yaitu, keterjangkuan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan. Hasil penelitian adalah seperti table diatas.

#### **k. Kesesuaian Biaya Pelayanan**

*Kepastian biaya pelayanan* yaitu, kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan yang telah ditetapkan. Tanggapan responden adalah sebagai berikut :

**Tabel 5.15**  
**Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Kesesuaian Biaya Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan**

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Selalu tidak sesuai	16	10,6
2	Kadang-kadang sesuai	68	45,3
3	Banyak sesuai	32	21,3
4	Selalu sesuai	34	22,8
Jumlah		150	100

Sumber : Hasil Penelitian, 2009

### **l. Kepastian Jadwal Pelayanan**

*Kepastian jadwal pelayanan* yaitu, pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Kepastian jadwal pelayanan merupakan salah satu hal yang terpenting didalam menentukan kualitas pelayanan publik, disamping kepastian besarnya biaya pelayanan. Hasil Penelitian adalah sebagai berikut

**Tabel 5.16**  
**Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Kepastian Jadwal Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan**

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Selalu tidak tepat	7	4,6
2	Kadang-kadang tidak tepat	29	19,3
3	Banyak tepatnya	78	52,0
4	Selalu tepat	36	24,1
Jumlah		150	100

Sumber : Hasil Penelitian, 2009.

### **m. Kenyamanan Lingkungan**

*Kenyamanan lingkungan* yaitu, kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan hal-hal sebagai berikut :

**Tabel 5.17**

**Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Kenyamanan Lingkungan Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan**

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak nyaman	6	4,0
2	Kurang nyaman	12	8,0
3	Nyaman	86	57,3
4	Sangat nyaman	46	30,7
Jumlah		150	100

Sumber : Hasil Penelitian, 2009.

**n. Keamanan Pelayanan**

*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. Hasilnya adalah sebagai berikut

**Tabel 5.18**  
**Distribusi Responden Menurut Tanggapannya atas Keamanan Pelayanan yang Dilakukan di Kantor Kelurahan**

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak aman	-	-
2	Kurang aman	-	-
3	Aman	86	57,3
4	Sangat aman	64	42,7
Jumlah		150	100

Sumber : Hasil Penelitian, 2009.

**5.2. Analisa Kualitas Pelayanan Publik**

Sebagaimana telah dijelaskan pada bab sebelumnya bahwa Metode Pengolahan data dengan menggunakan tabel tunggal dan tabulasi silang (lampiran 2) yang digunakan berpedoman kepada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan masyarakat Pelayanan Instansi Pemerintah, yaitu penentuan nilai kualitas pelayanan dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” dari masing-masing unsur pelayanan. dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama. Mutu pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Kota Matsum I, Kecamatan Medan Area, Kota Medan disajikan pada tabel 5.19

**Tabel 5.19**  
**Mutu Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Kota Matsum I**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	2,08	C	Kurang Baik
2	Prosedur Pelayanan	3,02	B	Baik
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	2,94	B	Baik
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2,84	B	Baik
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	2,88	B	Baik
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	2,80	B	Baik
7	Kecepatan Petugas Pelayanan	2,98	B	Baik
8	Keadilan Petugas Pelayanan	3,99	A	Sangat Baik
9	Sopan dan Keramahan Petugas Pelayanan	3,04	B	Baik
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	2,70	B	Baik
11	Kesesuaian Biaya Pelayanan	2,56	B	Baik
12	Kepastian Jadwal	2,96	B	Baik
13	Kenyaman Lingkungan	3,15	B	Baik
14	Keamanan Pelayanan	3,43	A	Sangat Baik

Sumber : Hasil Penelitian, 2009

Dari hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama. Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$(2,08 \times 0,071) + (3,02 \times 0,071) + (2,94 \times 0,071) + (2,84 \times 0,071) + (2,88 \times 0,071) + (2,80 \times 0,071) + (2,98 \times 0,071) + (2,99 \times 0,071) + (3,04 \times 0,071) + (2,70 \times 0,071) + (2,56 \times 0,071) + (2,96 \times 0,071) + (3,15 \times 0,071) + (2,43 \times 0,071) = \mathbf{2,94}$$

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

1. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai indeks x Nilai dasar

$$= 2,94 \times 25$$

$$= \mathbf{73,50}$$

2. Mutu pelayanan B

3. Kinerja unit pelayanan adalah “**Baik**”

Maka dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara umum kinerja petugas dalam melakukan pelayanan publik termasuk dalam kategori “**Baik**”, dalam arti kualitas pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Kota Matsum I, Kecamatan Medan Area, Kota Medan tersebut adalah baik. Namun apabila dilihat dari masing-masing unsur pelayanan

menunjukkan adanya perbedaan sehingga terdapat perbedaan kepuasan pada masyarakat terhadap pelayanan publik tersebut

Dari ke 14 unsur pelayanan tersebut, terdapat satu unsur pelayanan yaitu Persyaratan Pelayanan yang termasuk dalam kategori Kurang Baik, 2(dua) unsur yakni Keadilan Petugas dan Keamanan mendapat kategori Sangat Baik, dan 11 unsur pelayanan yang termasuk dalam kategori baik adalah : prosedur pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan petugas pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, kewajaran biaya pelayanan ,kejelasan petugas pelayanan, kepastian jadwal petugas pelayanan dan kenyamanan lingkungan Kantor Kelurahan.

## **6. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **6.1. Kesimpulan**

Berdasarkan dari uraian-uraian pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan tentang Kualitas pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Kota Matsum I , Kecamatan Medan Area, Kota Medan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Kota Matsum I yang termasuk kategori sangat baik adalah Keadilan Petugas dan Keamanan Pelayanan. Yang termasuk kategori baik ada 11 unsur yaitu prosedur pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan petugas pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, kewajaran biaya pelayanan , kejelasan petugas pelayanan, kepastian jadwal petugas pelayanan, sedangkan yang termasuk dalam kategori kurang baik ada Persyaratan Pelayanan
2. Masih terdapat faktor-faktor yang menyebabkan kurangnya kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat
  - b. Kualitas SDM yang masih rendah (kurangnya kesadaran dan motivasi dalam pemberian pelayanan).
  - a. Sistem dan prosedur kerja yang tidak memadai.
3. Upaya dan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat adalah :
  1. Melakukan peningkatan pengawasan dilapangan
  2. Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat
  3. Melakukan penyederhanaan administrasi

### **6.2. Saran-saran**

- 1) Dari hasil penelitian dan kesimpulan diatas, bahwa kualitas pelayanan dari unsur Persyaratan Pelayanan adalah kurang baik, maka untuk mengatasi adalah meningkatkan sosialisasi bagi masyarakat yang datang berurusan ke Kantor Kelurahan dengan menambah media informasi disamping yang telah tersedia selama ini

- 2) Apabila dilihat dari masing-masing unsur pelayanan bahwa Keadilan dan Keamanan Pelayanan mempunyai penilaian yang sangat baik, maka hal ini harus tetap dipertahankan dan jika mungkin harus ditingkatkan.

### **Daftar Pustaka**

- Albrow, Martin. 1998 **Birokrasi** , diterjemahkan oleh Rusli Karim dan Totok Daryanto, Yogyakarta, PT Tiara Wacana
- Armida S, 1998, **Penyelenggaraan Pemerintah Daerah dalam Usaha Meningkatkan Pelayanan Publik pada Abad XX**
- Gasperz Vicent, 1999 **Manajemen Bisnis Total ”Manajemen Kualitas Penerapan Konsep-Konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total**, Gramedia, Jakarta
- Handoko. Hani, 2003. **Manajemen**. Fakultas Ekonomi UGM, Jokjakarta
- Menteri PAN 2005. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/PAN/2005 tentang **Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah**
- Manila. 1996. **Praktek Manajemen Pemerintah dalam Negeri**, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta