

BAB V

HASIL PENGUKURAN IKM DAN PEMBAHASAN KECAMATAN MAULafa

Pada bagian ini disampaikan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan pembahasannya, yang antara lain akan berisi tentang sub-bagian Profil Responden, Persepsi Responden tentang Urut Pelayanan dan IKM Per-unsur, Kualitas Layanan dan Kecamatan Maulafa Kota Kupang, dan Harapan Masyarakat terhadap Pelayanan di Kecamatan Maulafa tersebut

Kecamatan Maulafa mempunyai tugas melaksanakan pemerintahan, koordinasi pembangunan, pembinaan kemasyarakatan, pelayanan masyarakat, ketertiban dan ketenteraman umum dalam wilayah Kecamatan sesuai dengan wewenang yang diimpahkan oleh Walikota. Salah satu fungsi Kecamatan Maulafa adalah memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yaitu pelayanan yang berdasar atas kepercayaan publik terhadap Kecamatan Maulafa dengan cara memberikan pelayanan prima sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat atau publik.

Pentingnya pelayanan prima yang diberikan kepada masyarakat merupakan model bagi petugas Kecamatan Maulafa untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik. Terbukti dengan adanya pelayanan yang tidak hanya dilakukan didalam gedung, tetapi juga di luar gedung untuk mendekatkan fasilitas pelayanan di tempat yang jauh terjangkau oleh masyarakat karena luasnya medan dan sulitnya transportasi terutama pelayanan yang berkaitan dengan pembinaan dan sosialisasi kepada masyarakat.

Dalam menjalankan tugasnya sebagai instansi pelayanan terhadap masyarakat, maka perlu diketahui sampai seberapa pelayanan yang telah diberikan oleh Kecamatan Maulafa Kota Kupang terhadap masyarakat, untuk itu dilakukan dengan mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah mendapatkan pelayanan dari Kecamatan Maulafa ini. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat telah dilakukan sesuai dengan

SK Menteri Nomor KEPY25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dengan 14 unsur pelayanan. Penyusunan IKM didasarkan hasil tanggapan dan 150 responden dengan profil responden sebagai berikut.

5.1. Profil Responden Kecamatan Maulafa.

Kecamatan Maulafa mempunyai tugas melaksanakan pemerintahan, koordinasi pembangunan, pembinaan kemasyarakatan, pelayanan masyarakat, ketertiban dan ketertarikan umum dalam wilayah Kecamatan sesuai dengan wewenang yang dimpahkan oleh Walikota. Salah satu fungsi Kecamatan Maulafa adalah memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yaitu pelayanan yang berdasar atas kepercayaan publik terhadap Kecamatan Maulafa dengan cara memberikan pelayanan prima sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan di lingkungan Kota Kupang maka perlu dilakukan evaluasi sehingga diketahui sampai seberapa pelayanan yang telah dilakukan sehingga memperbaiki yang masih kurang sesuai dengan harapan masyarakat. Penilaian Kualitas pelayanan publik di lembaga pemerintah maka bisa dilakukan dengan melihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu penilaian kualitas layanan yang diberikan oleh masyarakat yang merasakan pelayanan dari instansi yang bersangkutan. Dalam hal ini Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Kecamatan Maulafa Kota Kupang diambil dari 150 responden yang diambil secara insidental dari mereka yang telah merasakan pelayanan dari Kecamatan Maulafa. Sedangkan profil responden adalah sebagai berikut.

5.1.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 5.1. menggambarkan profil responden tentang jenis kelamin, data menunjukkan bahwa kebanyakan dari responden dalam kajian di Kecamatan Maulafa ini adalah Laki-laki sebanyak 54,00 % dan sisanya perempuan sebanyak 46,00 %. hal ini mengindikasikan bahwa kebanyakan

masyarakat yang datang minta pelayanan di Kecamatan Maufafa adalah Laki-laki

Tabel 5.1 : Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-Laki	81	54.00%
Perempuan	69	46.00%
Total	150	100.00%

5.1.2. Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jika dilihat dari kelompok umur responden seperti yang ditunjukkan pada tabel 5.2 ternyata kelompok umur responden dalam kajian ini sebagian besar berada di kelompok umur 20-29 tahun yaitu sebesar 40,00%, dan menyusul dengan prosentase 24,00 % yaitu kelompok umur 30-39 tahun, disamping itu responden yang berada di kelompok umur 40-49 tahun ada sekitar 20,00 %, yang berumur dibawah 19 tahun sekitar 6,67%, yang berada di kelompok umur 50-59 tahun sekitar 6,67% dan diatas 59 tahun adalah 2,67 %. Hal ini menunjukkan bahwa responden dalam kajian ini adalah berumur dibawah 40 tahun.

Tabel 5.2. Umur Responden

Umur Responden	Jumlah	Presentase
0 - 19 tahun	10	6.67%
20 - 29 tahun	60	40.00%
30 - 39 tahun	36	24.00%
40 - 49 tahun	30	20.00%
50 - 59 tahun	10	6.67%
> 59 tahun	4	2.67%
Total	150	100.00%

5.1.3. Pendidikan Responden

Tabel 5.3. menunjukkan profil responden tentang tingkat pendidikan. Dimana data menunjukkan bahwa kebanyakan responden yang meminta pelayanan di Kecamatan Maufafa adalah berpendidikan SLTA sebanyak 69.33%, mendapatkan prosentase yang kedua adalah tamatan Perguruan

Tingkat S-1 sebanyak 15,33%, pendidikan SLTP sebanyak 5,33%, SD kebawah sebanyak 4,67%, lulusan Diploma sekitar 4,00%, dan lulusan S-2 keatas sebanyak 1,33%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa yang mendapatkan pelayanan dari Kecamatan Maulafa kebanyakan adalah lulusan SLTA keatas.

Tabel 5.3 : Pendidikan Responden

Pendidikan	Jumlah	Presentase
SD Kebawah	7	4,67%
SLTP	8	5,33%
SLTA	104	69,33%
Diploma	6	4,00%
S-1	23	15,33%
S-2 keatas	2	1,33%
Total	150	100,00%

5.1.4. Jenis Pekerjaan Responden

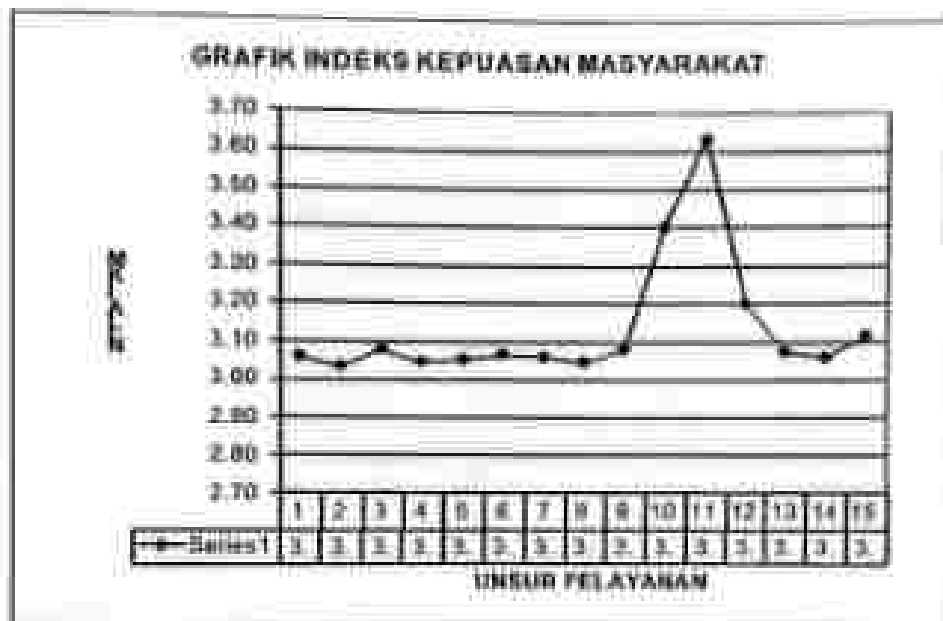
Profil Responden berdasarkan Pekerjaan dapat dilihat pada tabel 5.4, dimana data menunjukkan bahwa sebagian besar responden atau sebesar 30,00% dari responden adalah jenis pekerjaan Pelajar/Mahasiswa. Ditempat kedua yaitu berprofesi lainnya yaitu sebagai ibu rumah tangga, petani, dll sebesar 23,33%, sedangkan yang lain memiliki pekerjaan sebagai Wiraswasta/Usahawan 21,33%, PNS/TNI/POLRI yaitu 16,67% dan Pegawai Swasta 8,67%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa yang mendapat pelayanan di Kecamatan Maulafa Kota Kupang ini adalah masyarakat dari jenis pekerjaan Pelajar/Mahasiswa.

Tabel 5.4 : Jenis Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah	Presentase
PNS/TNI/POLRI	25	16,67%
Pegawai Swasta	13	8,67%
Wiraswasta/Usahawan	32	21,33%
Pelajar/Mahasiswa	45	30,00%
Lainnya	35	23,33%
Total	150	100,00%

5.2. Persepsi Responden Tentang Unsur-unsur Pelayanan dan Nilai IKM Per Unsur.

Pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Maulafa adalah pelaksana teknis urusan pemerintahan badan kependudukan dan pencatatan sipil, serta pelayanan kepada masyarakat. Jika dilihat dari nilai unsur pelayanan dan nilai IKM dari Kecamatan Maulafa Kota Kupang maka dapat diketahui dan digambarkan dengan grafik seperti pada gambar 5.1 dan hasilnya dapat dilihat pada tabel 5.5 seperti berikut ini



Gambar 5.1. Grafik Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan di Kecamatan Maulafa Kota Kupang

**Tabel 5.5. Nilai Rata-Rata Setiap Unsur Layanan
Unit Kerja Kecamatan Maulafa**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Kategori	Kategori
		BAU/TA/KE/PT/MA/PE		
1	Prosedur pelayanan	3.06	B	BAIK
2	Persyaratan pelayanan	3.03	B	BAIK
3	Kejelasan petugas pelayanan	3.06	B	BAIK
4	Kedisiplinan petugas	3.05	B	BAIK
5	Tanggungjawab petugas	3.05	B	BAIK
6	Kemampuan petugas pelayanan	3.07	B	BAIK
7	Kecepatan pelayanan	3.06	B	BAIK
8	Keadilan pelayanan	3.05	B	BAIK
9	Kesopanan dan keramahan pelayanan	3.08	B	BAIK
10	Kewajaran biaya pelayanan	3.40	A	SANGAT BAIK
11	Kepastian biaya pelayanan	3.63	A	SANGAT BAIK
12	Kepastian jadwal pelayanan	3.20	B	BAIK
13	Kenyamanan lingkungan	3.07	B	BAIK
14	Keamanan pelayanan	3.06	B	BAIK
15	Nilai Indeks	3.12	B	BAIK
16	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	77.90		

5.2.1. Persepsi Tentang Prosedur Pelayanan (3,06)

Prosedur Pelayanan di Kecamatan Maulafa Kota Kupang telah direspons oleh 150 responden dalam kajian IKM ini, sedangkan hasil tanggapan responden dapat dilihat pada tabel 5.5. dimana pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Maulafa Kota Kupang termasuk dalam kategori mudah, hal ini telah diakui oleh sekitar 91%, dan sekitar 7% dari responden menyatakan sangat mudah, namun demikian ada sekitar 1% dari responden merasa bahwa dalam mengurus pelayanan di Kecamatan Maulafa dapat dilakukan dengan kurang mudah. ini berarti dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dilakukan dengan mudah.

Tabel 5.6 : Prosedur Pelayanan (Unsur ke 1)

No	Kriteria	Frekuensi	%
1	Tidak mudah	0	0%
2	Kurang mudah	2	1%
3	Mudah	137	91%
4	Sangat mudah	11	7%
Total		150	100%

Hasil distribusi jawaban responden diatas juga didukung oleh hasil rata-rata penilaian unsur pelayanan sebesar 3,03 yang termasuk pada kategori Baik. Hal ini berarti prosedur pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat sudah baik namun perlu ditingkatkan agar bisa menjadi sangat baik.

5.2.2. Persepsi Tentang Persyaratan Pelayanan (3,03)

Persepsi responden mengenai persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi oleh masyarakat dalam memperoleh pelayanan di Kecamatan Maulafadapat dilihat pada tabel 5.7. dimana persepsi masyarakat tentang persyaratan pelayanan di Kecamatan Maulafa Kota Kupang telah direpson oleh sebanyak 94 % dari responden dengan kategori sesuai dan bahkan ada sekitar 5% menilai sangat sesuai, sedangkan sebagian kecil dari responden atau 1% menilai kurang sesuai, hal ini mengindikasikan bahwa persyaratan yang diminta dalam pelayanan di Kecamatan Maulafamasih termasuk sesuai.

Tabel 5.7: Persyaratan Pelayanan (Unsur ke 2)

No	Kriteria	Frekuensi	%
1	Tidak sesuai	0	0%
2	Kurang sesuai	2	1%
3	Sesuai	141	94%
4	Sangat sesuai	7	5%
Total		150	100%

Data diatas didukung oleh hasil perhitungan unsur layanan menunjukkan angka sebesar 3,03 yang berarti pelayanan yang diberikan termasuk dalam kategori Baik atau sesuai dengan persyaratan yang ada.

dengan demikian berarti Kualitas Pelayanan dalam hal Persyaratan Pelayanan dapat dipandang telah Baik, namun demikian masih perlu ditingkatkan agar dapat menjadi Sangat Baik.

5.2.3. Persepsi Tentang Kejelasan Petugas Pelayanan (3,08)

Terkait dengan persepsi responden tentang kejelasan petugas dalam memberikan pelayanan di Kecamatan Maulafa menunjukkan bahwa sebanyak 92% dari responden menyatakan jelas dan ada sekitar 8% dari responden menyatakan sangat jelas. Hal ini menunjukkan bahwa menurut responden petugas yang memberikan layanan di Kecamatan Maulafa Kota Kupang telah terinformasi dengan jelas dalam pengurusan pelayanan bagaimana dan kepada siapa harus menghubungi petugas terkait mengurus pelayanan. Oleh karena itu dalam unsur kejelasan petugas pelayanan ini dinilai oleh responden sebesar 3,08 dengan kategori Baik oleh karena itu masih perlu ditingkatkan agar dapat menjadi Sangat Baik.

Tabel 5.8 : Kejelasan Petugas Pelayanan (Unsur ke 3)

NO	Kriteria	Frekuensi	%
1	Tidak jelas	0	0%
2	Kurang jelas	0	0%
3	Jelas	138	92%
4	Sangat jelas	12	8%
Total		150	100%

5.2.4. Persepsi Tentang Kedisiplinan Petugas (3,05)

Jika dilihat dari Kedisiplinan Petugas dalam memberikan pelayanan di Kecamatan Maulafa Kota Kupang seperti yang dapat dilihat pada tabel 5.9 menyatakan bahwa kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan telah dinyatakan oleh sebagian besar responden atau 91 % dari responden dalam kategori disiplin dan ada sekitar 7 % menyatakan sangat disiplin namun terdapat 2% dari responden yang menyatakan petugas kurang disiplin dalam pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa menurut responden dalam memberikan layanan di Kecamatan Maulafa Kota Kupang petugas tergolong disiplin.

Tabel 5.9 : Kedisiplinan Petugas Pelayanan (Unsur ke 4)

NO	Kriteria	Frekuensi	%
1	Tidak disiplin	0	0%
2	Kurang disiplin	3	2%
3	Disiplin	137	91%
4	Sangat disiplin	10	7%
Total		150	100%

Perhitungan nilai unsur Kedisiplinan Petugas Pelayanan ternyata menghasilkan nilai sebesar 3,05 yang berarti kinerja pelayanan pada unsur ini berada dalam kategori Baik. Hal ini berarti kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik namun masih perlu ditingkatkan.

5.2.5. Persepsi Tentang Tanggungjawab Petugas (3,05)

Tabel 5.10 menunjukkan bahwa Persepsi masyarakat tentang tanggungjawab petugas pelayanan menunjukkan bahwa sekitar 95% dari responden menyatakan para petugas memiliki tanggung jawab dalam menjalankan pekerjaan pelayanan, dan ada 5% dari responden merasa bahwa petugas pelayanan sudah termasuk sangat bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa petugas pelayanan di Kecamatan Maulafa telah memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Tabel 5.10 : Tanggungjawab Petugas Pelayanan (Unsur ke 5)

NO	Kriteria	Frekuensi	%
1	Tidak bertanggungjawab	0	0%
2	Kurang bertanggungjawab	0	0%
3	Bertanggungjawab	142	95%
4	Sangat bertanggungjawab	8	5%
Total		150	100%

Hasil perhitungan nilai rata-rata unsur tanggung jawab petugas dalam melayani masyarakat mendapatkan nilai sebesar 3,05 dengan kategori yang Baik, sehingga dapat dikatakan bahwa petugas pelayanan memiliki tanggung-jawab dalam memberikan pelayanan terhadap

masyarakat, namun demikian masih perlu ditingkatkan agar dapat menjadi sangat bertanggungjawab.

5.2.6. Persepsi Tentang Kemampuan Petugas Pelayanan (3,07)

Tabel 5.11 menunjukkan persepsi responden terhadap kemampuan petugas dalam melaksanakan pelayanan di Kecamatan Maulafa Kota Kupang, dimana tanggapan responden menunjukkan bahwa kebanyakan dari responden atau sekitar 93% dari responden menyatakan bahwa petugas di bagian pelayanan telah memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan bahkan ada sekitar 7% yang menyatakan sangat mampu. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan di Kecamatan Maulafa Kota Kupang sudah termasuk mampu.

Tabel 5.11 : Kemampuan Petugas Pelayanan (Unsur ke 6)

NO	Kriteria	Frekuensi	%
1	Tidak mampu	0	0%
2	Kurang mampu	0	0%
3	Mampu	140	93%
4	Sangat mampu	10	7%
Total		150	100%

Temuan diatas telah didukung oleh hasil penilaian terhadap unsur pelayanan kemampuan petugas yaitu memperoleh nilai sebesar 3,07 yang berarti mutu pelayanan atau kinerja pelayanan pada unsur kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari Kecamatan Maulafa pada kategori Baik namun perlu ditingkatkan agar bisa menjadi sangat baik.

5.2.7. Persepsi Tentang Kecepatan Pelayanan (3,06)

Dalam hal kecepatan melayani masyarakat di Kecamatan Maulafa Kota Kupang telah mendapatkan nilai unsur pelayanan sebesar 3,06 yaitu masuk dalam kategori Baik. Hal ini juga didukung oleh hasil pernyataan dari mayoritas responden atau 90% dan mereka yang menunjukkan bahwa kebanyakan responden menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas telah dilakukan dengan cepat, dan ada sekitar 6% yang menilai

sangat cepat, namun sekitar 2 % dan responden menyatakan pelayanan yang diberikan kurang cepat. Ini berarti bahwa kecepatan pelayanan di Kecamatan Maulafa dalam memberikan pelayanan sudah dilakukan dengan proses yang cepat, namun nampaknya masih perlu ditingkatkan mengingat masih ada yang menyatakan kurang cepat dalam memberikan pelayanan.

Tabel 5.12 : Kecepatan Pelayanan (Unsur ke 7)

NO	Kriteria	Frekuensi	%
1	Tidak cepat	0	0%
2	Kurang cepat	3	2%
3	Cepat	135	90%
4	Sangat cepat	12	8%
Total		150	100%

5.2.6. Persepsi Tentang Keadilan Pelayanan (3,05)

Persepsi responden terhadap Keadilan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang merasakan pelayanan di Kecamatan Maulafa Kota Kupang dapat kita lihat pada tabel 5.13.

Tabel 5.13 : Keadilan Pelayanan (Unsur ke 8)

NO	Kriteria	Frekuensi	%
1	Tidak adil	0	0%
2	Kurang adil	0	0%
3	Adil	143	95%
4	Sangat adil	7	5%
Total		150	100%

Keadilan selalu diimbakan oleh setiap orang demikian juga dalam hal pelayanan. Tabel 5.13 menunjukkan data tentang keadilan dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat dalam mendapatkan pelayanan di Kecamatan Maulafa Kota Kupang. oleh karena itu unsur pelayanan ini telah dinilai oleh responden dalam memberikan pelayanan sudah dilakukan secara adil terhadap semua masyarakat yang merasakan pelayanan yaitu sebesar 95%, dan bahkan ada sekitar 5% telah merasa diperlakukan dengan sangat adil.

Hal diatas juga didukung oleh rata-rata perhitungan nilai unsur pelayanan tentang keadilan dalam memberikan pelayanan pada Kecamatan

Maulafaini mendapatkan nilai sebesar 3,05 masuk dalam kategori Baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan ini masih perlu ditingkatkan agar masyarakat merasa lebih puas dengan perilaku adf ini.

5.2.9. Persepsi Responden Tentang Kesopanan dan Keramahan Pelayanan (3,68)

Tabel 5.14 menunjukkan unsur pelayanan kesopanan dan keramahan petugas di Kecamatan Maulafa Kota Kupang, dimana pelayanan telah dinilai oleh kebanyakan responden atau 92% menyatakan bahwa pelayanan telah diberikan dengan sopan dan ramah, dan ada sekitar 8 % menyatakan bahwa petugas Kecamatan Maulafa telah berlaku sangat sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa kesopanan dan keramahan petugas di Kecamatan Maulafa sudah diakui sopan dan ramah oleh masyarakat yang merasakan pelayanan.

Tabel 5.14 : Kesopanan dan Keramahan Pelayanan (Unsur ke 9)

NO	Kriteria	Frekuensi	%
1	Tidak sopan dan ramah	0	0%
2	Kurang sopan dan ramah	0	0%
3	Sopan dan ramah	138	92%
4	Sangat sopan dan ramah	12	8%
	Total	150	100%

Pernyataan diatas juga didukung oleh hasil rata-rata nilai unsur kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan sebesar 3,68 yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas di Kecamatan Maulafa termasuk dalam kategori yang Baik, namun masih perlu ditingkatkan agar dapat menjadi sangat sopan dan ramah.

5.2.10. Persepsi Tentang Kewajaran Biaya (3,40)

Tabel 5.15 menunjukkan persepsi responden tentang kewajaran biaya dimana kebanyakan responden atau 57% memandang bahwa biaya yang harus dibayarkan dalam mendapatkan pelayanan di Kecamatan Maulafa Kota Kupang adalah termasuk wajar, bahkan sekitar 41% menyatakan sangat wajar, namun ada 1% dari responden yang

menganggap bahwa biaya yang di kemakan terhadap masyarakat termasuk kurang wajar. Hal ini menunjukkan bahwa kewajaran dalam biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan pelayanan di Kecamatan Maulafa Kota Kupang sudah termasuk wajar.

Tabel 5.15 : Kewajaran Biaya Pelayanan (Unsur ke 10)

NO	Kriteria	Frekuensi	%
1	Tidak wajar	0	0%
2	Kurang wajar	2	1%
3	Wajar	55	57%
4	Sangat wajar	62	41%
Total		150	100%

Hasil perhitungan rata-rata pada unsur pelayanan kewajaran biaya diperoleh angka sebesar 3,40 ini berarti bahwa pelayanan tentang kewajaran biaya termasuk dalam kategori Sangat Baik, sehingga perlu dipertahankan.

5.2.11. Persepsi Tentang Kepastian Biaya Pelayanan (3,63)

Tabel 5.16: menunjukkan persepsi responden tentang kepastian biaya pelayanan, kebanyakan responden atau 69% menyatakan bahwa biaya yang dikenakan masyarakat selalu sesuai dengan biaya yang ditetapkan, dan ada sekitar 25% dari responden menyatakan banyak sesuai, namun masih ada sekitar 6% dari responden telah menyatakan kadang-kadang sesuai.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa biaya dalam pelayanan di Kecamatan Maulafa Kota Kupang selalu sesuai dengan apa yang seharusnya dikeluarkan.

Tabel 5.16 : Kepastian Biaya Pelayanan (Unsur ke 11)

NO	Kriteria	Frekuensi	%
1	Selalu Tidak sesuai	0	0%
2	Kadang-kadang sesuai	9	6%
3	Banyak Sesuai	38	25%
4	Selalu sesuai	103	69%
Total		150	100%

Hasil perhitungan nilai unsur pelayanan mengenai kepastian biaya pelayanan telah mendapatkan angka sebesar 3,63 ini berarti kinerja

pelayanan pada unsur kepastian biaya pelayanan di Kecamatan Maulafa Kota Kupang termasuk dalam kategori Sangat Baik, untuk itu unsur pelayanan ini perlu dipertahankan.

5.2.12. Persepsi Tentang Kepastian Jadwal Pelayanan (3,20)

Tabel 5.17 menunjukkan persepsi responden terkait dengan unsur kepastian jadwal pelayanan, dan hal ini telah ditanggapi selalu tepat waktu oleh kebanyakan responden atau 48% dan ada 24% responden menyatakan banyak lepatnya. Namun demikian ada sekitar 28% yang menyatakan kadang-kadang tepat waktu. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang telah dilakukan oleh Petugas di Kecamatan Maulafa sudah dilakukan selalu tepat waktu, untuk itu perlu dipertahankan dan ditingkatkan mengingat masih ada yang menganggap kadang-kadang tepat waktu.

Tabel 5.17 : Kepastian Jadwal Pelayanan (Unsur ke 12)

NO	Kriteria	Frekuensi	%
1	Selalu tidak tepat	0	0%
2	Kadang-kadang tepat	42	28%
3	Banyak lepatnya	36	24%
4	Selalu tepat	72	48%
Total		150	100%

Kalau dilihat dari nilai unsur pelayanan tentang kepastian jadwal dalam memberikan pelayanan ini mendapatkan nilai sebesar 3,20 atau berada pada kategori Baik namun perlu ditingkatkan agar bisa menjadi sangat baik, karena ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan merupakan suatu hal yang sangat diharapkan bagi setiap masyarakat terlebih-labih terhadap masyarakat yang memerlukan pelayanan dengan segera karena mempunyai jadwal kerja pribadi yang padat.

5.2.13. Persepsi Tentang Kenyamanan Lingkungan (3,07)

Tabel 5.18 menunjukkan bahwa unsur pelayanan di bidang Kenyamanan Lingkungan telah di respons oleh responden dengan kategori Nyaman yaitu sebanyak 93%, dan ada juga yang memberikan penilaian sangat nyaman yaitu 7%.

Tabel 5.18: Kenyamanan Lingkungan (Unsur ke 13)

NO	Kriteria	Frekuensi	%
1	Tidak nyaman	0	0%
2	Kurang nyaman	0	0%
3	Nyaman	130	83%
4	Sangat nyaman	11	7%
	Total	150	100%

Hasil perhitungan nilai unsur pelayanan Kenyamanan Lingkungan yang dirasakan responden ketika mendapatkan pelayanan di Kecamatan Maulafa ternyata mendapatkan angka sebesar 3,07. Hal ini menunjukkan bahwa unsur pelayanan dalam hal kenyamanan yang diberikan oleh Kecamatan Maulafa termasuk kategori Baik, sehingga perlu ditingkatkan agar menjadi Sangat Nyaman.

5.2.14. Persepsi Tentang Keamanan Pelayanan (3,06)

Tekait dengan unsur Keamanan sebagian besar responden yaitu 94% dari mereka menyatakan bahwa keamanan dalam mendapatkan pelayanan di Kecamatan Maulafa Kota Kupang telah dirasakan aman dan ada sekitar 6% menyatakan selalu aman. Hal ini menunjukkan bahwa keamanan pelayanan yang ada di Kecamatan Maulafa sudah Aman.

Tabel 5.15 : Keamanan Pelayanan (Unsur ke 14)

NO	Kriteria	Frekuensi	%
1	Tidak aman	0	0%
2	Kurang aman	0	0%
3	Aman	141	94%
4	Selalu aman	9	6%
	Total	150	100%

Kalau dilihat dari nilai rata-rata untuk unsur pelayanan keamanan menunjukkan angka sebesar 3,06 ini artinya bahwa unsur pelayanan keamanan dalam mendapatkan pelayanan di Kecamatan Maulafa termasuk kategori Baik, namun masih perlu ditingkatkan agar menjadi selalu aman.

5.2.15. Hasil Pengukuran IKM

Berdasarkan hasil analisa terhadap persepsi masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang diperoleh berdasarkan SK Menpan Nomor KEP/26/MPAN/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, terdapat Kecamatan MaulafaKota Kupang mendapatkan angka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 77,90 ini artinya bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan MaulafaKota Kupang termasuk dalam kategori **BAIK**, sehingga perlu dipertahankan dan ditingkatkan sehingga menjadi sangat baik.

Jika dilakukan perbandingan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) antara Kecamatan-Kecamatan yang ada di Kota Kupang hasil pengukuran pada tahun 2013, nampak keenam Kecamatan tersebut mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang berbeda yaitu ada yang mendapatkan nilai Baik (B) yaitu Kecamatan Alak, Kecamatan Kota Lama, Kecamatan Maulafa dan Kecamatan Oebobo serta ada pula yang mendapatkan nilai Sangat Baik (A) yaitu Kecamatan Kelapa Lima dan Kecamatan Kota Raja.

Jika dilihat masing-masing nilai yang ada, maka nilai yang paling rendah adalah Kecamatan Kota Lama dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 75,92 masuk dalam kategori Baik (B) dan yang paling tinggi adalah Kecamatan Kota Raja dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 85,96 masuk dalam kategori Sangat Baik (A). Sedangkan Kecamatan-Kecamatan yang lain nilai Indeks Kepuasan Masyarakatnya bervariasi yaitu Kecamatan Alak nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 78,59 masuk kategori Baik (B), Kecamatan Kelapa Lima nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 81,38 masuk kategori Sangat Baik (A), Kecamatan Maulafa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 77,90 masuk kategori Baik (B), dan Kecamatan Oebobo nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 78,41 masuk kategori Baik (B). Untuk perbandingan nilai masing-masing unsur pelayanan nampak seperti tabel 5.20 berikut:

**Tabel 5.20. Perbandingan Nilai Rata-Rata Setiap Unsur Layanan
Unit Kerja Kecamatan-Kecamatan di Kota Kupang Tahun 2013**

No	Unsur Pelayanan	Nilai RM Kecamatan Pak	Nilai RM Kecamatan Kupat Ulu	Nilai RM Kecamatan Kob Loro	Nilai RM Kecamatan Kor Nipa	Nilai RM Kecamatan Maulafa	Nilai RM Kecamatan Odofo
1	Penerima pelayanan	305(B)	321(B)	301(B)	338(A)	305(B)	305(B)
2	Pemrosesan pelayanan	310(B)	324(B)	300(B)	344(A)	307(B)	320(B)
3	Kedatangan pengantar pelayanan	306(B)	321(B)	293(B)	345(A)	307(B)	318(B)
4	Kedatangan petugas	307(B)	323(B)	305(B)	345(A)	305(B)	319(B)
5	Tanggapan awal petugas	319(B)	320(B)	307(B)	345(A)	305(B)	321(B)
6	Kemampuan petugas pelayanan	315(B)	321(B)	309(B)	340(A)	307(B)	315(B)
7	Kepastian pelayanan	308(B)	327(B)	288(B)	340(A)	305(B)	298(B)
8	Kesediaan pelayanan	305(B)	321(B)	305(B)	353(A)	305(B)	318(B)
9	Kepuasan dan ketamahan pelayanan	317(B)	319(B)	313(B)	352(A)	308(B)	322(B)
10	Kesigapan bawapelayanan	315(B)	325(A)	307(B)	340(A)	340(A)	317(B)
11	Kepastian bawapelayanan	325(A)	321(A)	306(B)	360(A)	340(A)	331(A)
12	Kepastian jadwal pelayanan	325(A)	340(A)	290(B)	360(A)	320(B)	298(B)
13	Penyambutan pengunjung	320(A)	322(B)	315(B)	335(A)	307(B)	313(B)
14	Kemahiran pelayanan	325(B)	323(B)	321(B)	325(A)	305(B)	328(B)
15	Nilai Indeks	314	326	304	344	312	314
16	Indeks Kepuasan						
18	Menyakit (IKM)	78,9(B)	81,3(A)	75,2(B)	85,3(A)	77,9(B)	76,1(B)

3.3. Kualitas Layanan Di Kecamatan Maulafa

Kalau dilihat dari kualitas layanan yang dilihat dari 5 (lima) dimensi pengukuran kualitas layanan menurut Parasuraman yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*, maka berdasarkan hasil analisa data dari penyebaran angket terhadap 150 responden yang merasakan pelayanan di Kecamatan Maulafadapat dilihat pada tabel 5.21.

Tabel 5.21 : Hasil Pengukuran Kualitas Pelayanan

Unsur	Dimensi Kualitas Pelayanan	Nilai Interval	Nilai Kualitas	Kinerja Unit
1	Pelayanan Fisik	4.06	B	BAIK
2	Ketepatan Pelayanan	4.07	B	BAIK
3	Daya Tanggap Dalam Pelayanan	4.07	B	BAIK
4	Keterjaminan	4.07	B	BAIK
5	Kepedulian	4.03	B	BAIK
6	Kualitas Pelayanan Keseluruhan	4.06	B	BAIK

Tabel 5.21 menunjukan nilai persepsi responden terhadap dimensi kualitas layanan dimana masing-masing dimensi mendapatkan penilaian Baik. Pelayanan Fisik mendapatkan nilai Baik dengan rata-rata sebesar 4,06, Ketepatan Pelayanan mendapatkan nilai Baik (4,07), Daya Tanggap Dalam Pelayanan juga Baik dengan nilai 4,07, Keterjaminan mendapatkan nilai Baik dengan skor 4,07 dan Kepedulian mendapatkan penilaian sebesar 4,03 dengan kategori Baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kelima dimensi kualitas layanan menurut Parasuraman telah dinilai oleh Responden dengan kategori Baik, sehingga perlu ditingkatkan sehingga menjadi sangat baik.

Dari lima dimensi diatas ternyata terdapat tiga dimensi yaitu *Reliability* (Ketepatan Pelayanan), *Responsiveness* (Daya Tangkap Dalam Pelayanan), *Assurance* (Keterjaminan) dalam memberikan pelayanan memiliki nilai sama dan yang paling tinggi diantara yang lain walaupun dengan skor yang tidak jauh berbeda dan dalam kategori yang sama yaitu Baik, sedangkan yang mendapatkan penilaian terendah yaitu *Empathy* (Kepedulian). Hal ini menunjukkan bahwa Kepedulian di Kecamatan Maulafa Kota Kupang perlu adanya peningkatan.

5.4. Harapan Masyarakat Terhadap Pelayanan

Hasil analisa data tentang harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Maulafakepada masyarakat di Kota Kupang dinyatakan telah sesuai dengan harapan mereka. Seperti yang dapat dilihat pada tabel 5.22 dimana ada sekitar 89 % dari responden menyatakan bahwa pelayanan telah diberikan dengan sesuai, bahkan ada sekitar 9% menyatakan sangat sesuai, sementara itu hanya sekitar 1% dari responden merasa kurang sesuai. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Kecamatan Maulafa Sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini didukung dengan nilai rata-rata Harapan Masyarakat ini mendapatkan skor 3,08 termasuk dalam kategori B (Sesuai), namun demikian masih terdapat beberapa hal yang kiranya perlu

diperbaiki agar pelayanan di Kecamatan Maulida Kota Kupang bisa menjadi sangat sesuai dengan harapan masyarakat yang dilayannya.

Tabel 5.22: Harapan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kecamatan Maulida

Kriteria	Frekuensi	Persentase
Tidak sesuai	0	0%
Kurang sesuai	2	1%
Sesuai	134	89%
Sangat sesuai	14	9%
Total	150	100%

5.5. Tanggapan, Kritik dan Saran Masyarakat

Berdasarkan hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Kualitas Layanan tahun 2013 mengenai tanggapan, kritik dan saran yang telah disampaikan masyarakat tentang Pelayanan Publik yang ada di instansi ini adalah sebagai berikut

1. Perlu ditingkatkan pelayanannya terutama saat melayani pengambilan E-KTP agar masyarakat tidak dibareikan menunggu terlalu lama.
2. Kalau bisa pihak kecamatan ini membangun atau menyediakan sebuah tempat atau kios yang menyediakan alat fotokopi dan segala keperluan untuk mengurus surat seperti amplop dan lain-lain sehingga masyarakat tidak perlu susah-susah lagi mencari tempat fotokopi sehingga lebih mempercepat dan memperlancar urusannya.
3. Peningkatan pelayanan diperlukan.
4. Tingkatkan pelayanan kepada masyarakat
5. Pelayanan lebih ditingkatkan lagi
6. Mohon tempat parkirah diberi tanda untuk kendaraan roda 2 dan roda 4 agar lebih tertib.
7. Pertahankan pelayanan yang sudah ada. Kedepannya perlu ditingkatkan.
8. Pelayanan lebih ditingkatkan.
9. Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang masyarakat perlukan.

10. Tingkatkan kinerja dan disiplin kerja
11. Pelayanan di kantor Kecamatan Maulafa sangat bagus dan ramah
12. Tingkatkan kinerja pada pelayanan dan selalu usahakan adil dalam setiap pelayanan.
13. Pelayanan yang didapat sangat baik, mohon peningkatan untuk kedepan.
14. Semoga kedepan pelayanan jauh lebih baik.
15. Diharapkan pelayanan lebih ditingkatkan.
16. Pelayanan yang diberikan sudah baik. Diharapkan kedepannya lebih ditingkatkan lagi.
17. Pelayanannya sangat baik. Sesuai dengan harapan kita.
18. Pelayanan sudah baik, tapi mohon agar lebih senyum.
19. Diharapkan untuk memberikan pelayanan terhadap semua masyarakat mengutamakan keadilan.
20. Semoga menjadi yang lebih baik lagi dari sekarang.
21. Pelayanan yang diberikan cukup baik namun perlu adanya peningkatan sarana prasarana.
22. agar juga menunjang pelayanan terhadap masyarakat.
23. Pelayanan yang didapatkan sangat baik. Diharapkan kedepannya lebih cepat dalam mengurus surat-surat.
24. Jalan ke kantor camat ini sangat membahayakan, karena jalannya terlalu sempit.
25. Kantor kecamatan ini masih kurang memadai.
26. Semoga menjadi yang lebih baik lagi dari sekarang.
27. Harus memberikan fasilitas yang lebih baik lagi terhadap masyarakat Kec. Maulafa dan harus ada data-data yang lengkap. Khususnya untuk mahasiswa yang membutuhkannya.
28. Sebaliknya pihak kecamatan menyediakan tempat fotocopy sendiri agar pelayanan lebih cepat.
29. Pelayanannya bagus. Sangat memuaskan. Yang kami harapkan perlu ditingkatkan kedepan. Terimakasih.
30. Tolong perhatikan jalan keluarnya gang-gang di lingkungan jantung kantor kecamatan.

31. Lebih tingkatkan lagi standar pelayanan yang lebih ramah dan lebih bertanggung jawab.
32. Sudah sangat sopan.
33. Pelayanan sangat baik.
34. Pertahankan pelayanan yang sudah baik agar menjadi lebih baik lagi.
35. Kiranya kecamatan ini mampu meningkatkan pelayanan untuk masyarakat supaya masyarakat bisa mendapatkan kemudahan dan dapat membantu warga-warga yang kurang mampu.
36. Sangat baik.
37. Selalu menjadi yang terbaik dan selalu menjadi yang pertama.
38. Pelayanan kedepan lebih baik lagi.
39. Pelayanan di kecamatan ini sudah baik. Sarana dan prasarana di Kantor Kecamatan ini kurang memadai. Seperti tidak adanya tempat sampah.
40. Tingkatkan pelayanan di Kecamatan Maulafa terlebih dalam merespon masalah masyarakat.
41. Secara standar, pelayanan sudah sesuai. Mungkin respon dan petugas yang kurang sesuai. Mohon perubahan.
42. Petugas pelayanan di Kecamatan, saya rasa kurang aktif karena kami harus menunggu sedikit lama untuk minta tanda tangan.
43. Pelayanan di Kecamatan ini sudah sesuai, yang perlu dibenahi adalah sarana, prasarana seperti rak-rak penyimpanan yang usang sebaiknya diganti.
44. Tetap pertahankan kinerja yang sudah ada.
45. Pelayanan yang ada sudah baik, lebih ditingkatkan lagi.
46. Pelayanan yang ada perlu ditingkatkan, sikap acuh sebaiknya dihilangkan.
47. Pertahankan pelayanan yang sudah baik.

Atas dasar hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Kualitas Layanan, Harapan Masyarakat, dan Tanggapan, Kritik serta Saran dari responden/masyarakat yang disurvei terlihat sudah "Baik" namun demikian masih ada beberapa yang kiranya perlu mendapatkan perhatian oleh para pengambil keputusan di Kecamatan Maulafa maupun yang ada di Pemerintah Kota Kupang dapat meningkatkan kualitas layanan di Kecamatan Maulafa di masa-masa yang akan datang.

BAB V

HASIL PENGUKURAN IKM DAN PEMBAHASAN KECAMATAN KELAPA LIMA

Pada bagian ini disampaikan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan pembahasannya, yang antara lain akan berisi tentang sub-bagian Profil Responden, Persepsi Responden tentang Unsur Pelayanan dan IKM Per-unsur, Kualitas Layanan dari Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang, dan Harapan Masyarakat terhadap Pelayanan di Kecamatan Kelapa Lima tersebut.

Kecamatan Kelapa Lima mempunyai tugas melaksanakan pemerintahan, koordinasi pembangunan, pembina kemasyarakatan, pelayanan masyarakat, ketertiban dan ketentraman umum dalam wilayah Kecamatan sesuai dengan wewenang yang dilimpahkan oleh Walikota. Salah satu fungsi Kecamatan Kelapa Lima adalah memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yaitu pelayanan yang berdasar atas kepercayaan publik terhadap Kecamatan Kelapa Lima dengan cara memberikan pelayanan prima sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat atau publik.

Pentingnya pelayanan prima yang diberikan kepada masyarakat merupakan modal bagi petugas Kecamatan Kelapa Lima untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik. Terbukti dengan adanya pelayanan yang tidak hanya dilakukan didalam gedung, tetapi juga di luar gedung untuk mendekatkan fasilitas pelayanan di tempat yang jauh terjangkau oleh masyarakat karena luasnya medan dan sulitnya transportasi terutama pelayanan yang berkaitan dengan pembinaan dan sosialisasi kepada masyarakat.

Dalam menjalankan tugasnya sebagai instansi pelayanan terhadap masyarakat, maka perlu diketahui sampai seberapa pelayanan yang telah diberikan oleh Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang terhadap masyarakat, untuk itu dilakukan dengan mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah mendapatkan pelayanan dari Kecamatan Kelapa Lima ini.

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat telah dilakukan sesuai dengan SK Menpan Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dengan 14 unsur pelayanan. Penyusunan IKM didasarkan hasil tanggapan dari 150 responden dengan profil responden sebagai berikut.

5.1. Profil Responden Kecamatan Kelapa Lima.

Kecamatan Kelapa Lima mempunyai tugas melaksanakan pemerintahan, koordinasi pembangunan, pembina kemasyarakatan, pelayanan masyarakat, ketertiban dan ketentraman umum dalam wilayah Kecamatan sesuai dengan wewenang yang dilimpahkan oleh Walikota. Salah satu fungsi Kecamatan Kelapa Lima adalah memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yaitu pelayanan yang berdasar atas kepercayaan publik terhadap Kecamatan Kelapa Lima dengan cara memberikan pelayanan prima sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan di lingkungan Kota Kupang maka perlu dilakukan evaluasi sehingga diketahui sampai seberapa pelayanan yang telah dilakukan sehingga memperbaiki yang masih kurang sesuai dengan harapan masyarakat. Penilaian Kualitas pelayanan publik di lembaga pemerintah maka bisa dilakukan dengan melihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu penilaian kualitas layanan yang diberikan oleh masyarakat yang merasakan pelayanan dari instansi yang bersangkutan. Dalam hal ini Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang diambil dari 150 responden yang diambil secara insidentil dari mereka yang telah merasakan pelayanan dari Kecamatan Kelapa Lima. Sedangkan profil responden adalah sebagai berikut.

5.1.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 5.1. menggambarkan profil responden tentang jenis kelamin, data menunjukkan bahwa kebanyakan dari responden dalam kajian di

Kecamatan Kelapa Lima ini adalah Laki-laki sebanyak 54,67 % dan sisanya perempuan sebanyak 45,33 %, hal ini mengindikasikan bahwa kebanyakan masyarakat yang datang minta pelayanan di Kecamatan Kelapa Lima adalah Laki-laki.

Tabel 5.1 : Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
Laki-Laki	82	54.67%
Perempuan	68	45.33%
Total	150	100.00%

5.1.2. Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jika dilihat dari kelompok umur responden seperti yang ditunjukkan pada tabel 5.2 ternyata kelompok umur responden dalam kajian ini sebagian besar berada di kelompok umur 20-29 tahun yaitu sebesar 76,00%, dan menyusul dengan prosentase 15,33 % yaitu kelompok umur 30-39 tahun, disamping itu responden yang berada di kelompok umur 40-49 tahun ada sekitar 6,00 %, yang berumur dibawah 19 tahun hanya sekitar 2,67 %. Dalam penelitian ini tidak terdapat responden yang berumur diatas 50 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa responden dalam kajian ini adalah berumur dibawah 50 tahun.

Tabel 5.2. Umur Responden

Umur Responden	Jumlah	Prosentase
0 - 19 tahun	4	2.67%
20 - 29 tahun	114	76.00%
30 - 39 tahun	23	15.33%
40 - 49 tahun	9	6.00%
50 - 59 tahun	0	0.00%
> 59 tahun	0	0.00%
Total	150	100.00%

5.1.3. Pendidikan Responden

Tabel 5.3. menunjukkan profil responden tentang tingkat pendidikan. Dimana data menunjukkan bahwa kebanyakan responden yang meminta pelayanan di Kecamatan Kelapa Lima adalah berpendidikan SLTA sebanyak 69.33%, mendapatkan prosentase yang kedua adalah tamatan Perguruan Tinggi S-1 sebanyak 20.67%, pendidikan SLTP sebanyak 5,33% dan lulusan SD kebawah 3,33% dan Diploma sekitar 1,33%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa yang mendapatkan pelayanan dari Kecamatan Kelapa Lima kebanyakan adalah lulusan SLTA keatas.

Tabel 5.3 : Pendidikan Responden

Pendidikan	Jumlah	Prosentase
SD Kebawah	5	3.33%
SLTP	8	5.33%
SLTA	104	69.33%
Diploma	2	1.33%
S-1	31	20.67%
S-2 keatas	0	0.00%
Total	150	100.00%

5.1.4. Jenis Pekerjaan Responden

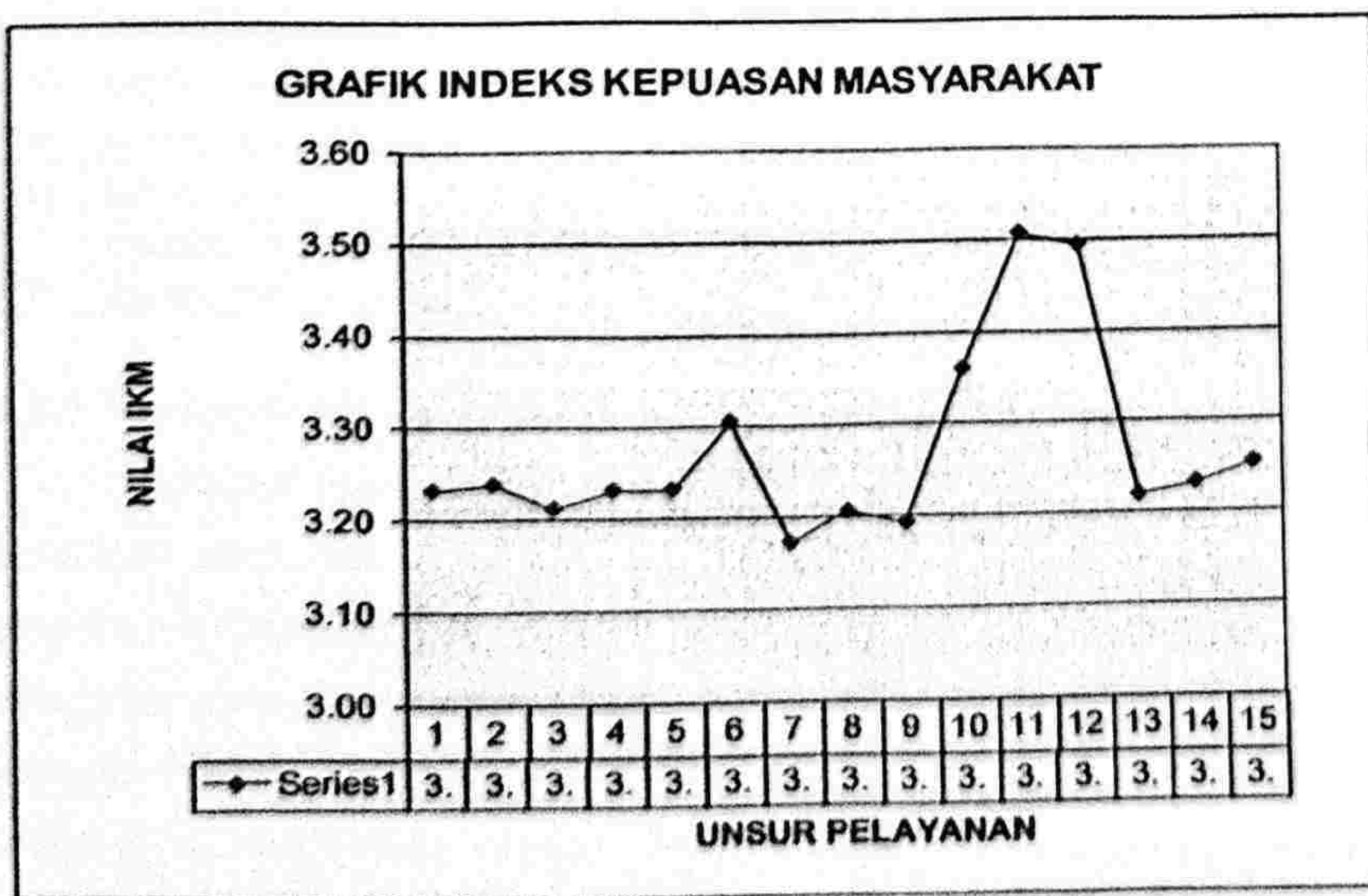
Profil Responden berdasarkan Pekerjaan dapat dilihat pada tabel 5.4, dimana data menunjukan bahwa sebagian besar responden atau sebesar 50,00% dari responden adalah Pelajar/Mahasiswa. sedangkan yang lain memiliki pekerjaan sebagai Wirswasta/Usahawan 20,67%, Pekerjaan Lainnya 20,67 %, Pegawai Swasta 6,00% dan PNS/TNI/POLRI yaitu 2,67% yang merupakan jumlah paling sedikit. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa yang mendapat pelayanan di Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang ini adalah masyarakat dari kalangan Pelajar/Mahasiswa.

Tabel 5.4 : Jenis Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah	Prosentase
PNS/TNI/POLRI	4	2.67%
Pegawai Swasta	9	6.00%
Wiraswasta/Usahawan	31	20.67%
Pelajar/Mahasiswa	75	50.00%
Lainnya	31	20.67%
Total	150	100.00%

5.2. Persepsi Responden Tentang Unsur-unsur Pelayanan dan Nilai IKM Per Unsur.

Pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Kelapa Lima adalah pelaksana teknis urusan pemerintahan bidang kependudukan dan pencatatan sipil, serta pelayanan kepada masyarakat. Jika dilihat dari nilai unsur pelayanan dan nilai IKM dari Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang maka dapat diketahui dan digambarkan dengan grafik seperti pada gambar 5.1 dan hasilnya dapat dilihat pada tabel 5.5. seperti berikut ini:



Gambar 5.1. Grafik Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan di Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang

**Tabel 5.5. Nilai Rata-Rata Setiap Unsur Layanan
Unit Kerja Kecamatan Kelapa Lima**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
1	Prosedur pelayanan	3.23	B	BAIK
2	Persyaratan pelayanan	3.24	B	BAIK
3	Kejelasan petugas pelayanan	3.21	B	BAIK
4	Kedisiplinan petugas	3.23	B	BAIK
5	Tanggungjawab petugas	3.23	B	BAIK
6	Kemampuan petugas pelayanan	3.31	A	SANGAT BAIK
7	Kecepatan pelayanan	3.17	B	BAIK
8	Keadilan pelayanan	3.21	B	BAIK
9	Kesopanan dan keramahan pelayanan	3.19	B	BAIK
10	Kewajaran biaya pelayanan	3.36	A	SANGAT BAIK
11	Kepastian biaya pelayanan	3.51	A	SANGAT BAIK
12	Kepastian jadwal pelayanan	3.49	A	SANGAT BAIK
13	Kenyamanan lingkungan	3.22	B	BAIK
14	Keamanan pelayanan	3.23	B	BAIK
15	Nilai Indeks	3.26	A	SANGAT BAIK
16	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	81.38		

5.2.1. Persepsi Tentang Prosedur Pelayanan (3,23)

Prosedur Pelayanan di Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang telah direspons oleh 150 responden dalam kajian IKM ini, sedangkan hasil tanggapan responden dapat dilihat pada tabel 5.6. dimana pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang termasuk dalam kategori mudah, hal ini telah diakui oleh sekitar 73%, dan sekitar 25% dari responden menyatakan sangat mudah, namun demikian ada sekitar 2% dari responden merasa bahwa dalam mengurus pelayanan di Kecamatan Kelapa Lima dapat dilakukan dengan kurang mudah, ini berarti dapat

disimpulkan bahwa prosedur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dilakukan dengan mudah.

Tabel 5.6 : Prosedur Pelayanan (Unsur ke 1)

NO	Kriteria	Frekuensi	%
1	Tidak mudah	0	0%
2	Kurang mudah	3	2%
3	Mudah	109	73%
4	Sangat mudah	38	25%
Total		150	100%

Hasil distribusi jawaban responden diatas juga didukung oleh hasil rata-rata penilaian unsur pelayanan sebesar 3,23 yang termasuk pada kategori Baik. Hal ini berarti prosedur pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat sudah baik namun perlu ditingkatkan agar bisa menjadi sangat baik.

5.2.2. Persepsi Tentang Persyaratan Pelayanan (3,24)

Persepsi responden mengenai persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi oleh masyarakat dalam memperoleh pelayanan di Kecamatan Kelapa Lima dapat dilihat pada tabel 5.7. dimana persepsi masyarakat tentang persyaratan pelayanan di Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang telah direspon oleh sebanyak 73 % dari responden dengan kategori sesuai dan bahkan ada sekitar 25% menilai sangat sesuai, sedangkan sebagian kecil dari responden atau 1% menilai kurang sesuai, hal ini mengindikasikan bahwa persyaratan yang diminta dalam pelayanan di Kecamatan Kelapa Lima masih termasuk sesuai.

Tabel 5.7: Persyaratan Pelayanan (Unsur ke 2)

NO	Kriteria	Frekuensi	%
1	Tidak sesuai	0	0%
2	Kurang sesuai	2	1%
3	Sesuai	110	73%
4	Sangat sesuai	38	25%
Total		150	100%

Data diatas didukung oleh hasil perhitungan unsur layanan menunjukkan angka sebesar 3,24 yang berarti pelayanan yang diberikan termasuk dalam kategori Baik atau sesuai dengan persyaratan yang ada, dengan demikian berarti Kualaitas Pelayanan dalam hal Persyaratan Pelayanan dapat dipandang telah Baik, namun demikian masih perlu ditingkatkan agar dapat menjadi Sangat Baik.

5.2.3. Persepsi Tentang Kejelasan Petugas Pelayanan (3,21)

Terkait dengan persepsi responden tentang kejelasan petugas dalam memberikan pelayanan di Kecamatan Kelapa Lima menunjukan bahwa sebanyak 75% dari responden menyatakan jelas dan ada sekitar 23% dari responden menyatakan sangat jelas, namun ada 2% yang menyatakan kurang jelas dan ada 0 % yang menyatakan tidak jelas. Hal ini menunjukkan bahwa menurut responden petugas yang memberikan layanan di Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang telah terinformasi dengan jelas dalam pengurusan pelayanan bagaimana dan kepada siapa harus menghubungi petugas tatkala mengurus pelayanan. Oleh karena itulah dalam unsur kejelasan petugas pelayanan ini dinilai oleh responden sebesar 3,21 dengan kategori Baik oleh karena itu masih perlu ditingkatkan agar dapat menjadi Sangat Baik.

Tabel 5.8 : Kejelasan Petugas Pelayanan (Unsur ke 3)

NO	Kriteria	Frekuensi	%
1	Tidak jelas	0	0%
2	Kurang jelas	3	2%
3	Jelas	112	75%
4	Sangat jelas	35	23%
Total		150	100%

5.2.4. Persepsi Tentang Kedisiplinan Petugas (3,23)

Jika dilihat dari Kedisiplinan Petugas dalam memberikan pelayanan di Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang seperti yang dapat dilihat pada tabel 5.9 menyatakan bahwa kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan telah dinyatakan oleh sebagian besar responden atau 77 % dari responden dalam kategori disiplin dan ada sekitar 23 % menyatakan sangat

disiplin. Hal ini menunjukkan bahwa menurut responden dalam memberikan layanan di Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang petugas tergolong disiplin.

Tabel 5.9 : Kedisiplinan Petugas Pelayanan (Unsur ke 4)

NO	Kriteria	Frekuensi	%
1	Tidak disiplin	0	0%
2	Kurang disiplin	0	0%
3	Disiplin	115	77%
4	Sangat disiplin	35	23%
Total		150	100%

Perhitungan nilai unsur Kedisiplinan Petugas Pelayanan ternyata menghasilkan nilai sebesar 3,23 yang berarti kinerja pelayanan pada unsur ini berada dalam kategori Baik. Hal ini berarti kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik namun masih perlu ditingkatkan.

5.2.5. Persepsi Tentang Tanggungjawab Petugas (3,23)

Tabel 5.10 menunjukkan bahwa Persepsi masyarakat tentang tanggungjawab petugas pelayanan menunjukan bahwa sekitar 75% dari responden menyatakan para petugas memiliki tanggung jawab dalam menjalankan pekerjaan pelayanan, dan ada 24% dari responden merasa bahwa petugas pelayanan sudah termasuk sangat bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, dan ada 1% yang menganggap bahwa petugas kurang bertanggung-jawab. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa petugas pelayanan di Kecamatan Kelapa Lima telah memiliki tanggung-jawab dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Tabel 5.10 : Tanggungjawab Petugas Pelayanan (Unsur ke 5)

NO	Kriteria	Frekuensi	%
1	Tidak bertanggungjawab	0	0%
2	Kurang bertanggungjawab	1	1%
3	Bertanggungjawab	113	75%
4	Sangat bertanggungjawab	36	24%
Total		150	100%

Hasil perhitungan nilai rata-rata unsur tanggung jawab petugas dalam melayani masyarakat mendapatkan nilai sebesar 3,23 dengan kategori yang Baik, sehingga dapat dikatakan bahwa petugas pelayanan memiliki tanggung-jawab dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, namun demikian masih perlu ditingkatkan agar dapat menjadi sangat bertanggungjawab.

5.2.6. Persepsi Tentang Kemampuan Petugas Pelayanan (3,31)

Tabel 5.11. menunjukkan persepsi responden terhadap kemampuan petugas dalam melaksanakan pelayanan di Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang, dimana tanggapan responden menunjukkan bahwa kebanyakan dari responden atau sekitar 67% dari responden menyatakan bahwa petugas di bagian pelayanan telah memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan bahkan ada sekitar 32% yang menyatakan sangat mampu, dan hanya ada 1% dari responden yang menyatakan bahwa petugas pelayanan masih kurang mampu. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan di Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang sudah termasuk mampu.

Tabel 5.11 : Kemampuan Petugas Pelayanan (Unsur ke 6)

NO	Kriteria	Frekuensi	%
1	Tidak mampu	0	0%
2	Kurang mampu	2	1%
3	Mampu	100	67%
4	Sangat mampu	48	32%
Total		150	100%

Temuan diatas telah didukung oleh hasil penilaian terhadap unsur pelayanan kemampuan petugas yaitu memperoleh nilai sebesar 3,31 yang berarti mutu pelayanan atau kinerja pelayanan pada unsur kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari Kecamatan Kelapa Lima pada kategori Sangat Baik, sehingga perlu dipertahankan.

5.2.7. Persepsi Tentang Kecepatan Pelayanan (3,17)

Dalam hal kecepatan melayani masyarakat di Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang telah mendapatkan nilai unsur pelayanan sebesar 3,17 yaitu masuk dalam kategori Baik. Hal ini juga didukung oleh hasil pernyataan dari mayoritas responden atau 70% dari mereka yang menunjukkan bahwa kebanyakan responden menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas telah dilakukan dengan cepat, dan ada sekitar 24 % yang menilai sangat cepat, sekitar 5 % menyatakan kurang cepat dan ada sekitar 1 % yang menyatakan tidak cepat. Ini berarti bahwa kecepatan pelayanan di Kecamatan Kelapa Lima dalam memberikan pelayanan sudah dilakukan dengan proses yang cepat, namun nampaknya masih perlu ditingkatkan mengingat masih ada yang menyatakan kurang cepat dan tidak cepat dalam memberikan pelayanan.

Tabel 5.12 : Kecepatan Pelayanan (Unsur ke 7)

NO	Kriteria	Frekuensi	%
1	Tidak cepat	1	1%
2	Kurang cepat	8	5%
3	Cepat	105	70%
4	Sangat cepat	36	24%
Total		150	100%

5.2.8. Persepsi Tentang Keadilan Pelayanan (3,21)

Persepsi responden terhadap Keadilan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang merasakan pelayanan di Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang dapat kita lihat pada tabel 5.13.

Tabel 5.13 : Keadilan Pelayanan (Unsur ke 8)

NO	Kriteria	Frekuensi	%
1	Tidak adil	0	0%
2	Kurang adil	0	0%
3	Adil	119	79%
4	Sangat adil	31	21%
Total		150	100%

Keadilan selalu didambakan oleh setiap orang demikian juga dalam hal pelayanan. Tabel 5.13 menunjukkan data tentang keadilan dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat dalam mendapatkan pelayanan di Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang. oleh karena itu unsur pelayanan ini telah dinilai oleh responden dalam memberikan pelayanan sudah dilakukan secara adil terhadap semua masyarakat yang merasakan pelayanan yaitu sebesar 79%, dan bahkan ada sekitar 21 % telah merasa diperlakukan dengan sangat adil, dan 0% menganggap bahwa pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat kurang adil atau tidak adil.

Hal diatas juga didukung oleh rata-rata perhitungan nilai unsur pelayanan tentang keadilan dalam memberikan pelayanan pada Kecamatan Kelapa Lima ini mendapatkan nilai sebesar 3,21 masuk dalam kategori Baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan ini masih perlu ditingkatkan agar masyarakat merasa lebih puas dengan perlakuan adil ini.

5.2.9. Persepsi Responden Tentang Kesopanan dan Keramahan Pelayanan (3,19)

Tabel 5.14 menunjukkan unsur pelayanan kesopanan dan keramahan petugas di Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang, dimana pelayanan telah dinilai oleh kebanyakan responden atau 79% menyatakan bahwa pelayanan telah diberikan dengan sopan dan ramah, dan ada sekitar 20 % menyatakan bahwa petugas Kecamatan Kelapa Lima telah berlaku sangat sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan, dan hanya ada 1% yang menyatakan kurang sopan dan kurang ramah. Hal ini menunjukan bahwa kesopanan dan keramahan petugas di Kecamatan Kelapa Lima sudah diakui sopan dan ramah oleh masyarakat yang merasakan pelayanan.

Tabel 5.14 : Kesopanan dan Keramahan Pelayanan (Unsur ke 9)

NO	Kriteria	Frekuensi	%
1	Tidak sopan dan ramah	0	0%
2	Kurang sopan dan ramah	1	1%
3	Sopan dan ramah	119	79%
4	Sangat sopan dan ramah	30	20%
	Total	150	100%

Pernyataan diatas juga didukung oleh hasil rata-rata nilai unsur kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan sebesar 3,19 yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas di Kecamatan Kelapa Lima termasuk dalam kategori yang Baik, namun masih perlu ditingkatkan agar dapat menjadi sangat sopan dan ramah.

5.2.10. Persepsi Tentang Kewajaran Biaya (3,36)

Tabel 5.15 menunjukkan persepsi responden tentang kewajaran biaya dimana kebanyakan responden atau 62% memandang bahwa biaya yang harus dibayarkan dalam mendapatkan pelayanan di Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang adalah termasuk wajar, ada sekitar 37 % menyatakan sangat wajar, dan hanya ada 1% dari responden yang menganggap bahwa biaya yang dikenakan terhadap masyarakat termasuk tidak wajar. Hal ini menunjukkan bahwa kewajaran dalam biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan pelayanan di Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang sudah termasuk wajar.

Tabel 5.15 : Kewajaran Biaya Pelayanan (Unsur ke 10)

NO	Kriteria	Frekuensi	%
1	Tidak wajar	1	1%
2	Kurang wajar	0	0%
3	Wajar	93	62%
4	Sangat wajar	56	37%
Total		150	100%

Hasil perhitungan rata-rata pada unsur pelayanan kewajaran biaya diperoleh angka sebesar 3,36 ini berarti bahwa pelayanan tentang kewajaran biaya termasuk dalam kategori Sangat Baik, sehingga perlu dipertahankan.

5.2.11. Persepsi Tentang Kepastian Biaya Pelayanan (3,51)

Tabel 5.16. menunjukkan persepsi responden tentang kepastian biaya pelayanan, kebanyakan responden atau 54% menyatakan bahwa biaya yang dikenakan masyarakat selalu sesuai dengan biaya yang ditetapkan, dan ada sekitar 43 % dari responden menyatakan banyak sesuainya, namun masih ada sekitar 2% dari responden telah menyatakan kadang-kadang sesuai dan 1% menyatakan selalu tidak sesuai.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa biaya dalam pelayanan di Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang sudah selalu sesuai dengan apa yang seharusnya dikeluarkan.

Tabel 5.16 : Kepastian Biaya Pelayanan (Unsur ke 11)

NO	Kriteria	Frekuensi	%
1	Selalu Tidak sesuai	1	1%
2	Kadang-kadang sesuai	3	2%
3	Banyak Sesuainya	65	43%
4	Selalu sesuai	81	54%
	Total	150	100%

Hasil perhitungan nilai unsur pelayanan mengenai kepastian biaya pelayanan telah mendapatkan angka sebesar 3,51 ini berarti kinerja pelayanan pada unsur kepastian biaya pelayanan di Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang termasuk dalam kategori Sangat Baik, namun masih perlu ditingkatkan agar dapat menjadi sangat sesuai.

5.2.12. Persepsi Tentang Kepastian Jadwal Pelayanan (3.49)

Tabel 5.17. menunjukkan persepsi responden terkait dengan unsur kepastian jadwal pelayanan, dan hal ini telah ditanggapi selalu tepat waktu oleh kebanyakan responden atau 54% dan ada 42% responden menyatakan banyak tepatnya. Namun demikian ada sekitar 3% yang menyatakan kadang-kadang tepat waktu dan sekitar 1 % menyatakan selalu tidak tepat waktu. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang telah dilakukan oleh Petugas di Kecamatan Kelapa Lima sudah dilakukan dengan selalu tepat waktu, untuk itu perlu dipertahankan.

Tabel 5.17 : Kepastian Jadwal Pelayanan (Unsur ke 12)

NO	Kriteria	Frekuensi	%
1	Selalu tidak tepat	1	1%
2	Kadang-kadang tepat	5	3%
3	Banyak tepatnya	63	42%
4	Selalu tepat	81	54%
	Total	150	100%

Kalau dilihat dari nilai unsur pelayanan tentang kepastian jadwal dalam memberikan pelayanan ini mendapatkan nilai sebesar 3,49 atau berada pada kategori Sangat Baik. Dalam hal ini memungkinkan sekali

pelayanan yang dilakukan oleh Kecamatan Kelapa Lima telah dilakukan dengan selalu tepat, karena ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan merupakan suatu hal yang sangat diharapkan bagi setiap masyarakat terlebih-lebih terhadap masyarakat yang memerlukan pelayanan dengan segera karena mempunyai jadwal kerja pribadi yang padat.

5.2.13. Persepsi Tentang Kenyamanan Lingkungan (3,22)

Tabel 5.18 menunjukkan bahwa unsur pelayanan di bidang Kenyamanan Lingkungan telah di respons oleh responden dengan kategori Nyaman yaitu sebanyak 78%, dan ada juga yang memberikan penilaian sangat nyaman yaitu 22%.

Tabel 5.18: Kenyamanan Lingkungan (Unsur ke 13)

NO	Kriteria	Frekuensi	%
1	Tidak nyaman	0	0%
2	Kurang nyaman	0	0%
3	Nyaman	117	78%
4	Sangat nyaman	33	22%
	Total	150	100%

Hasil perhitungan nilai unsur pelayanan Kenyamanan Lingkungan yang dirasakan responden ketika mendapatkan pelayanan di Kecamatan Kelapa Lima ternyata mendapatkan angka sebesar 3,22. hal ini menunjukkan bahwa unsur pelayanan dalam hal kenyamanan yang diberikan oleh Kecamatan Kelapa Lima termasuk kategori Baik, sehingga perlu ditingkatkan agar menjadi Sangat Nyaman.

5.2.14. Persepsi Tentang Keamanan Pelayanan (3,23)

Tekait dengan unsur Keamanan sebagian besar responden yaitu 77% dari mereka menyatakan bahwa keamanan dalam mendapatkan pelayanan di Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang telah dirasakan aman dan ada sekitar 23% menyatakan selalu aman, untuk responden yang masih merasakan kurang aman/Tidak aman yaitu 0%. Hal ini menunjukan bahwa keamanan pelayanan yang ada di Kecamatan Kelapa Lima sudah Aman.

Tabel 5.19 : Keamanan Pelayanan (Unsur ke 14)

NO	Kriteria	Frekuensi	%
1	Tidak aman	0	0%
2	Kurang aman	0	0%
3	Aman	115	77%
4	Selalu aman	35	23%
Total		150	100%

Kalau dilihat dari nilai rata-rata untuk unsur pelayanan keamanan menunjukkan angka sebesar 3,23 ini artinya bahwa unsur pelayanan keamanan dalam mendapatkan pelayanan di Kecamatan Kelapa Lima termasuk kategori Baik, namun masih perlu ditingkatkan agar menjadi selalu aman.

5.2.15. Hasil Pengukuran IKM

Berdasarkan hasil analisa terhadap persepsi masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang diperoleh berdasarkan SK Menpan Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, ternyata Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang mendapatkan angka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 81,38 ini artinya bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang termasuk dalam kategori **SANGAT BAIK**, sehingga perlu dipertahankan.

Jika dilakukan perbandingan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) antara Kecamatan-Kecamatan yang ada di Kota Kupang hasil pengukuran pada tahun 2013, nampak keenam Kecamatan tersebut mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang berbeda yaitu ada yang mendapatkan nilai Baik (B) yaitu Kecamatan Alak, Kecamatan Kota Lama, Kecamatan Maulafa dan Kecamatan Oebobo serta ada pula yang mendapatkan nilai Sangat Baik (A) yaitu Kecamatan Kelapa Lima dan Kecamatan Kota Raja.

Jika dilihat masing-masing nilai yang ada, maka nilai yang paling rendah adalah Kecamatan Kota Lama dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 75,92 masuk dalam kategori Baik (B) dan yang paling tinggi adalah Kecamatan Kota Raja dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 85,96 masuk dalam kategori Sangat Baik (A). Sedangkan Kecamatan-Kecamatan yang lain nilai Indeks Kepuasan Masyarakatnya bervariasi yaitu Kecamatan Alak nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 78,59 masuk kategori Baik (B), Kecamatan Kelapa Lima nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 81,38 masuk kategori Sangat Baik (A), Kecamatan Maulafa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 77,90 masuk kategori Baik (B), dan Kecamatan Oebobo nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 78,41 masuk kategori Baik (B). Untuk perbandingan nilai masing-masing unsur pelayanan nampak seperti tabel 5.20 berikut:

**Tabel 5.20. Perbandingan Nilai Rata-Rata Setiap Unsur Layanan
Unit Kerja Kecamatan-Kecamatan di Kota Kupang Tahun 2013**

Nb	Unsur Pelayanan	Nilai IKM Kecamatan Alak	Nilai IKM Kecamatan Kelapa Lima	Nilai IKM Kecamatan Kota Lama	Nilai IKM Kecamatan Kota Raja	Nilai IKM Kecamatan Maulafa	Nilai IKM Kecamatan Oebobo
1	Prosedur pelayanan	305 (B)	323 (B)	301 (B)	358 (A)	306 (B)	305 (B)
2	Persyaratan pelayanan	310 (B)	324 (B)	306 (B)	344 (A)	308 (B)	320 (B)
3	Kejelasan petugas pelayanan	308 (B)	321 (B)	293 (B)	346 (A)	308 (B)	318 (B)
4	Kedisiplinan petugas	307 (B)	323 (B)	305 (B)	346 (A)	305 (B)	319 (B)
5	Tanggungjawab petugas	315 (B)	323 (B)	307 (B)	345 (A)	305 (B)	321 (B)
6	Kemampuan petugas pelayanan	315 (B)	331 (B)	309 (B)	343 (A)	307 (B)	315 (B)
7	Kecepatan pelayanan	308 (B)	317 (B)	289 (B)	343 (A)	306 (B)	293 (B)
8	Keadilan pelayanan	305 (B)	321 (B)	306 (B)	353 (A)	305 (B)	315 (B)
9	Kesopanan dan keramahan pelayanan	317 (B)	319 (B)	313 (B)	352 (A)	308 (B)	322 (B)
10	Kewajaran biaya pelayanan	315 (B)	336 (A)	307 (B)	345 (A)	340 (A)	317 (B)
11	Kepastian biaya pelayanan	336 (A)	351 (A)	306 (B)	350 (A)	363 (A)	331 (A)
12	Kepastian jadwal pelayanan	329 (A)	349 (A)	299 (B)	350 (A)	320 (B)	299 (B)
13	Kenyamanan lingkungan	333 (A)	322 (B)	315 (B)	339 (A)	307 (B)	313 (B)
14	Keamanan pelayanan	325 (B)	323 (B)	321 (B)	329 (A)	306 (B)	328 (B)
15	Nilai Indeks	314	326	304	344	312	314
16	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	78,59 (B)	81,38 (A)	75,92 (B)	85,96 (A)	77,90 (B)	78,41 (B)

5.3. Kualitas Layanan Di Kecamatan Kelapa Lima

Kalau dilihat dari kualitas layanan yang dilihat dari 5 (lima) dimensi pengukuran kualitas layanan menurut Parasuraman yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty*, maka berdasarkan hasil analisa data dari penyebaran angket terhadap 150 respoden yang merasakan pelayanan di Kecamatan Kelapa Lima dapat dilihat pada tabel 5.21.

Tabel 5.21 : Hasil Pengukuran Kulitas Pelayanan

Unsur	Dimensi Kualitas Pelayanan	Nilai Interval	Nilai Kualitas	Kinerja Unit
1	Pelayanan Fisik	4.26	A	SANGAT BAIK
2	Ketepatan Pelayanan	4.25	A	SANGAT BAIK
3	Daya Tanggap Dalam Pelayanan	4.30	A	SANGAT BAIK
4	Keterjaminan	4.25	A	SANGAT BAIK
5	Kepedulian	4.25	A	SANGAT BAIK
6	Kualitas Pelayanan Keseluruhan	4.26	A	SANGAT BAIK

Tabel 5.21 menunjukan nilai persepsi responden terhadap dimensi kualitas layanan dimana masing-masing dimensi mendapatkan penilaian Sangat Baik, Pelayanan Fisik mendapatkan nilai Sangat Baik dengan rata-rata sebesar 4,26, Ketepatan Pelayanan mendapatkan nilai Sangat Baik (4,25), Daya Tanggap Dalam Pelayanan juga Sangat Baik dengan nilai 4,30, Keterjaminan mendapatkan nilai Sangat Baik dengan skor 4,25 dan Kepedulian mendapatkan penilaian sebesar 4,25 dengan kategori Sangat Baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kelima dimensi kualitas layanan menurut Parasuraman telah dinilai oleh Responden dengan kategori Sangat Baik, sehingga perlu dipertahankan.

Dari lima dimensi diatas ternyata *Responsiveness* (Daya Tanggap Dalam Pelayanan) dalam memberikan pelayanan memiliki nilai yang paling tinggi diantara yang lain walaupun dengan skor yang tidak jauh berbeda dan dalam kategori yang sama yaitu Sangat Baik, sedangkan yang mendapatkan penilaian terendah meliputi 3 dimensi yaitu *Reliability* (Ketepatan Pelayanan), *Assurance* (Keterjaminan) dan *Emphaty* (Kepedulian). Hal ini menunjukkan bahwa Ketepatan Pelayanan,

keterjaminan dan kepedulian dalam memberikan pelayanan di Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang perlu adanya perhatian dibandingkan dengan pelayanan fisik dan daya tanggap dalam pelayanan.

5.4. Harapan Masyarakat Terhadap Pelayanan

Hasil analisa data tentang harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Kelapa Lima kepada masyarakat di Kota Kupang dinyatakan telah sesuai dengan harapan mereka, Seperti yang dapat dilihat pada tabel 5.22 dimana ada sekitar 51 % dari responden menyatakan bahwa pelayanan telah diberikan dengan sangat sesuai, ada sekitar 48% menyatakan sesuai, sementara hanya sekitar 1 % dari responden merasa kurang sesuai, dan hanya ada 0 % yang menyatakan tidak sesuai. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Kecamatan Kelapa Lima Sangat Sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini didukung dengan nilai rata-rata Harapan Masyarakat ini mendapatkan skor 3,49 termasuk dalam kategori A (Sangat Sesuai) sehingga perlu dipertahankan.

**Tabel 5.22: Harapan Masyarakat Terhadap Pelayanan
Kecamatan Kelapa Lima**

Kriteria	Frekuensi	Prosentase
Tidak sesuai	0	0%
Kurang sesuai	2	1%
Sesuai	72	48%
Sangat sesuai	76	51%
Total	150	100%

5.5. Tanggapan, Kritik dan Saran Masyarakat.

Berdasarkan hasil survey Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Kualitas Layanan tahun 2013 mengenai tanggapan, kritik dan saran yang telah disampaikan masyarakat tentang Pelayanan Publik yang ada di Instansi ini adalah sebagai berikut:

1. Tempat parkir kendaraan perlu di perhatikan. Ruang tunggu harus ada tempat duduk.

2. Petugas kurang sigap terhadap keluhan warga.
3. Tingkatkan pelayanan publik
4. Jangan terlambat dalam melayani masyarakat.
5. Tingkatkan pelayanan publik. Terima kasih.
6. Harapan saya kedepannya pelayanan untuk masyarakat semakin bertambah baik.
7. Harap kedisiplinan waktu dari pegawai kantor camat.
8. Selalu tepat waktu!
9. Lebih baik dari sekarang.
10. Pelayanan cukup memenuhi permintaan masyarakat yang diminta.
11. Beri perhatian kepada pelayanan fisik.
12. Lebih khusus kepada ketepatan waktu dalam pelayanan.
13. Harap teliti dalam melayani agar tidak terjadi kesalahan.
14. Pelayanan terhadap masyarakat sudah baik, lebih ditingkatkan lagi demi kesejahteraan masyarakat.
15. Harus diperbanyak kursi di ruang tunggu.
16. Harap pelayanan tepat waktu.
17. Fasilitas berupa tempat duduk belum memadai.
18. Sudah melayani masyarakat dengan sungguh-sungguh dan ditingkatkan lagi.
19. Pelayanan secara umum sudah meningkat, ditingkatkan lagi.
20. Mohon dalam pelayanan lebih jelas. Karena selalu ada nama-nama yang salah dalam pelayanan.
21. Lebih meningkat pelayanan publik.
22. Penyampaian informasi kepada masyarakat harus diperjelas.
23. Pentingkan masyarakat.
24. Tingkatkan pelayanan publik.
25. Meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat.
26. Harapan kedepannya semoga pelayanannya semakin baik.
27. Pelayanan sudah sesuai harapan. Lebih ditingkatkan lagi.
28. Lebih fokuskan pada fasilitas pelayanan.
29. Tingkatkan mutu pelayanan.
30. Memperjelas informasi secara lisan maupun tertulis.
31. Terus ditingkatkan pelayanannya.

32. Terus ditingkatkan pelayanannya.
33. Prioritaskan pelayanan terhadap masyarakat. Koreksi fasilitas dalam instansi.
34. Kedepan semakin baik.
35. Lebih teliti dalam percetakan nama dan lain-lain karena sering terjadi kesalahan huruf.
36. Utamakan pelayanan publik
37. Tingkatkan pelayanan masyarakat.
38. Tolong tempat parkir dibenahi/ditata dengan baik.
39. Tingkatkan pelayanan publik.
40. Tempat duduk di ruang antri diperbanyak.
41. Pelayanan sudah cukup bagus. Ditingkatkan lagi agar lebih bagus.
42. Pelayanan sudah bagus, ditingkatkan.
43. Lebih fokus terhadap penyelesaian pelayanan harus tepat waktu.
44. Harap lebih tepat waktu dalam melayani masyarakat.
45. Pelayanan publik harus diutamakan.
46. Lebih disiplin
47. Prioritaskan pelayanan masyarakat.
48. Lebih teliti dalam pelayanan.
49. Mungkin perlu dibenahi lagi mengenai fasilitas dan ketersediaan ruang dan pemisah antara publik dan kantor.
50. Tingkatkan kualitas pelayanan.
51. saran : tingkatkan pelayanan masyarakat.
52. Lebih fokuskan kepada fasilitas berupa tempat duduk dalam ruang antrian karena belum memadai
53. Harapan saya kedepan pelayanan terhadap publik lebih ditingkatkan . . God Bless. .
54. Lebih mengutamakan kepentingan masyarakat.
55. Utamakan kepentingan publik, lebih tepat waktu dalam pelayanan dan penyampaian info lebih akurat lagi.
56. Melayani masyarakat dengan baik.
57. Disiplin waktu dalam pelayanan tolong ditingkatkan.
58. Melayani masyarakat dengan sungguh-sungguh.
59. Puas dengan pelayanan, kedepannya lebih ditingkatkan.

60. Lebih pentingkan masyarakat.
61. Pelayanan lebih tepat waktu.
62. Tetap beri dukungan maksimal kepada masyarakat.
63. Tingkatkan kualitas pelayanan.
64. Tingkatkan lagi pelayanan.
65. Pelayanan khususnya dalam biaya sudah baik, tetapi perlu fokuskan kepada waktu pelayanan agar lebih tepat waktu.
66. Semua harus dipertahankan.
67. Saran saya terhadap petugas pelayanan di kecamatan kelapa lima sudah sesuai dengan harapan saya. Harus dipertahankan peraturan-peraturan yang telah ditetapkan.
68. Saran : pelayan pada meja piket diharapkan lebih baik, sehingga masyarakat yang ingin bertemu petugas kelurahan lebih terarah.
69. Pelayanan unit Kecamatan Kelapa Lima sudah sangat sesuai dengan harapan saya dan lebih ditingkatkan lagi.
70. Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya.
71. Kecamatan Kelapa Lima sudah berikan yang terbaik kepada masyarakat Kecamatan Kelapa Lima.
72. Pelayanan di Kantor Kecamatan Kelapa Lima sudah sesuai dengan harapan saya dan sebagai saran lebih ditingkatkan lagi kualitas pelayanannya agar sesuai dengan harapan semua masyarakat.
73. Pelayanan di Kantor Camat ini sudah memuaskan.
74. Pelayanan sudah bagus tapi lebih usahakan lagi harus tepat waktu.
75. Meja piket kadang kosong, ini harus diperhatikan.
76. Letak ruangan pelayanan diperjelas (diberi tulisan) supaya tidak terjadi salah masuk.
77. Tetap berikan yang terbaik kepada masyarakat.
78. Pelayanan di unit ini sudah baik dan kedepannya dapat ditingkatkan lagi.
79. Kualitas pelayanan ditingkatkan.
80. Dalam memberikan pelayanan sekiranya para petugas memberikan kesan lebih ramah dan bersahabat dengan masyarakat.
81. Sudah sesuai dengan harapan saya.

82. Saran saya agar petugas Kecamatan Kelapa Lima lebih teliti dalam mengetahui lokasi pendidikan (sekolah) yang telah masuk kedalam wilayah Kecamatan Kelapa Lima.
83. Saran : lebih meningkatkan tingkat pelayanan.
84. Harus lebih meningkat dalam hal prosedur pelayanan.
85. Kedisiplinan waktu perlu di perhatikan.
86. Petugas piket harus aktif ditempat agar bisa memberikan arah ruangan.
87. Pelayanan sudah sesuai dengan harapan saya.
88. Pelayanan sudah baik dan lebih ditingkatkan lagi.
89. Tingkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat.
90. Tingkatkan pelayanan pada masyarakat.
91. Lebih memberikan perhatian kepada masyarakat.
92. Pelayanan sudah bagus lebih ditingkatkan lagi.
93. Kualitas pelayanan tetap diperhatikan.
94. Pelayanan ditingkatkan.
95. Harap pelayanan tepat waktu.
96. Tingkatkanlah pelayanan.
97. Menjaga agar pelayanan tetap optimal.
98. Fokuskan pada ruang tunggu, harus dilengkapi lagi fasilitas kursi.
99. Kualitas pelayanan tepat sesuai tapi sebagai saran tetap ditingkatkan.
100. Pelayanan sudah terarah dan yang perlu dibenahi adalah fasilitas (tempat duduk).
101. Penyelesaian pelayanan harus tepat waktu.
102. Kualitas pelayanan sudah terjamin. Perlu ditingkatkan lagi.
103. Petugas harus disiplin.
104. Penyampaian informasi secara lisan lebih jelas agar tidak terjadi kesalahan tanggapan dari pengguna layanan.
105. Pelayanan sudah bagus dan ditingkatkan lagi.
106. Tingkatkan terus pelayanan yang baik dan selalu ramah terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan.
107. Diharapkan waktu kedepannya kinerja pegawai semakin lebih baik.

108. Sarannya adalah agar kedepan pelayanannya lebih baik dan keadaan dalam ruangan lebih tertata dengan rapi.
109. Pelayanan tetap ditingkatkan kualitasnya demi kepentingan masyarakat.
110. Petugas tetap memberikan perhatian kepada masyarakat.
111. Petugas harus konsekuen dengan waktu pelayanan.
112. Penyampaian informasi harus jelas.
113. Pelayanan sudah maksimal, kedepannya tetap menjamin kualitas kepentingan masyarakat.
114. Pelayanan lebih dimaksimalkan lagi, fasilitas ruang tunggu perlu dibenahi dan menjaga kerapian dalam ruangan.
115. Pelayanan di Kantor Kecamatan Kelapa Lima sudah sesuai dengan harapan saya dan petugas tetap ,e,perhatikan supaya seterusnya dapat menjadi lebih baik.
116. Harapan saya kedepannya lebih baik lagi.
117. Proses pelayanan diharapkan lebih cepat.
118. Pelayanan sudah sesuai dengan harapan kami. Kedepan kami mohon lebih bagus lagi.
119. Tingkatkan terus pelayanan yang bagus di Kecamatan.
120. Kalau ada orang yang sementara sedang mengecek KTP, tolong tengat waktunya diperjelas sehingga jangan membuat orang datang berulang kali.
121. Saran : Ciptakan suatu pelayanan yang adil agar masyarakat tetap merasa aman dan nyaman.
122. Pelayanan sudah baik.
123. Saran saya pada pelayanan di Kecamatan Kelapa Lima yaitu pengadaan sarana prasarana yang lebih memadai.
124. Sebagai saran harap fasilitas seperti meja dan kursi ditata rapi. Pelayanan sudah baik dan dapat di tingkatkan lagi.
125. Kualitas pelayanan ini tetap ditingkatkan kedepannya.
126. Pelayanan sudah baik dan tetap ditingkatkan.
127. Pentingkan pelayanan masyarakat.
128. Informasi yang disampaikan harus akurat.

129. Sering terjadi kesalahan percetakan nama. Harap kedepannya lebih teliti agar tidak terjadi kesalahan yang sama.
130. Petugas telah menjalankan tugas sebaik-baiknya dan kedepan semoga lebih baik.
131. Pelayanan sudah sesuai dengan harapan masyarakat dan lebih fokus kepada fasilitas dalam kantor yang belum lengkap perlu dibenahi.
132. Tetap fokuskan kepentingan masyarakat.
133. Cepat merespon keluhan masyarakat untuk secepatnya dibereskan, pertahankan pelayanan ini.
134. Harus lebih banyak merespon keluhan dari masyarakat.
135. Tetap menjalankan tanggung jawab sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku.
136. Pelayanan yang maksimal dan harapan saya ini dapat dipertahankan.
137. Proses pelayanan sudah sesuai dengan harapan dan berusaha untuk tidak terjadi kesalahan.

Atas dasar hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Kualitas Layanan, Harapan Masyarakat, dan Tanggapan, Kritik serta Saran dari responden/masyarakat yang disurvei terlihat ada beberapa yang kiranya perlu mendapatkan perhatian oleh para pengambil keputusan di Kecamatan Kelapa Lima maupun yang ada di Pemerintah Kota Kupang guna peningkatan kualitas layanan di Kecamatan Kelapa Lima di masa-masa yang akan datang.

BAB V

HASIL PENGUKURAN IKM DAN PEMBAHASAN KECAMATAN OBOBO

Pada bagian ini disampaikan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan pembahasannya: yang antara lain akan berisi tentang sub-bagian Profil Responden, Persepsi Responden tentang Unsur Pelayanan dan IKM Per-unsur, Kualitas Layanan dan Kecamatan Obobo Kota Kupang, dan Harapan Masyarakat terhadap Pelayanan di Kecamatan Obobo tersebut.

Kecamatan Obobo mempunyai tugas melaksanakan pemerintahan, koordinasi pembangunan, pembinaan kemasyarakatan, pelayanan masyarakat, ketertiban dan ketenteraman umum dalam wilayah Kecamatan sesuai dengan wewenang yang dilimpahkan oleh Walikota. Salah satu fungsi Kecamatan Obobo adalah memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yaitu pelayanan yang berdasar atas kepercayaan publik terhadap Kecamatan Obobo dengan cara memberikan pelayanan prima sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat atau publik.

Pentingnya pelayanan prima yang diberikan kepada masyarakat merupakan modal bagi petugas Kecamatan Obobo untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik. Terbukti dengan adanya pelayanan yang tidak hanya dilakukan didalam gedung, tetapi juga di luar gedung untuk mendekatkan fasilitas pelayanan di tempat yang jauh terjangkau oleh masyarakat karena luasnya medan dan sulitnya transportasi terutama pelayanan yang berkaitan dengan pembinaan dan sosialisasi kepada masyarakat.

Dalam menjalankan tugasnya sebagai instansi pelayanan terhadap masyarakat, maka perlu diketahui sampai seberapa pelayanan yang telah diberikan oleh Kecamatan Obobo Kota Kupang terhadap masyarakat untuk itu dilakukan dengan mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah mendapatkan pelayanan dari Kecamatan Obobo ini. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat telah dilakukan sesuai dengan

SK Menpan Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dengan 14 unsur pelayanan. Penyusunan IKM didasarkan hasil tanggapan dari 150 responden dengan profil responden sebagai berikut.

5.1. Profil Responden Kecamatan Oebobo

Kecamatan Oebobo mempunyai tugas melaksanakan pemerintahan, koordinasi pembangunan, pembinaan kemasyarakatan, pelayanan masyarakat, ketertiban dan ketentraman umum dalam wilayah Kecamatan sesuai dengan wewenang yang diimpunkan oleh Walikota. Salah satu fungsi Kecamatan Oebobo adalah memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yaitu pelayanan yang berdasar atas kepercayaan publik terhadap Kecamatan Oebobo dengan cara memberikan pelayanan prima sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan di lingkungan Kota Kupang maka perlu dilakukan evaluasi sehingga diketahui sampai seberapa pelayanan yang telah dilakukan sehingga memperbaiki yang masih kurang sesuai dengan harapan masyarakat. Penilaian Kualitas pelayanan publik di lembaga pemerintah maka bisa dilakukan dengan melihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu penilaian kualitas layanan yang diberikan oleh masyarakat yang merasakan pelayanan dari instansi yang bersangkutan. Dalam hal ini Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari Kecamatan Oebobo Kota Kupang diambil dari 150 responden yang diambil secara insidental dari mereka yang telah merasakan pelayanan dari Kecamatan Oebobo. Sedangkan profil responden adalah sebagai berikut.

5.1.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 5.1. menggambarkan profil responden tentang jenis kelamin, data menunjukkan bahwa kebanyakan dari responden dalam kajian di Kecamatan Oebobo ini adalah Laki-laki sebanyak 52,00 % dan sisanya perempuan sebanyak 48,00 %, hal ini mengindikasikan bahwa kebanyakan

masyarakat yang datang minta pelayanan di Kecamatan Oesobo adalah Laki-laki

Tabel 5.1 : Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
Laki-Laki	78	52.00%
Perempuan	72	48.00%
Total	150	100.00%

5.1.2. Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jika dilihat dari kelompok umur responden seperti yang diuraikan pada tabel 5.2 ternyata kelompok umur responden dalam kajian ini sebagian besar berada di kelompok umur 20-29 tahun yaitu sebesar 43,33%, dari menyusul dengan prosentase 21,33 % yaitu kelompok umur 30-39 tahun, disamping itu responden yang berada di kelompok umur 40-49 tahun ada sekitar 18,67 %, yang berumur dibawah 19 tahun sekitar 6,67%, yang berada di kelompok umur 50-59 tahun sekitar 6,67% dan diatas 59 tahun adalah 3,33%. Hal ini menunjukkan bahwa responden dalam kajian ini adalah berumur dibawah 40 tahun.

Tabel 5.2: Umur Responden

Umur Responden	Jumlah	Prosentase
0 - 19 tahun	10	6.67%
20 - 29 tahun	65	43.33%
30 - 39 tahun	32	21.33%
40 - 49 tahun	28	18.67%
50 - 59 tahun	10	6.67%
> 59 tahun	5	3.33%
Total	150	100.00%

5.1.3. Pendidikan Responden

Tabel 5.3. menunjukkan profil responden tentang tingkat pendidikan. Dimana data menunjukkan bahwa kebanyakan responden yang meminta pelayanan di Kecamatan Oesobo adalah berpendidikan SLTA sebanyak 48,67%, mendapatkan prosentase yang kedua adalah tamatan Perguruan

Tinggi S-1 sebanyak 22,67%, pendidikan SLTP sebanyak 13,33%, SD kebawah sebanyak 6,67%, lulusan Diploma sekitar 6,64%, dan lulusan S-2 keatas sebanyak 2%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa yang mendapatkan pelayanan dari Kecamatan Oebobo kebanyakan adalah lulusan SLTA keatas.

Tabel 5.3 : Pendidikan Responden

Pendidikan	Jumlah	Presentase
SD Kebawah	10	6,67%
SLTP	20	13,33%
SLTA	73	48,67%
Diploma	10	6,67%
S-1	34	22,67%
S-2 keatas	3	2,00%
Total	150	100,00%

5.1.4. Jenis Pekerjaan Responden

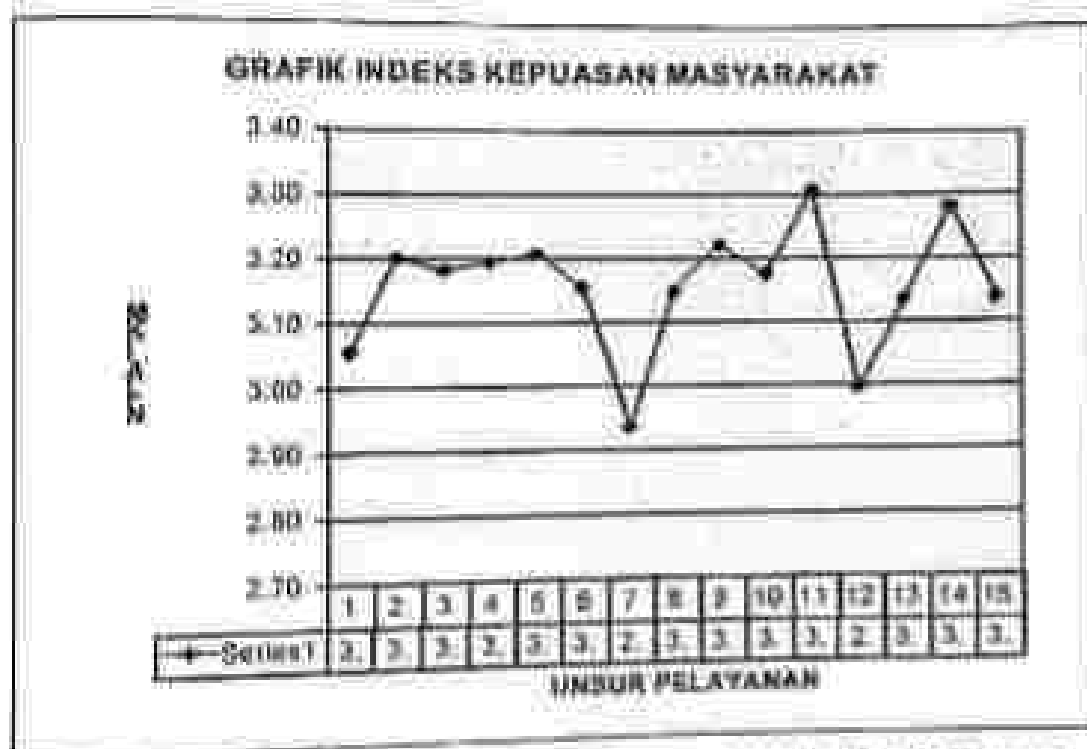
Profil Responden berdasarkan Pekerjaan dapat dilihat pada tabel 5.4, dimana data menunjukan bahwa sebagian besar responden atau sebesar 26,67% dari responden adalah jenis pekerjaan lainnya yaitu sebagai ibu rumah tangga, petani, dll. Di tempat kedua yaitu berprofesi sebagai Wiraswasta/Usahawan sebesar 25,33%, sedangkan yang lain memiliki pekerjaan sebagai Pelajar/Mahasiswa 21,33%, Pegawai Swasta 15,33% dan PNS/TNU/POLRI yaitu 11,33%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa yang mendapat pelayanan di Kecamatan Oebobo Kota Kupang ini adalah masyarakat dari jenis pekerjaan Lain-lain.

Tabel 5.4 : Jenis Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah	Presentase
PNS/TNU/POLRI	17	11,33%
Pegawai Swasta	23	15,33%
Wiraswasta/Usahawan	38	25,33%
Pelajar/Mahasiswa	32	21,33%
Lainnya	40	26,67%
Total	150	100,00%

5.2. Persepsi Responden Tentang Unsur-unsur Pelayanan dan Nilai IKM Per Unsur,

Pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Oebobo adalah pelaksana teknis urusan pemerintahan bidang kependudukan dan pencatatan sipil, serta pelayanan kepada masyarakat. Jika dilihat dari nilai unsur pelayanan dan nilai IKM dari Kecamatan Oebobo Kota Kupang maka dapat diketahui dan digambarkan dengan grafik seperti pada gambar 5.1 dan hasilnya dapat dilihat pada tabel 5.5, seperti berikut ini:



Gambar 5.1. Grafik Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan di Kecamatan Oebobo Kota Kupang

**Tabel 5.5. Nilai Rata-Rata Setiap Unsur Layanan
Unit Kerja Kecamatan Oebobo**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
1	Prosedur pelayanan	3.05	B	BAIK
2	Persyaratan pelayanan	3.20	B	BAIK
3	Kejelasan petugas pelayanan	3.18	B	BAIK
4	Kedisiplinan petugas	3.19	B	BAIK
5	Tanggungjawab petugas	3.21	B	BAIK
6	Kemampuan petugas pelayanan	3.15	B	BAIK
7	Kecepatan pelayanan	2.93	B	BAIK
8	Keadilan pelayanan	3.15	B	BAIK
9	Kesopanan dan keramahan pelayanan	3.22	B	BAIK
10	Kewajaran biaya pelayanan	3.17	B	BAIK
11	Kepastian biaya pelayanan	3.31	A	SANGAT BAIK
12	Kepastian jadwal pelayanan	2.09	B	BAIK
13	Kenyamanan lingkungan	3.13	B	BAIK
14	Keamanan pelayanan	3.28	A	SANGAT BAIK
15	Nilai Indeks	3.14	B	BAIK
16	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	78.41		

5.2.1. Persepsi Tentang Prosedur Pelayanan (3.05)

Prosedur Pelayanan di Kecamatan Oebobo Kota Kupang telah direpson oleh 150 responden dalam kajian IKM ini, sedangkan hasil tanggapan responden dapat dilihat pada tabel 5.5. dimana pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Oebobo Kota Kupang termasuk dalam kategori mudah, hal ini telah diakui oleh sekitar 51%, dan sekitar 31% dari responden menyatakan sangat mudah, namun demikian ada sekitar 11% dari responden merasa bahwa dalam mengurus pelayanan di Kecamatan Oebobo dapat dilakukan dengan kurang mudah dan 7% meresponidak

mudah. Ini berarti dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dilakukan dengan mudah.

Tabel 5.6 : Prosedur Pelayanan (Unsur ke 1)

NO	Kriteria	Frekuensi	%
1	Tidak mudah	11	7%
2	Kurang mudah	16	11%
3	Mudah	77	51%
4	Sangat mudah	46	31%
Total		150	100%

Hasil distribusi jawaban responden diatas juga didukung oleh hasil rata-rata penilaian unsur pelayanan sebesar 3,05 yang termasuk pada kategori Baik. Hal ini berarti prosedur pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat sudah baik namun perlu ditingkatkan agar bisa menjadi sangat baik.

5.2.2. Persepsi Tentang Persyaratan Pelayanan (3,20)

Persepsi responden mengenai persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi oleh masyarakat dalam memperoleh pelayanan di Kecamatan Oebobodapat dilihat pada tabel 5.7, dimana persepsi masyarakat tentang persyaratan pelayanan di Kecamatan Oebobo Kota Kupang ialah direpson oleh sebanyak 69.3% dari responden dengan kategori sesuai dan bahkan ada sekitar 26% menilai sangat sesuai, sedangkan sebagian kecil dari responden atau 5% menilai kurang sesuai dan 1% menilai tidak sesuai dengan persyaratan yang diminta. Hal ini mengindikasikan bahwa persyaratan yang diminta dalam pelayanan di Kecamatan Oebobo masih termasuk sesuai.

Tabel 5.7: Persyaratan Pelayanan (Unsur ke 2)

NO	Kriteria	Frekuensi	%
1	Tidak sesuai	1	1%
2	Kurang sesuai	7	5%
3	Sesuai	103	69%
4	Sangat sesuai	39	26%
Total		150	100%

Data diatas didukung oleh hasil perhitungan unsur layanan menunjukkan angka sebesar 3,26 yang berarti pelayanan yang diberikan termasuk dalam kategori Baik atau sesuai dengan persyaratan yang ada, dengan demikian berarti Kualitas Pelayanan dalam hal Persyaratan Pelayanan dapat dipandang telah Baik, namun demikian masih perlu ditingkatkan agar dapat menjadi Sangat Baik.

5.2.3. Persepsi Tentang Kejelasan Petugas Pelayanan (3,18)

Terkait dengan persepsi responden tentang kejelasan petugas dalam memberikan pelayanan di Kecamatan Oebobo menunjukkan bahwa sebanyak 66% dari responden menyatakan jelas dan ada sekitar 27% dari responden menyatakan sangat jelas, namun ada 6% dari responden yang menyatakan pelayanan kurang jelas dan 1% menyatakan tidak jelas. Hal ini menunjukkan bahwa menurut responden petugas yang memberikan layanan di Kecamatan Oebobo Kota Kupang telah memberikan informasi dengan jelas dalam mengurus pelayanan bagaimana dan kepada siapa harus menghubungi petugas terkait mengurus pelayanan. Oleh karena itu dalam unsur kejelasan petugas pelayanan ini dinilai oleh responden sebesar 3,18 dengan kategori Baik oleh karena itu masih perlu ditingkatkan agar dapat menjadi Sangat Baik.

Tabel 5.8 : Kejelasan Petugas Pelayanan (Unsur ke 3)

NO	Kriteria	Frekuensi	%
1	Tidak jelas	2	1%
2	Kurang jelas	9	6%
3	Jelas	99	66%
4	Sangat jelas	40	27%
Total		150	100%

5.2.4. Persepsi Tentang Kedisiplinan Petugas (3,15)

Jika dilihat dari Kedisiplinan Petugas dalam memberikan pelayanan di Kecamatan Oebobo Kota Kupang seperti yang dapat dilihat pada tabel 5.9 menyatakan bahwa kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan telah dinyatakan oleh sebagian besar responden atau 67 % dari responden

dalam kategori disiplin dan ada sekitar 27 % menyatakan sangat disiplin namun terdapat 6% dan responden yang menyatakan petugas kurang disiplin dan 1 % menyatakan petugas tidak disiplin dalam pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa menurut responden dalam memberikan layanan di Kecamatan Oebobo Kota Kupang petugas tergolong disiplin.

Tabel 5.9 : Kedisiplinan Petugas Pelayanan (Unsur ke 4)

NO	Kriteria	Frekuensi	%
1	Tidak disiplin	1	1%
2	Kurang disiplin	9	6%
3	Disiplin	100	67%
4	Sangat disiplin	40	27%
Total		150	100%

Perhitungan nilai unsur Kedisiplinan Petugas Pelayanan ternyata menghasilkan nilai sebesar 3,19 yang berarti kinerja pelayanan pada unsur ini berada dalam kategori Baik. Hal ini berarti kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik namun masih perlu ditingkatkan.

5.2.5. Persepsi Tentang Tanggungjawab Petugas (3,21)

Tabel 5.10 menunjukkan bahwa Persepsi masyarakat tentang tanggungjawab petugas pelayanan menunjukan bahwa sekitar 67% dari responden menyatakan para petugas memiliki tanggung jawab dalam menjalankan pekerjaan pelayanan dan ada 27% dari responden merasa bahwa petugas pelayanan sudah termasuk sangat bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, namun terdapat 6% responden yang menyatakan petugas kurang bertanggung jawab. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa petugas pelayanan di Kecamatan Oebobo termasuk telah memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Temuan diatas telah didukung oleh hasil penilaian terhadap unsur pelayanan kemampuan petugas yaitu memperoleh nilai sebesar 3,15 yang berarti mutu pelayanan atau kinerja pelayanan pada unsur kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang mendapatkan pelayanan dan Kecamatan Oebobo pada kategori Baik namun perlu ditingkatkan agar bisa menjadi sangat baik.

5.2.7. Persepsi Tentang Kecepatan Pelayanan (2,93)

Dalam hal kecepatan melayani masyarakat di Kecamatan Oebobo Kota Kupang telah mendapatkan nilai unsur pelayanan sebesar 2,93 yaitu masuk dalam kategori Baik. Hal ini juga didukung oleh hasil pernyataan dari mayoritas responden atau 60% dan mereka yang menunjukkan bahwa kebanyakan responden menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas telah dilakukan dengan cepat, dan ada sekitar 17% yang menilai sangat cepat, namun sekitar 21 % dari responden menyatakan pelayanan yang diberikan kurang cepat dan 1% tidak cepat. Ini berarti bahwa kecepatan pelayanan di Kecamatan Oebobo dalam memberikan pelayanan sudah dilakukan dengan proses yang cepat, namun nampaknya masih perlu ditingkatkan mengingat masih ada yang menyatakan kurang cepat dalam memberikan pelayanan.

Tabel 5.12 : Kecepatan Pelayanan (Unsur ke 7)

NO	Kriteria	Frekuensi	%
1	Tidak cepat	2	1%
2	Kurang cepat	32	21%
3	Cepat	90	60%
4	Sangat cepat	26	17%
Total		150	100%

5.2.8. Persepsi Tentang Keadilan Pelayanan (3,15)

Persepsi responden terhadap Keadilan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang merasakan pelayanan di Kecamatan Oebobo Kota Kupang dapat kita lihat pada tabel 5.13.

Tabel 5.13 : Keadilan Pelayanan (Unsur ke-8)

NO	Kriteria	Frekuensi	%
1	Tidak adil	1	1%
2	Kurang adil	11	7%
3	Adil	103	69%
4	Sangat adil	35	23%
Total		150	100%

Keadilan selalu diimbakan oleh setiap orang demikian juga dalam hal pelayanan. Tabel 5.13 merumuskan data tentang keadilan dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat dalam mendapatkan pelayanan di Kecamatan Oehobo Kota Kupang. oleh karena itu unsur pelayanan ini telah dinilai oleh responden dalam memberikan pelayanan sudah dilakukan secara adil terhadap semua masyarakat yang merasakan pelayanan yaitu sebesar 69%, dan bahkan ada sekitar 23% telah merasa diperlakukan dengan sangat adil, namun sekitar 7% dari responden menyatakan petugas kurang adil dan 1% mengatakan petugas tidak adil dalam memberikan pelayanan.

Hal diatas juga didukung oleh rata-rata perhitungan nilai unsur pelayanan tentang keadilan dalam memberikan pelayanan pada Kecamatan Gebobalini mendapatkan nilai sebesar 3,15 masuk dalam kategori Baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan ini masih perlu ditingkatkan agar masyarakat merasa lebih puas dengan perlakuan adil ini.

5.2.9. Persepsi Responden Tentang Kesopanan dan Keramahan Pelayanan (3,22)

Tabel 5.14 menunjukkan unsur pelayanan kesopanan dan keramahan petugas di Kecamatan Deboba Kota Kupang, dimana pelayanan telah dinilai oleh kebanyakan responden atau 62% menyatakan bahwa pelayanan telah diberikan dengan sopan dan ramah, dan ada sekitar 31 % menyatakan bahwa petugas Kecamatan Deboba telah berlaku sangat sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan, 6% Menyatakan sangat sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan, 6% Menyatakan sangat sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan, 6% Menyatakan sangat sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan, 6% Menyatakan sangat sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa kesopanan dan keramahan petugas di Kecamatan

Oebobo sudah diakui sopan dan ramah oleh masyarakat yang merasakan pelayanan.

Tabel 5.14 : Kesopanan dan Keramahan Pelayanan (Unsur ke 9)

NO	Kriteria	Frekuensi	%
1	Tidak sopan dan ramah	2	1%
2	Kurang sopan dan ramah	9	6%
3	Sopan dan ramah	83	62%
4	Sangat sopan dan ramah	48	31%
	Total	150	100%

Pernyataan diatas juga didukung oleh hasil rata-rata nilai unsur kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan sebesar 3,22 yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas di Kecamatan Oebobo termasuk dalam kategori yang Baik, namun masih perlu ditingkatkan agar dapat menjadi sangat sopan dan ramah.

3.2.10. Persepsi Tentang Kewajaran Biaya (3,17)

Tabel 5.15 menunjukkan persepsi responden tentang kewajaran biaya dimana kebanyakan responden atau 79% memandong bahwa biaya yang harus dibayarkan dalam mendapatkan pelayanan di Kecamatan Oebobo Kota Kupang adalah termasuk wajar, bahkan sekitar 19% menyatakan sangat wajar, namun ada 1% dari responden yang menganggap bahwa biaya yang dikenakan terhadap masyarakat termasuk kurang wajar dan 1 % menyatakan tidak wajar. Hal ini menunjukkan bahwa kewajaran dalam biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan pelayanan di Kecamatan Oebobo Kota Kupang sudah termasuk wajar.

Tabel 5.15 : Kewajaran Biaya Pelayanan (Unsur ke 10)

NO	Kriteria	Frekuensi	%
1	Tidak wajar	1	1%
2	Kurang wajar	1	1%
3	Wajar	119	79%
4	Sangat wajar	29	19%
	Total	150	100%

Hasil perhitungan rata-rata pada unsur pelayanan kewajaran biaya diperoleh angka sebesar 3,17 ini berarti bahwa pelayanan tentang

keajaiban biaya termasuk dalam kategori Baik, sehingga perlu ditingkatkan lagi agar menjadi sangat baik.

5.2.11. Persepsi Tentang Kepastian Biaya Pelayanan (3,31)

Tabel 5.16. menunjukkan persepsi responden tentang kepastian biaya pelayanan, kebanyakan responden atau 46% menyatakan bahwa biaya yang dikenakan masyarakat banyak sesuaminya, dan ada sekitar 43% namun masih ada sekitar 11% dari responden telah menyatakan kadang-kadang sesuai dan 1% menyatakan selalu tidak sesuai.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa biaya dalam pelayanan di Kecamatan Geboko Kota Kupang sudah banyak sesuaminya dengan apa yang seharusnya dikeluarkan.

Tabel 5.16 : Kepastian Biaya Pelayanan (Unsur ke 11)

NO	Kriteria	Frekuensi	%
1	Selalu Tidak sesuai	1	1%
2	Kadang-kadang sesuai	16	11%
3	Banyak Sesuaminya	60	46%
4	Selalu sesuai	64	43%
	Total	150	100%

Hasil perhitungan nilai unsur pelayanan mengenai kepastian biaya pelayanan telah mendapatkan angka sebesar 3,32 ini berarti kinerja pelayanan pada unsur kepastian biaya pelayanan di Kecamatan Geboko Kota Kupang termasuk dalam kategori Sangat Baik, untuk itu unsur pelayanan ini perlu dipertahankan.

5.2.12. Persepsi Tentang Kepastian Jadwal Pelayanan (2,99)

Tabel 5.17. menunjukkan persepsi responden terkait dengan unsur kepastian jadwal pelayanan, dan hal ini telah dihangapi selalu tepat waktu oleh kebanyakan responden atau 36% dan ada 33% responden menyatakan banyak tepatnya. Namun demikian ada sekitar 26% yang menyatakan kadang-kadang tepat waktu dan 5% yang menyatakan selalu tidak tepat waktu. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang telah dilakukan oleh Petugas di Kecamatan Geboko sudah dilakukan selalu tepat waktu, untuk

itu perlu dipertahankan dan ditingkatkan mengingat masih ada yang menganggap kadang-kadang tepat waktu.

Tabel 5.17 : Keepatan Jadwal Pelayanan (Unsur ke 12)

NO	Kriteria	Frekuensi	%
1	Selalu tidak tepat		
2	Kadang-kadang tepat	8	5%
3	Banyak lepatnya	39	26%
4	Selalu tepat	49	33%
		64	36%
Total		150	100%

Kalau dilihat dari nilai unsur pelayanan tentang keepatan jadwal dalam memberikan pelayanan ini mendapatkan nilai sebesar 2,99 atau berada pada kategori Baik namun perlu ditingkatkan agar bisa menjadi sangat baik, karena ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan merupakan suatu hal yang sangat diharapkan bagi setiap masyarakat terlebih-lebih terhadap masyarakat yang memerlukan pelayanan dengan segera karena mempunyai jadwal kerja pribadi yang padat.

5.2.13. Persepsi Tentang Kenyamanan Lingkungan (2.13)

Tabel 5.18 menunjukkan bahwa unsur pelayanan di bidang Kenyamanan Lingkungan telah di respon oleh responden dengan kategori Nyaman yaitu sebanyak 70%, ada juga yang memberikan penilaian sangat nyaman yaitu 23%, kurang nyaman 5% dan 2% menyatakan lingkungan Kecamatan tidak nyaman. Hal ini berarti bahwa kenyamanan di Lingkungan Kecamatan Oebobo masih tergolong nyaman.

Tabel 5.18: Kenyamanan Lingkungan (Unsur ke 13)

NO	Kriteria	Frekuensi	%
1	Tidak nyaman	3	2%
2	Kurang nyaman	8	5%
3	Nyaman	105	70%
4	Sangat nyaman	34	23%
		150	100%
Total			

Hasil perhitungan nilai unsur pelayanan Kenyamanan Lingkungan yang dirasakan responden ketika mendapatkan pelayanan di Kecamatan

Oebobo ternyata mendapatkan angka sebesar 3,13 hal ini menunjukkan bahwa unsur pelayanan dalam hal kenyamanan yang diberikan oleh Kecamatan Oebobo termasuk kategori Baik, sehingga perlu ditingkatkan agar menjadi Sangat Nyaman.

5.2.14. Persepsi Tentang Keamanan Pelayanan (3,28)

Tekad dengan unsur Keamanan sebagian besar responden yaitu 67% dari mereka menyatakan bahwa keamanan dalam mendapatkan pelayanan di Kecamatan Oebobo Kota Kupang telah dirasakan aman, sekitar 31% menyatakan selalu aman dan 2% menyatakan kurang aman. Hal ini menunjukkan bahwa keamanan pelayanan yang ada di Kecamatan Oebobo sudah Aman.

Tabel 5.19 : Keamanan Pelayanan (Unsur ke 14)

NO	Kriteria	Frekuensi	%
1	Tidak aman	0	0%
2	Kurang aman	4	3%
3	Aman	100	67%
4	Selalu aman	46	31%
Total		150	100%

Kelau dilihat dari nilai rata-rata untuk unsur pelayanan keamanan menunjukkan angka sebesar 3,28 ini artinya bahwa unsur pelayanan keamanan dalam mendapatkan pelayanan di Kecamatan Oebobo termasuk kategori Sangat Baik, sehingga perlu dipertahankan.

5.2.15. Hasil Pengukuran IKM

Berdasarkan hasil analisa terhadap persepsi masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang diperoleh berdasarkan SK Menteri Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, ternyata Kecamatan Oebobo Kota Kupang mendapatkan angka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 78,41 ini artinya bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Oebobo Kota Kupang termasuk dalam kategori BAIK, sehingga perlu ditingkatkan sehingga menjadi sangat baik.

Jika dilakukan perbandingan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) antara Kecamatan-Kecamatan yang ada di Kota Kupang hasil pengukuran pada tahun 2013, nampak keenam Kecamatan tersebut mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang berbeda yaitu ada yang mendapatkan nilai Baik (B) yaitu Kecamatan Alak, Kecamatan Kota Lama, Kecamatan Maulafa dan Kecamatan Oebobo serta ada pula yang mendapatkan nilai Sangat Baik (A) yaitu Kecamatan Kelapa Lima dan Kecamatan Kota Raja.

Jika dilihat masing-masing nilai yang ada, maka nilai yang paling rendah adalah Kecamatan Kota Lama dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 75,92 masuk dalam kategori Baik (B) dan yang paling tinggi adalah Kecamatan Kota Raja dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 85,56 masuk dalam kategori Sangat Baik (A). Sedangkan Kecamatan-Kecamatan yang lain nilai Indeks Kepuasan Masyarakatnya bervariasi yaitu Kecamatan Alak nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 78,58 masuk kategori Baik (B), Kecamatan Kelapa Lima nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 81,38 masuk kategori Sangat Baik (A), Kecamatan Maulafa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 77,90 masuk kategori Baik (B), dan Kecamatan Oebobo nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 78,41 masuk kategori Baik (B). Untuk perbandingan nilai masing-masing untuk pelayanan nampak seperti tabel 5.20 berikut.

Tabel 5.20. Perbandingan Nilai Rata-Rata Setiap Unsur Layanan
Unit Kerja Kecamatan/Kecamatan di Kota Kupang Tahun 2013

No	Unsur Pelayanan	Nilai PM Kecamatan Rak	Nilai PM Kecamatan Ketap Uma	Nilai PM Kecamatan Kotabaru	Nilai PM Kecamatan Peta Peta	Nilai PM Kecamatan Mada	Nilai PM Kecamatan Oetike
1	Prosedur pelayanan	306,83	325,83	301,83	338,83	338,83	306,83
2	Pemudahan pelayanan	310,83	328,83	309,83	344,83	330,83	320,83
3	Kepuasan proses pelayanan	308,83	325,83	280,83	346,83	338,83	318,83
4	Ketepatan waktu	307,83	325,83	308,83	348,83	335,83	319,83
5	Tanggung jawab proses	315,83	325,83	307,83	346,83	335,83	321,83
6	Kemampuan petugas pelayanan	315,83	328,83	308,83	340,83	337,83	319,83
7	Kecepatan pelayanan	306,83	319,83	280,83	340,83	338,83	280,83
8	Keadilan pelayanan	306,83	325,83	306,83	353,83	335,83	319,83
9	Kepuasan dan kemauan pelayanan	317,83	319,83	310,83	352,83	338,83	320,83
10	Kepercayaan masyarakat pelayanan	315,83	319,83	307,83	346,83	340,83	317,83
11	Kepedulian pelayanan	315,83	319,83	308,83	348,83	338,83	321,83
12	Kepuasan akhir pelayanan	320,83	340,83	280,83	350,83	320,83	280,83
13	Pelayanan lingkungan	310,83	322,83	315,83	330,83	339,83	313,83
14	Kemampuan pelayanan	325,83	320,83	327,83	330,83	338,83	328,83
15	Nilai Indeks	314	328	308	344	338	314
16	Indeks Pelayanan						
17	Meyakuti (PM)	70,80,83	65,30,83	70,82,83	65,86,83	77,20,83	70,41,83

5.3. Kualitas Layanan Di Kecamatan Gebobo

Kalau dilihat dari kualitas layanan yang dilihat dari 5 (lima) dimensi pengukuran, kualitas layanan menurut Parasuraman yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*, maka berdasarkan hasil analisa data dari penyebaran angket terhadap 150 responden yang merasakan pelayanan di Kecamatan Gebobo dapat dilihat pada tabel 5.21.

Tabel 5.21 : Hasil Pengukuran Kualitas Pelayanan

Unsur	Dimensi Kualitas Pelayanan	Nilai Indeks	Nilai Kualitas	Kategori Unit
1	Pelayanan Fisik	3,98	B	BAIK
2	Ketepatan Pelayanan	3,68	B	BAIK
3	Daya Tanggap Dalam Pelayanan	4,07	B	BAIK
4	Keterjaminan	4,10	B	BAIK
5	Kepedulian	4,01	B	BAIK
6	Kualitas Pelayanan Keseluruhan	4,03	B	BAIK

pelayanan di Kecamatan Gebobo Kota Kupang bisa menjadi sangat sesuai dengan harapan masyarakat yang dilayannya.

Tabel 5.22: Harapan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kecamatan Gebobo

Kriteria	Frekuensi	Persentase
Tidak sesuai	2	1%
Kurang sesuai	10	7%
Sesuai	98	65%
Sangat sesuai	40	27%
Total	150	100%

5.4. Tanggapan, Kritik dan Saran Masyarakat

Berdasarkan hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Kualitas Layanan tahun 2013 mengenai tanggapan, kritik dan saran yang telah disampaikan masyarakat tentang Pelayanan Publik yang ada di Instansi ini adalah sebagai berikut.

1. Pelayanan sangat baik dan membantu kami sekian dan terimakasih atas kerjasamanya.
2. Kritik : Petugas kurang memperhatikan keluhan masyarakat dan proses pembuatan KTP.
3. Sangat lama dan terkadang tidak ada karena petugas memprioritaskan kepentingan keluarga maupun kerabat.
4. Saran : Masyarakat membutuhkan pelayanan yang baik untuk itu diharapkan agar para petugas mampu memberikan pelayanan yang terbaik.
5. Selalu memberikan pelayanan yang terbaik.
6. Tingkatkan terus pelayanannya.
7. Lebih ditingkatkan lagi kualitas pelayanan.
8. Melayani dengan hati dan selalu tersenyum.
9. Dilakukan perbaikan untuk perbaikan agar ketika menemui masalah masalah yang besar xeteritun perbaikan lebih baik.
10. Semoga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat Gebobo semakin hari semakin baik dan terus dipertahankan.
11. Petugas harus selalu tanggap terhadap seluruh keluhan masyarakat.

12. Mantap.
13. Semoga semua pelayanan yang diberikan kepada masyarakat Oebobo semakin hari semakin bagus dan berusaha dalam pelayanan terus bertambah baik.
14. Tolong usahakan KTP elektronik kami. Soalnya kami yang RW 10 RT 32 banyak nama kami yang belum ada. Kami yang pertama foto di Kec. Oebobo.
15. Untuk para pegawai agar lebih ramah dalam memberikan pelayanan.
16. Diharap petugas memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat.
17. Ramah dalam memberikan pelayanan, pelayanan diharapkan tepat waktu dan sistem yang jelas.
18. Kami masyarakat sangat-sangat berterima kasih atas pelayanannya dan kami juga puas karena sudah mendapat KTP sebagai warga Indonesia agar jangan tersesat dalam melakukan perjalanan.
19. Pemerintah kurang melihat masalah-masalah saluran good di Lila/RT16/12. Pemerintah sebaiknya turun tangan masalah saluran air, jalan gang, masalah PDAM.
20. Kami mengharapkan supaya memberikan pelayanan yang baik terhadap semua orang yang membutuhkan pelayanan yang cepat guna menyelesaikan keperluan setiap orang.
21. Cuma nggak tepat waktu.
22. Dalam mendata warga masyarakat harus benar-benar teliti agar saat pembuatan KTP data sudah ada di Kantor Camat, karena pengalaman saya, saat saya mengurus KTP, nama saya tidak ada di Camat, padahal saya sudah memiliki KTP dan menetap di Kupang selama puluhan tahun.
23. Pertahankan apa yang sudah ada dari kelancaran pelayanan bagi masyarakat.
24. Lebih maksimal dalam melayani masyarakat.
25. Dalam pelayanan agar petugas berpakaian dinas penda agar tidak salah dalam bertanya.
26. Sudah baik dan tingkatan.
27. Sangat memuaskan dalam pelayanan.

28. Semua dengan online bukan hokumga, persen pelayanan KTP harus memahami kondisi ruangan dalam menciptakan kenyamanan. Belum ada kata mati kalau terjadi kekolihan dalam pelayanan dan kadang-kadang petugas selalu kehar. Walaupun demikian perlu ada yang tinggal melayani masyarakat. Terus-menerus.
29. Mohon ada kesabaran dalam melayani masyarakat.
30. Pertahankan layanan yang sudah ada.
31. Pelayanan sangat bagus.
32. Kami usia KTP dari 09-12-2011 sampai sekarang belum selesai dan tidak jelas akan jadi/tidak. Mohon kejelasan kelanjutan permasalahan ini.
33. Pelayanan di kantor Camat Oobobo kurang sesuai dengan harapan saya karena orang yang melayani saya petugasnya tidak sopan.
34. Tolong petugas foto E-KTP sedikit lebih ramah lagi. Berikan pelayanan yang baik karena digaji oleh rakyat.
35. Semua baik tidak ada kritik.
36. Tingkatkan mutu agar lebih baik.
37. Selalu memberikan yang terbaik atau memberikan motivasi terhadap masyarakat.
38. Tingkatkan terus pelayanan agar semakin baik.
39. Untuk melayani masyarakat harus disiplin.

Atas dasar hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Kualitas Layanan, Harapan Masyarakat, dan Tanggapan, Kritik serta Saran dari responden/masyarakat yang disurvei terlihat sudah "Baik" namun demikian masih ada beberapa yang kiranya perlu mendapatkan perhatian oleh para pengambil keputusan di Kecamatan Oobobo maupun yang ada di Pemerintah Kota Kupang agar dapat meningkatkan kualitas layanan di Kecamatan Oobobo di masa-masa yang akan datang.

BAB V

HASIL PENGUKURAN IKM DAN PEMBAHASAN KECAMATAN ALAK

Pada bagian ini disampaikan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan pembahasannya, yang antara lain akan berisi tentang sub-bagian Profil Responden, Persepsi Responden tentang Unsur Pelayanan dan IKM Per-unsur, Kualitas Layanan dari Kecamatan Alak Kota Kupang, dan Harapan Masyarakat terhadap Pelayanan di Kecamatan Alak tersebut.

Kecamatan Alak mempunyai tugas melaksanakan pemerintahan, koordinasi pembangunan, pembina kemasyarakatan, pelayanan masyarakat, ketertiban dan ketentraman umum dalam wilayah Kecamatan sesuai dengan wewenang yang dilimpahkan oleh Walikota. Salah satu fungsi Kecamatan Alak adalah memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yaitu pelayanan yang berdasar atas kepercayaan publik terhadap Kecamatan Alak dengan cara memberikan pelayanan prima sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat atau publik.

Pentingnya pelayanan prima yang diberikan kepada masyarakat merupakan modal bagi petugas Kecamatan Alak untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik. Terbukti dengan adanya pelayanan yang tidak hanya dilakukan didalam gedung, tetapi juga di luar gedung untuk mendekatkan fasilitas pelayanan di tempat yang jauh terjangkau oleh masyarakat karena luasnya medan dan sulitnya transportasi terutama pelayanan yang berkaitan dengan pembinaan dan sosialisasi kepada masyarakat.

Dalam menjalankan tugasnya sebagai instansi pelayanan terhadap masyarakat, maka perlu diketahui sampai seberapa pelayanan yang telah diberikan oleh Kecamatan Alak Kota Kupang terhadap masyarakat, untuk itu dilakukan dengan mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah mendapatkan pelayanan dari Kecamatan Alak ini. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat telah dilakukan sesuai dengan SK Menpan

Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dengan 14 unsur pelayanan. Penyusunan IKM didasarkan hasil tanggapan dari 150 responden dengan profil responden sebagai berikut.

5.1. Profil Responden Kecamatan Alak.

Kecamatan Alak mempunyai tugas melaksanakan pemerintahan, koordinasi pembangunan, pembina kemasyarakatan, pelayanan masyarakat, ketertiban dan ketentraman umum dalam wilayah Kecamatan sesuai dengan wewenang yang dilimpahkan oleh Walikota. Salah satu fungsi Kecamatan Alak adalah memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yaitu pelayanan yang berdasar atas kepercayaan publik terhadap Kecamatan Alak dengan cara memberikan pelayanan prima sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan di lingkungan Kota Kupang maka perlu dilakukan evaluasi sehingga diketahui sampai seberapa pelayanan yang telah dilakukan sehingga memperbaiki yang masih kurang sesuai dengan harapan masyarakat. Penilaian Kualitas pelayanan publik di lembaga pemerintah maka bisa dilakukan dengan melihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu penilaian kualitas layanan yang diberikan oleh masyarakat yang merasakan pelayanan dari instansi yang bersangkutan. Dalam hal ini Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari Kecamatan Alak Kota Kupang diambil dari 150 responden yang diambil secara insidentil dari mereka yang telah merasakan pelayanan dari Kecamatan Alak. Sedangkan profil responden adalah sebagai berikut.

5.1.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 5.1. menggambarkan profil responden tentang jenis kelamin, data menunjukkan bahwa kebanyakan dari responden dalam kajian di Kecamatan Alak ini adalah Laki-laki sebanyak 65,33 % dan sisanya perempuan sebanyak 34,67 %, hal ini mengindikasikan bahwa kebanyakan

masyarakat yang datang minta pelayanan di Kecamatan Alak adalah Laki-laki.

Tabel 5.1 : Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
Laki-Laki	98	65.33%
Perempuan	52	34.67%
Total	150	100.00%

5.1.2. Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jika dilihat dari kelompok umur responden seperti yang ditunjukkan pada tabel 5.2 ternyata kelompok umur responden dalam kajian ini sebagian besar berada di kelompok umur 30-39 tahun yaitu sebesar 47,33%, dan menyusul dengan prosentase 26,00 % yaitu kelompok umur 20–29 tahun, disamping itu responden yang berada di kelompok umur 40–49 tahun ada sekitar 24,67 %, yang berumur diatas 50 tahun hanya sekitar 2,00 %. Dalam penelitian ini tidak terdapat responden yang berumur dibawah 19 tahun maupun diatas 59 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa responden dalam kajian ini adalah kebanyakan berumur diatas 19 tahun dan dibawah 50 tahun.

Tabel 5.2. Umur Responden

Umur Responden	Jumlah	Prosentase
0 - 19 tahun	0	0,00 %
20 - 29 tahun	39	26,00 %
30 - 39 tahun	71	47,33 %
40 - 49 tahun	37	24,67 %
50 - 59 tahun	3	2,00 %
> 59 tahun	0	0,00%
Total	150	100.00%

5.1.3. Pendidikan Responden

Tabel 5.3. menunjukkan profil responden tentang tingkat pendidikan. Dimana data menunjukkan bahwa kebanyakan responden yang meminta pelayanan di Kecamatan Alak adalah berpendidikan SLTA sebanyak 47,33%, mendapatkan prosentase yang kedua adalah tamatan SLTP sebanyak 23,33%, pendidikan SD sebanyak 14,67% dan lulusan Diploma sebanyak 6,00% dan Perguruan Tinggi S-1 sekitar 8,67%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa yang mendapatkan pelayanan dari Kecamatan Alak kebanyakan adalah lulusan SLTA. dibawah.

Tabel 5.3 : Pendidikan Responden

Pendidikan	Jumlah	Prosentase
SD Kebawah	22	14,67%
SLTP	35	23,33%
SLTA	71	47,33%
Diploma	9	6,00%
S-1	13	8,67%
S-2 keatas	0	0,00%
Total	150	100.00%

5.1.4. Jenis Pekerjaan Responden

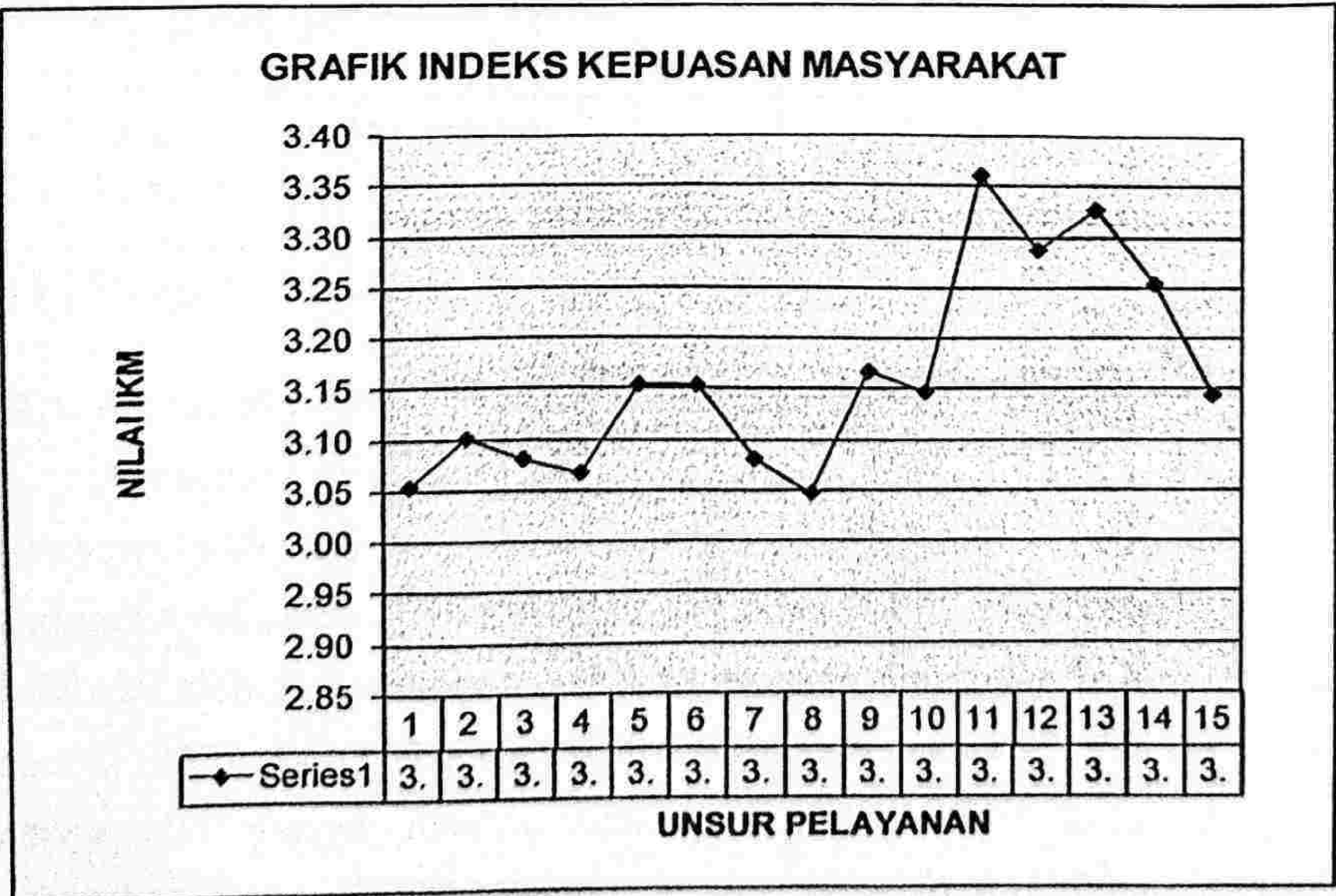
Profil Responden berdasarkan Pekerjaan dapat dilihat pada tabel 5.4, dimana data menunjukan bahwa sebagian besar responden atau sebesar 43,33% dari responden adalah pekerjaan lainnya, yaitu mungkin sebagai ibu rumah tangga, petani, dsb. sedangkan yang lain memiliki pekerjaan sebagai Pelajar/mahasiswa 20,00%, Wirswasta/Usahawan 16,00%, pegawai swasta 10,67 % dan, PNS/TNI/POLRI yaitu 10,00% yang merupakan jumlah paling sedikit. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa yang mendapat pelayanan di Kecamatan Alak Kota Kupang ini adalah masyarakat dari kalangan pekerja lainnya (ibu rumah tangga, petani, dsb).

Tabel 5.4 : Jenis Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah	Prosentase
PNS/TNI/POLRI	15	10,00%
Pegawai Swasta	16	10,67%
Wiraswsta/Usahawan	24	16,00%
Pelajar/Mahasiswa	30	20,00%
Lainnya	65	43,33%
Total	150	100.00%

5.2. Persepsi Responden Tentang Unsur-unsur Pelayanan dan Nilai IKM Per Unsur.

Pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Alak adalah pelaksana teknis urusan pemerintahan bidang kependudukan dan pencatatan sipil, serta pelayanan kepada masyarakat. Jika dilihat dari nilai unsur pelayanan dan nilai IKM dari Kecamatan Alak Kota Kupang maka dapat ketahui dan digambarkan dengan grafik seperti pada gambar 5.1 dan hasilnya dapat dilihat pada tabel 5.5. seperti berikut ini:



Gambar 5.1. Grafik Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan di Kecamatan Alak Kota Kupang

**Tabel 5.5. Nilai Rata-Rata Setiap Unsur Layanan
Unit Kerja Kecamatan Alak**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
1	Prosedur pelayanan	3.05	B	BAIK
2	Persyaratan pelayanan	3.10	B	BAIK
3	Kejelasan petugas pelayanan	3.08	B	BAIK
4	Kedisiplinan petugas	3.07	B	BAIK
5	Tanggungjawab petugas	3.15	B	BAIK
6	Kemampuan petugas pelayanan	3.15	B	BAIK
7	Kecepatan pelayanan	3.08	B	BAIK
8	Keadilan pelayanan	3.05	B	BAIK
9	Kesopanan dan keramahan pelayanan	3.17	B	BAIK
10	Kewajaran biaya pelayanan	3.15	B	BAIK
11	Kepastian biaya pelayanan	3.36	A	SANGAT BAIK
12	Kepastian jadwal pelayanan	3.29	A	SANGAT BAIK
13	Kenyamanan lingkungan	3.33	A	SANGAT BAIK
14	Keamanan pelayanan	3.25	B	BAIK
15	Nilai Indeks	3.14	B	BAIK
16	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	78.59		

5.2.1. Persepsi Tentang Prosedur Pelayanan (3,05)

Prosedur Pelayanan di Kecamatan Alak Kota Kupang telah direspons oleh 150 responden dalam kajian IKM ini, sedangkan hasil tanggapan responden dapat dilihat pada tabel 5.6. dimana pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Alak Kota Kupang termasuk dalam kategori mudah, hal ini telah diakui oleh sekitar 88%, dan sekitar 9% dari responden menyatakan sangat mudah, namun demikian ada sekitar 3% dari responden merasa bahwa dalam mengurus pelayanan di Kecamatan Alak dapat dilakukan dengan kurang mudah, ini berarti dapat disimpulkan bahwa

prosedur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dilakukan dengan mudah.

Tabel 5.6 : Prosedur Pelayanan (Unsur ke 1)

NO	Kriteria	Frekuensi	%
1	Tidak mudah	0	0%
2	Kurang mudah	5	3%
3	Mudah	132	88%
4	Sangat mudah	13	9%
Total		150	100%

Hasil distribusi jawaban responden diatas juga didukung oleh hasil rata-rata penilaian unsur pelayanan sebesar 3,05 yang termasuk pada kategori Baik. Hal ini berarti prosedur pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat sudah baik namun perlu ditingkatkan agar bisa menjadi sangat baik.

5.2.2. Persepsi Tentang Persyaratan Pelayanan (3,10)

Persepsi responden mengenai persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi oleh masyarakat dalam memperoleh pelayanan di Kecamatan Alak dapat dilihat pada tabel 5.7. dimana persepsi masyarakat tentang persyaratan pelayanan di Kecamatan Alak Kota Kupang telah direspon oleh sebanyak 83 % dari responden dengan kategori sesuai dan bahkan ada sekitar 13 % menilai sangat sesuai, sedangkan sebagian responden atau 3% menilai kurang sesuai, hal ini mengindikasikan bahwa persyaratan yang diminta dalam pelayanan di Kecamatan Alak masih termasuk sesuai.

Tabel 5.7: Persyaratan Pelayanan (Unsur ke 2)

NO	Kriteria	Frekuensi	%
1	Tidak sesuai	0	0%
2	Kurang sesuai	5	3%
3	Sesuai	125	83%
4	Sangat sesuai	20	13%
Total		150	100%

Data diatas didukung oleh hasil perhitungan unsur layanan menunjukkan angka sebesar 3,10 yang berarti pelayanan yang diberikan

termasuk dalam kategori Baik atau sesuai dengan persyaratan yang ada, dengan demikian berarti Kualitas Pelayanan dalam hal Persyaratan Pelayanan dapat dipandang telah Baik, namun demikian masih perlu ditingkatkan agar dapat menjadi Sangat Baik.

5.2.3. Persepsi Tentang Kejelasan Petugas Pelayanan (3,08)

Terkait dengan persepsi responden tentang kejelasan petugas dalam memberikan pelayanan di Kecamatan Alak menunjukkan bahwa sebanyak 83% dari responden menyatakan jelas dan ada sekitar 13% dari responden menyatakan sangat jelas, namun ada 5% yang menyatakan kurang jelas dan ada 0 % yang menyatakan tidak jelas. Hal ini menunjukkan bahwa menurut responden petugas yang memberikan layanan di Kecamatan Alak Kota Kupang telah terinformasi dengan jelas dalam pengurusan pelayanan bagaimana dan kepada siapa harus menghubungi petugas tatkala mengurus pelayanan. Oleh karena itulah dalam unsur kejelasan petugas pelayanan ini dinilai oleh responden sebesar 3,08 dengan kategori Baik oleh karena itu masih perlu ditingkatkan agar dapat menjadi Sangat Baik.

Tabel 5.8 : Kejelasan Petugas Pelayanan (Unsur ke 3)

NO	Kriteria	Frekuensi	%
1	Tidak jelas	0	0%
2	Kurang jelas	7	5%
3	Jelas	124	83%
4	Sangat jelas	19	13%
Total		150	100%

5.2.4. Persepsi Tentang Kedisiplinan Petugas (3,07)

Jika dilihat dari Kedisiplinan Petugas dalam memberikan pelayanan di Kecamatan Alak Kota Kupang seperti yang dapat dilihat pada tabel 5.9 menyatakan bahwa kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan telah dinyatakan oleh sebagian besar responden atau 83 % dari responden dalam kategori disiplin dan ada sekitar 12 % menyatakan sangat disiplin, sekitar 5 % dari responden yang menilai kurang disiplin, dan sekitar 0 % menyatakan tidak disiplin

Tabel 5.9 : Kedisiplinan Petugas Pelayanan (Unsur ke 4)

NO	Kriteria	Frekuensi	%
1	Tidak disiplin	0	0%
2	Kurang disiplin	8	5%
3	Disiplin	124	83%
4	Sangat disiplin	18	12%
Total		150	100%

Perhitungan nilai unsur Kedisiplinan Petugas Pelayanan ternyata menghasilkan nilai sebesar 3,07, yang berarti kinerja pelayanan pada unsur ini berada dalam kategori Baik. Hal ini berarti kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik namun masih perlu ditingkatkan mengingat masih ada responden yang memberikan saran bahwa pelayanan perlu ditingkatkan terutama dalam hal kedisiplinan dalam memberikan pelayanan.

5.2.5. Persepsi Tentang Tanggungjawab Petugas (3,15)

Tabel 5.10 menunjukkan bahwa Persepsi masyarakat tentang tanggungjawab petugas pelayanan menunjukan bahwa sekitar 78% dari responden menyatakan para petugas memiliki tanggung jawab dalam menjalankan pekerjaan pelayanan, dan ada 19% dari responden merasa bahwa petugas pelayanan sudah termasuk sangat bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, dan ada 3% yang menganggap bahwa petugas kurang bertanggung-jawab. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa petugas pelayanan di Kecamatan Alak telah memiliki tanggung-jawab dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Tabel 5.10 : Tanggungjawab Petugas Pelayanan (Unsur ke 5)

NO	Kriteria	Frekuensi	%
1	Tidak bertanggungjawab	0	0%
2	Kurang bertanggungjawab	5	3%
3	Bertanggungjawab	117	78%
4	Sangat bertanggungjawab	28	19%
Total		150	100%

Hasil perhitungan nilai rata-rata unsur tanggung jawab petugas dalam melayani masyarakat mendapatkan nilai sebesar 3,15 dengan kategori yang Baik, sehingga dapat dikatakan bahwa petugas pelayanan memiliki tanggung-jawab dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, namun demikian masih perlu ditingkatkan agar dapat menjadi sangat bertanggungjawab.

5.2.6. Persepsi Tentang Kemampuan Petugas Pelayanan (3,15)

Tabel 5.11. menunjukkan persepsi responden terhadap kemampuan petugas dalam melaksanakan pelayanan di Kecamatan Alak Kota Kupang, dimana tanggapan responden menunjukkan bahwa kebanyakan dari responden atau sekitar 82% dari responden menyatakan bahwa petugas di bagian pelayanan telah memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan bahkan ada sekitar 17% yang menyatakan sangat mampu, dan hanya ada 1% dari reponden yang menyatakan bahwa petugas pelayanan masih kurang mampu. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan di Kecamatan Alak Kota Kupang sudah termasuk mampu.

Tabel 5.11 : Kemampuan Petugas Pelayanan (Unsur ke 6)

NO	Kriteria	Frekuensi	%
1	Tidak mampu	0	0%
2	Kurang mampu	2	1%
3	Mampu	123	82%
4	Sangat mampu	25	17%
Total		150	100%

Temuan diatas telah didukung oleh hasil penilaian terhadap unsur pelayanan kemampuan petugas yaitu memperoleh nilai sebesar 3,15 yang berarti mutu pelayanan atau kinerja pelayanan pada unsur kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari Kecamatan Alak pada kategori Baik, untuk itu masih ada yang perlu ditingkatkan untuk bisa menjadi Sangat Baik

5.2.7. Persepsi Tentang Kecepatan Pelayanan (3,08)

Dalam hal kecepatan melayani masyarakat di Kecamatan Alak Kota Kupang telah mendapatkan nilai unsur pelayanan sebesar 3,08 yaitu masuk dalam kategori Baik. Hal ini juga didukung oleh hasil pernyataan dari mayoritas responden atau 75% dari mereka yang menunjukkan bahwa kebanyakan responden menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas telah dilakukan dengan cepat, dan ada sekitar 17 % yang menilai sangat cepat, dan ada sekitar 9 % yang menyatakan kurang cepat. Ini berarti bahwa kecepatan pelayanan di Kecamatan Alak dalam memberikan pelayanan sudah dilakukan dengan proses yang cepat, namun nampaknya masih perlu ditingkatkan mengingat masih ada yang menyatakan kurang cepat dalam memberikan pelayanan.

Tabel 5.12 : Kecepatan Pelayanan (Unsur ke 7)

NO	Kriteria	Frekuensi	%
1	Tidak cepat	0	0%
2	Kurang cepat	13	9%
3	Cepat	112	75%
4	Sangat cepat	25	17%
Total		150	100%

5.2.8. Persepsi Tentang Keadilan Pelayanan (3,05)

Persepsi responden terhadap Keadilan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang merasakan pelayanan di Kecamatan Alak Kota Kupang dapat kita lihat pada tabel 5.13.

Tabel 5.13 : Keadilan Pelayanan (Unsur ke 8)

NO	Kriteria	Frekuensi	%
1	Tidak adil	0	0%
2	Kurang adil	16	11%
3	Adil	111	74%
4	Sangat adil	23	15%
Total		150	100%

Keadilan selalu didambakan oleh setiap orang demikian juga dalam hal pelayanan. Tabel 5.13 menunjukkan data tentang keadilan dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat dalam mendapatkan pelayanan di Kecamatan Alak Kota Kupang. oleh karena itu unsur pelayanan ini telah dinilai oleh responden dalam memberikan pelayanan sudah dilakukan secara adil terhadap semua masyarakat yang merasakan pelayanan yaitu sebesar 74%, dan bahkan ada sekitar 15 % telah merasa diperlakukan dengan sangat adil, dan 11% menganggap bahwa pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat kurang adil.

Hal diatas juga didukung oleh rata-rata perhitungan nilai unsur pelayanan tentang keadilan dalam memberikan pelayanan pada Kecamatan Alakini mendapatkan nilai sebesar 3,05 masuk dalam kategori Baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan ini masih perlu ditingkatkan agar masyarakat merasa lebih puas dengan perlakuan adil ini.

5.2.9. Persepsi Responden Tentang Kesopanan dan Keramahan Pelayanan (3,17)

Tabel 5.14 menunjukkan unsur pelayanan kesopanan dan keramahan petugas di Kecamatan Alak Kota Kupang, dimana pelayanan telah dinilai oleh kebanyakan responden atau 77% menyatakan bahwa pelayanan telah diberikan dengan sopan dan ramah, dan ada sekitar 20 % menyatakan bahwa petugas Kecamatan Alak telah berlaku sangat sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan, dan hanya ada 3% yang menyatakan kurang sopan dan kurang ramah. Hal ini menunjukan bahwa kesopanan dan keramahan petugas di Kecamatan Alak sudah diakui sopan dan ramah oleh masyarakat yang merasakan pelayanan.

Tabel 5.14 : Kesopanan dan Keramahan Pelayanan (Unsur ke 9)

NO	Kriteria	Frekuensi	%
1	Tidak sopan dan ramah	0	0%
2	Kurang sopan dan ramah	5	3%
3	Sopan dan ramah	115	77%
4	Sangat sopan dan ramah	30	20%
	Total	150	100%

Pernyataan diatas juga didukung oleh hasil rata-rata nilai unsur kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan sebesar 3,17 yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas di Kecamatan Alak termasuk dalam kategori yang Baik, namun masih perlu ditingkatkan agar dapat menjadi sangat sopan dan ramah.

5.2.10. Persepsi Tentang Kewajaran Biaya (3,15)

Tabel 5.15 menunjukkan persepsi responden tentang kewajaran biaya dimana kebanyakan responden atau 79 % memandang bahwa biaya yang harus dibayarkan dalam mendapatkan pelayanan di Kecamatan Alak Kota Kupang adalah termasuk wajar, ada sekitar 18 % menyatakan sangat wajar, dan hanya ada 3% dari responden yang menganggap bahwa biaya yang di kenakan terhadap masyarakat termasuk kurang wajar. Hal ini menunjukkan bahwa kewajaran dalam biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan pelayanan di Kecamatan Alak Kota Kupang sudah termasuk wajar.

Tabel 5.15 : Kewajaran Biaya Pelayanan (Unsur ke 10)

NO	Kriteria	Frekuensi	%
1	Tidak wajar	0	0%
2	Kurang wajar	5	3%
3	Wajar	118	79%
4	Sangat wajar	27	18%
	Total	150	100%

Hasil perhitungan rata-rata pada unsur pelayanan kewajaran biaya diperoleh angka sebesar 3,15 ini berarti bahwa pelayanan tentang kewajaran biaya termasuk dalam kategori Baik, namun masih perlu

disesuaikan agar bisa menjadi sangat wajar dalam penetapan biaya pelayanan.

5.2.11. Persepsi Tentang Kepastian Biaya Pelayanan (3,36)

Tabel 5.16. menunjukkan persepsi responden tentang kepastian biaya pelayanan, kebanyakan responden atau 55% menyatakan bahwa biaya yang dikenakan masyarakat banyak sesuai dengan biaya yang ditetapkan, dan ada sekitar 41 % dari responden menyatakan selalu sesuai, namun masih ada sekitar 5% dari responden telah menyatakan kadang-kadang sesuai.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa biaya dalam pelayanan di Kecamatan Alak Kota Kupang banyak sesuai dengan apa yang seharusnya dikeluarkan.

Tabel 5.16 : Kepastian Biaya Pelayanan (Unsur ke 11)

NO	Kriteria	Frekuensi	%
1	Selalu Tidak sesuai	0	0%
2	Kadang-kadang sesuai	7	5%
3	Banyak Sesuai	82	55%
4	Selalu sesuai	61	41%
	Total	150	100%

Hasil perhitungan nilai unsur pelayanan mengenai kepastian biaya pelayanan telah mendapatkan angka sebesar 3,36 ini berarti kinerja pelayanan pada unsur kepastian biaya pelayanan di Kecamatan Alak Kota Kupang termasuk dalam kategori Sangat Baik, untuk itu unsur pelayanan ini perlu dipertahankan.

5.2.12. Persepsi Tentang Kepastian Jadwal Pelayanan (3.29)

Tabel 5.17. menunjukkan persepsi responden terkait dengan unsur kepastian jadwal pelayanan, dan hal ini telah ditanggapi selalu tepat waktu oleh kebanyakan responden atau 44% dan ada 41% responden menyatakan banyak tepatnya. Namun demikian ada sekitar 14% yang menyatakan kadang-kadang tepat waktu dan sekitar 1 % menyatakan selalu tidak tepat waktu. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang telah dilakukan oleh Petugas di Kecamatan Alak sudah dilakukan dengan selalu tepat waktu, untuk itu perlu dipertahankan.

Tabel 5.17 : Kepastian Jadwal Pelayanan (Unsur ke 12)

NO	Kriteria	Frekuensi	%
1	Selalu tidak tepat	1	1%
2	Kadang-kadang tepat	21	14%
3	Banyak tepatnya	62	41%
4	Selalu tepat	66	44%
Total		150	100%

Kalau dilihat dari nilai unsur pelayanan tentang kepastian jadwal dalam memberikan pelayanan ini mendapatkan nilai sebesar 3,29 atau berada pada kategori Sangat Baik. Dalam hal ini memungkinkan sekali pelayanan yang dilakukan oleh Kecamatan Alak telah dilakukan dengan selalu tepat, karena ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan merupakan suatu hal yang sangat diharapkan bagi setiap masyarakat terlebih-lebih terhadap masyarakat yang memerlukan pelayanan dengan segera karena mempunyai jadwal kerja pribadi yang padat.

5.2.13. Persepsi Tentang Kenyamanan Lingkungan (3,33)

Tabel 5.18 menunjukkan bahwa unsur pelayanan di bidang Kenyamanan Lingkungan telah di respons oleh responden dengan kategori Nyaman yaitu sebanyak 62%, dan ada juga yang memberikan penilaian sangat nyaman yaitu 35% dan dari 150 responden hanya ada 3% yang menyatakan kurang nyaman, serta 0 % yang menyatakan tidak nyaman.

Tabel 5.18: Kenyamanan Lingkungan (Unsur ke 13)

NO	Kriteria	Frekuensi	%
1	Tidak nyaman	0	0%
2	Kurang nyaman	4	3%
3	Nyaman	93	62%
4	Sangat nyaman	53	35%
Total		150	100%

Hasil perhitungan nilai unsur pelayanan Kenyamanan Lingkungan yang dirasakan responden ketika mendapatkan pelayanan di Kecamatan Alak ternyata mendapatkan angka sebesar 3,33. hal ini menunjukkan bahwa unsur pelayanan dalam hal kenyamanan yang diberikan oleh Kecamatan Alak termasuk kategori Sangat Baik.

5.2.14. Persepsi Tentang Keamanan Pelayanan (3,25)

Tekait dengan unsur Keamanan sebagian besar responden yaitu 69% dari mereka menyatakan bahwa keamanan dalam mendapatkan pelayanan di Kecamatan Alak Kota Kupang telah dirasakan aman dan ada sekitar 28% menyatakan selalu aman, dan hanya ada sekitar 3% dari responden yang masih merasakan kurang aman, serta ada 0 % yang menyatakan tidak aman.

Tabel 5.19 : Keamanan Pelayanan (Unsur ke 14)

NO	Kriteria	Frekuensi	%
1	Tidak aman	0	0%
2	Kurang aman	4	3%
3	Aman	104	69%
4	Selalu aman	42	28%
Total		150	100%

Kalau dilihat dari nilai rata-rata untuk unsur pelayanan keamanan menunjukkan angka sebesar 3,25 ini artinya bahwa unsur pelayanan keamanan dalam mendapatkan pelayanan di Kecamatan Alak termasuk kategori Baik, namun masih perlu ditingkatkan agar menjadi selalu aman.

5.2.15. Hasil Pengukuran IKM

Berdasarkan hasil analisa terhadap persepsi masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang diperoleh berdasarkan SK Menpan Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, ternyata Kecamatan Alak Kota Kupang mendapatkan angka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 78,59 ini artinya bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Alak Kota Kupang termasuk dalam kategori **BAIK (B)**, namun masih ada yang perlu ditingkatkan agar bisa menjadi sangat baik.

Jika dilakukan perbandingan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) antara Kecamatan-Kecamatan yang ada di Kota Kupang hasil pengukuran pada tahun 2013, nampak keenam Kecamatan tersebut mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang berbeda yaitu

ada yang mendapatkan nilai Baik (B) yaitu Kecamatan Alak, Kecamatan Kota Lama, Kecamatan Maulafa dan Kecamatan Oebobo serta ada pula yang mendapatkan nilai Sangat Baik (A) yaitu Kecamatan Kelapa Lima dan Kecamatan Kota Raja.

Jika dilihat masing-masing nilai yang ada, maka nilai yang paling rendah adalah Kecamatan Kota Lama dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 75,92 masuk dalam kategori Baik (B) dan yang paling tinggi adalah Kecamatan Kota Raja dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 85,96 masuk dalam kategori Sangat Baik (A). Sedangkan Kecamatan-Kecamatan yang lain nilai Indeks Kepuasan Masyarakatnya bervariasi yaitu Kecamatan Alak nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 78,59 masuk kategori Baik (B), Kecamatan Kelapa Lima nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 81,38 masuk kategori Sangat Baik (A), Kecamatan Maulafa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 77,90 masuk kategori Baik (B), dan Kecamatan Oebobo nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 78,41 masuk kategori Baik (B). Untuk perbandingan nilai masing-masing unsur pelayanan nampak seperti tabel 5.20 berikut:

**Tabel 5.20. Perbandingan Nilai Rata-Rata Setiap Unsur Layanan
Unit Kerja Kecamatan-Kecamatan di Kota Kupang Tahun 2013**

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM Kecamatan Alak	Nilai IKM Kecamatan Kelapa Lima	Nilai IKM Kecamatan Kota Lama	Nilai IKM Kecamatan Kota Raja	Nilai IKM Kecamatan Maulafa	Nilai IKM Kecamatan Oebobo
1	Prosedur pelayanan	3.05 (B)	3.23 (B)	3.01 (B)	3.58 (A)	3.06 (B)	3.05 (B)
2	Persyaratan pelayanan	3.10 (B)	3.24 (B)	3.06 (B)	3.44 (A)	3.03 (B)	3.20 (B)
3	Kejelasan petugas pelayanan	3.08 (B)	3.21 (B)	2.93 (B)	3.46 (A)	3.08 (B)	3.18 (B)
4	Kedisiplinan petugas	3.07 (B)	3.23 (B)	3.05 (B)	3.46 (A)	3.05 (B)	3.19 (B)
5	Tanggungjawab petugas	3.15 (B)	3.23 (B)	3.07 (B)	3.45 (A)	3.05 (B)	3.21 (B)
6	Kemampuan petugas pelayanan	3.15 (B)	3.31 (B)	3.09 (B)	3.43 (A)	3.07 (B)	3.15 (B)
7	Kecepatan pelayanan	3.08 (B)	3.17 (B)	2.89 (B)	3.43 (A)	3.06 (B)	2.93 (B)
8	Keadilan pelayanan	3.05 (B)	3.21 (B)	3.06 (B)	3.53 (A)	3.05 (B)	3.15 (B)
9	Kesopanan dan keramahan pelayanan	3.17 (B)	3.19 (B)	3.13 (B)	3.52 (A)	3.08 (B)	3.22 (B)
10	Kewajaran biaya pelayanan	3.15 (B)	3.36 (A)	3.07 (B)	3.45 (A)	3.40 (A)	3.17 (B)
11	Kepastian biaya pelayanan	3.36 (A)	3.51 (A)	3.06 (B)	3.50 (A)	3.63 (A)	3.31 (A)
12	Kepastian jadwal pelayanan	3.29 (A)	3.49 (A)	2.99 (B)	3.50 (A)	3.20 (B)	2.99 (B)
13	Kenyamanan lingkungan	3.33 (A)	3.22 (B)	3.15 (B)	3.39 (A)	3.07 (B)	3.13 (B)
14	Keamanan pelayanan	3.25 (B)	3.23 (B)	3.21 (B)	3.29 (A)	3.06 (B)	3.28 (B)
15	Nilai Indeks	3.14	3.26	3.04	3.44	3.12	3.14
16	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	78.59 (B)	81.38 (A)	75.92 (B)	85.96 (A)	77.90 (B)	78.41 (B)

5.3. Kualitas Layanan Di Kecamatan Alak

Kalau dilihat dari kualitas layanan yang dilihat dari 5 (lima) dimensi pengukuran kualitas layanan menurut Parasuraman yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty*, maka berdasarkan hasil analisa data dari penyebaran angket terhadap 150 responden yang merasakan pelayanan di Kecamatan Alak dapat dilihat pada tabel 5.21.

Tabel 5.21 : Hasil Pengukuran Kulitas Pelayanan

Unsur	Dimensi Kualitas Pelayanan	Nilai Interval	Nilai Kualitas	Kinerja Unit
1	Pelayanan Fisik	4.05	B	BAIK
2	Ketepatan Pelayanan	3.91	B	BAIK
3	Daya Tanggap Dalam Pelayanan	3.94	B	BAIK
4	Keterjaminan	3.97	B	BAIK
5	Kepedulian	3.94	B	BAIK
6	Kualitas Pelayanan Keseluruhan	3.96	B	BAIK

Tabel 5.21 menunjukan nilai persepsi responden terhadap dimensi kualitas layanan dimana masing-masing dimensi mendapatkan penilaian Baik, Pelayanan Fisik mendapatkan nilai Baik dengan rata-rata sebesar 4,05, Ketepatan Pelayanan mendapatkan nilai Baik (3,91), Daya Tanggap Dalam Pelayanan juga Baik dengan nilai 3,94, Keterjaminan mendapatkan nilai Baik dengan skor 3,97 dan Kepedulian mendapatkan penilaian sebesar 3,94 dengan kategori Baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kelima dimensi kualitas layanan menurut Parasuraman telah dinilai oleh Responden dengan kategori Baik, sehingga perlu ditingkatkan untuk bisa menjadi sangat baik..

Dari lima dimensi diatas ternyata *Tangibles* (Pelayanan Fisik) dalam memberikan pelayanan memiliki nilai yang paling tinggi diantara yang lain walaupun dengan skor yang tidak jauh berbeda dan dalam kategori yang sama yaitu Baik, sedangkan yang mendapatkan penilaian terendah adalah *Reliability* (*Ketepatan Pelayanan*). Hal ini menunjukkan bahwa Ketepatan Pelayanan dalam memberikan pelayanan di Kecamatan Alak Kota Kupang perlu adanya peningkatan, mengingat Ketepatan Pelayanan sangat

diperlukan dalam pelayanan lebih-lebih terhadap masyarakat yang sangat memperhatikan ketepatan dalam menerima pelayanan.

5.4. Harapan Masyarakat Terhadap Pelayanan

Hasil analisa data tentang harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Alak kepada masyarakat di Kota Kupang dinyatakan telah sesuai dengan harapan mereka, Seperti yang dapat dilihat pada tabel 5.22 dimana ada sekitar 86 % dari responden menyatakan bahwa pelayanan telah diberikan dengan sesuai, ada sekitar 8% menyatakan sangat sesuai, sementara sekitar 6 % dari responden merasa kurang sesuai, dan hanya ada 0 % yang menyatakan tidak sesuai. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Kecamatan Alak telah Sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini didukung dengan nilai rata-rata Harapan Masyarakat ini mendapatkan skor 3,02 termasuk dalam kategori B (Sesuai), namun demikian masih terdapat beberapa hal yang kiranya perlu diperbaiki agar pelayanan di Kecamatan Alak Kota Kupang bisa menjadi sangat sesuai dengan harapan masyarakat yang dilayaninya

Tabel 5.22: Harapan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kecamatan Alak

Kriteria	Frekuensi	Prosentase
Tidak sesuai	0	0%
Kurang sesuai	9	6%
Sesuai	129	86%
Sangat sesuai	12	8%
Total	150	100%

5.5. Tanggapan, Kritik dan Saran Masyarakat.

Berdasarkan hasil survey Index Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Kualitas Layanan tahun 2013 mengenai tanggapan, kritik dan saran yang telah disampaikan masyarakat tentang Pelayanan Publik yang ada di Instansi ini adalah sebagai berikut:

1. Sebaiknya pimpinan selalu memberikan perhatian untuk tidak merokok pada ruang kerja. Khususnya bagian-bagian yang secara langsung masyarakat khususnya ruang ber-AC.
2. Letak kantor camat sangat jauh dari kelurahan-kelurahan yang lain.
3. Mohon diperhatikan toilet kurang bersih atau kurang terjaga.
4. Banyak petugas yang selalu berada di luar sehingga kami diminta untuk menunggu.
5. Pelayanan yang terdapat di kantor camat cukup baik sehingga permasalahan yang kami hadapi cepat selesai.
6. Jarak kantor camat dari kelurahan-kelurahan yang lain sangat jauh sehingga masyarakat yang membutuhkan pelayanan mengeluarkan biaya yang besar (biaya transportasi).
7. Diharapkan kedepan pelayanan lebih maksimal terutama saat pengurusan administrasi dan data karena selama ini warga harus menunggu mengingat jarak kantor camat yang cukup jauh.
8. Pelayanan di kantor Camat baik.
9. Letak kantor camat sangat jauh sehingga biaya yang dikeluarkan oleh kami sangat besar
10. Kantor camat jauh, pegawai kita tunggu sampai jam 8.30 (sering terlambat).
11. Saya selama mendapatkan pelayanan disini tidak ada hambatan.
12. Saya mendapatkan pelayanan sangat baik.
13. Pelayanan disini sangat baik , tetapi jalan menuju kantor camat sangat rusak, tolong diperhatikan.
14. Pelayanan di kantor camat cukup baik dan teratur.
15. Pelayanan di kantor Camat kami sangat baik.
16. Biaya yang dikeluarkan oleh kami sangat mahal karena letak kantor camat sangat jauh.
17. Letak dan kantor camat sangat jauh.
18. Letak kantor camat sangat jauh sehingga biaya yang dikeluarkan cukup mahal.
19. Sering pegawai kecamatan terlambat

Atas dasar hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Kualitas Layanan, Harapan Masyarakat, dan Tanggapan, Kritik serta Saran dari responden/masyarakat yang disurvei terlihat ada beberapa yang kiranya perlu mendapatkan perhatian oleh para pengambil keputusan di Kecamatan Alak maupun yang ada di Pemerintah Kota Kupang guna peningkatan kualitas layanan di Kecamatan Alak di masa-masa yang akan datang.

BAB V

HASIL PENGUKURAN IKM DAN PEMBAHASAN KECAMATAN KOTA LAMA

Pada bagian ini diuraikan hasil pengukuran Indeks Masyarakat (IKM) dan pembahasannya yang antara lain akan berisi tentang sub bagian Popul Responden, Fisiologi Responden tentang Daur Pelayanan dan IKM Persepsi Kualitas Layanan dan Kecamatan Kota Lama Kota Kupang dan Harapan Masyarakat terhadap Pelayanan di Kecamatan Kota Lama tersebut.

Kecamatan Kota Lama mempunyai tugas melaksanakan koordinasi, koordinasi pelaksanaan, pembinaan, dan pengawasan pelayanan masyarakat, ketertarikan dan keberagaman umum dalam wilayah Kecamatan sesuai dengan arahan yang disampaikan oleh Walikota. Salah satu fungsi Kecamatan Kota Lama adalah memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yaitu pelayanan yang berbasis dan kepercayaan publik terhadap Kecamatan Kota Lama dengan cara memberikan pelayanan prima sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat dan publik.

Perwujudan pelayanan prima yang diberikan kepada masyarakat merupakan modal bagi petugas Kecamatan Kota Lama untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik. Terbukti dengan adanya pelayanan yang tidak hanya dilakukan didalam gedung, tetapi juga di luar gedung atau mendekatkan lokasi pelayanan di tempat yang jauh terjangkau oleh masyarakat karena adanya modal dan sarana transportasi bersama pelayanan yang berkaitan dengan pembinaan dan sosialisasi kepada masyarakat.

Dalam menjalankan tugasnya sebagai mitra pelayanan terhadap masyarakat maka perlu diketahui sampai seberapa pelayanan yang telah diberikan oleh Kecamatan Kota Lama Kota Kupang terhadap masyarakat untuk itu dilakukan dengan mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah menetapkan pelayanan dan Kecamatan Kota Lama ini.

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat akan dilakukan sesuai dengan SK/Ministerial Decree (KEMENDISUMHUTAN) tentang Pedoman Untuk Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dan Pengawasan terhadap Pemerintah Daerah. Untuk pengumpulan Pengukuran IPM diperlukan hasil tanggapan dari 150 responden dengan profil responden sebagai berikut.

5.1. Profil Responden Kecamatan Kota Lama

Kecamatan Kota Lama merupakan bagian administratif pemerintahan, koordinasi pembangunan, sarana transportasi, pelayanan masyarakat, kesehatan dan keamanan umum dalam wilayah Kecamatan sesuai dengan wilayah yang ditetapkan dan Waduk. Salah satu tugas Kecamatan Kota Lama adalah memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yaitu pelayanan yang berbasis atas kepercayaan publik terhadap Kecamatan Kota Lama dengan cara memberikan pelayanan prima sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan di lingkungan Kota Kupang maka perlu dilakukan evaluasi sehingga diketahui sampai seberapa pelayanan yang telah dilakukan sehingga memperbaiki yang masih kurang sesuai dengan harapan masyarakat. Penilaian Kualitas pelayanan publik di lembaga pemerintah maka bisa dilakukan dengan melihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu penilaian kualitas layanan yang diberikan oleh masyarakat yang menggunakan pelayanan dari instansi yang bersangkutan. Dalam hal ini Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari Kecamatan Kota Lama Kota Kupang diambil dari 150 responden yang diambil secara insidental dari mereka yang telah merasakan pelayanan dari Kecamatan Kota Lama. Sedangkan profil responden adalah sebagai berikut.

5.1.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 5.1 menggambarkan profil responden tentang jenis kelamin, data menunjukkan bahwa kebanyakan dari responden dalam kajian di

Kecamatan Kota Lama ini adalah Laki-laki sebanyak 54,00 % dan perempuan sebanyak 46,00 %, hal ini mengindikasikan bahwa kebanyakan masyarakat yang datang minta pelayanan di Kecamatan Kota Lama adalah laki-laki.

Tabel 5.1 : Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	81	54,00%
Perempuan	69	46,00%
Total	150	100,00%

5.1.2. Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jika dilihat dari kelompok umur responden seperti yang ditunjukkan pada tabel 5.2 ternyata kelompok umur responden dalam kajian ini sebagian besar berada di kelompok umur 20-29 tahun yaitu sebesar 50,00%, dan menyusul dengan persentase 36,00 % yaitu kelompok umur 30-39 tahun, disamping itu responden yang berada di kelompok umur 40-49 tahun ada sekitar 6,67 %, yang berumur dibawah 19 tahun sekitar 5,33%, diatas 59 tahun adalah 1,33 % dan yang berada di kelompok umur 50-59 tahun sekitar 0,67%. Hal ini menunjukkan bahwa responden dalam kajian ini adalah berumur dibawah 40 tahun.

Tabel 5.2. Umur Responden

Umur Responden	Jumlah	Persentase
0 - 19 tahun	8	5,33%
20 - 29 tahun	75	50,00%
30 - 39 tahun	54	36,00%
40 - 49 tahun	10	6,67%
50 - 59 tahun	1	0,67%
> 59 tahun	2	1,33%
Total	150	100,00%

6.1.3. Pendidikan Responden

Tabel 5.3 menunjukkan hasil responden tentang tingkat pendidikan. Dari data menunjukkan bahwa responden responden yang memiliki selajarat di Kecamatan Kota Lama adalah sebagai berikut: 2, 2% sebanyak 0,33%, dan responden pendidikan yang tidak ada adalah sebagai berikut: 0, 0% sebanyak 0,33%, pendidikan: 12, 12% sebanyak 1,33%, Diploma sekitar 2, 2%, dan S1 sekitar 12, 12% sebanyak 1,33%, dan S2 sekitar 2, 2%, dan S3 sekitar 2, 2%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa yang mendapatkan selajarat di Kecamatan Kota Lama kebanyakan adalah sekitar 2, 2%.

Tabel 5.3 : Pendidikan Responden

Pendidikan	Jumlah	Persentase
SD/Kelembah	2	2,22%
SLTP	12	12,22%
SLTA	12	12,22%
Diploma	2	2,22%
S-1	12	12,22%
S-2	2	2,22%
S-3	2	2,22%
Total	40	100,00%

6.1.4. Jenis Pekerjaan Responden

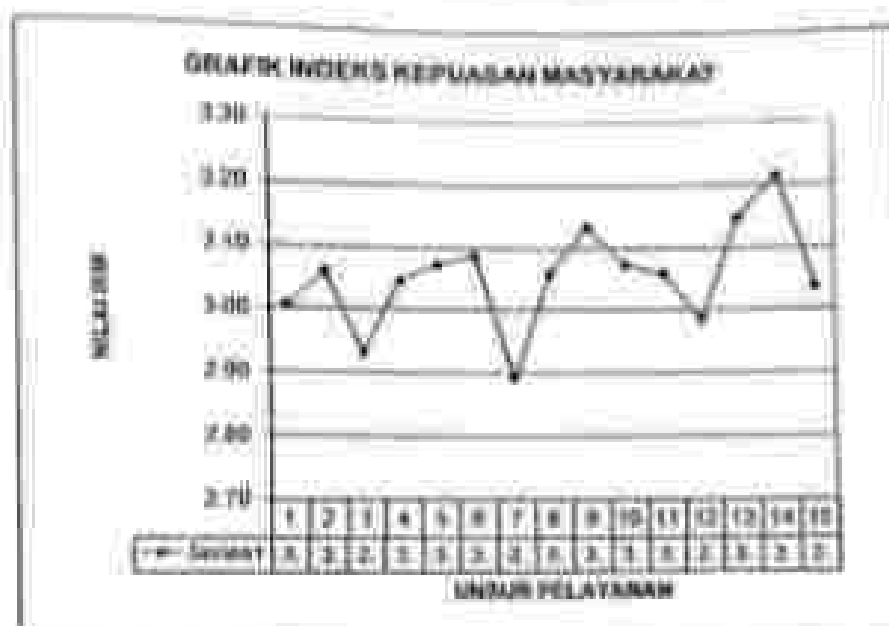
Hasil Responden berdasarkan Pekerjaan dapat dilihat pada tabel 5.4. Dari data menunjukkan bahwa sebagai berikut: 12, 12% sebanyak 1,33%, dan responden adalah jenis pekerjaan lainnya yaitu sebagai berikut: 12, 12% sebanyak 1,33%, dan responden adalah jenis pekerjaan sebagai PegawaiNegeri sipil sebanyak 12, 12% sebanyak 1,33%, dan responden yang lain memiliki pekerjaan sebagai Wiraswasta/Usaha lain 12, 12% sebanyak 1,33%, dan responden sebagai Pegawai Swasta 12, 12% sebanyak 1,33%, dan responden sebagai PNS/ASN/PLRI 12, 12% sebanyak 1,33%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa yang mendapatkan selajarat di Kecamatan Kota Lama Kota Lama ini adalah masyarakat dan jenis pekerjaan lainnya.

Tabel 5.4: Jenis Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
PEKERJAAN		
Pegawai Swasta	15	10.00%
Wiraswasta/Usahawan	15	10.00%
Pelajar/Mahasiswa	27	18.33%
Lainnya	48	32.00%
Total	45	32.67%
	150	100.00%

5.2. Persepsi Responden Tentang Unsur-unsur Pelayanan dan Nilai IKM Per Unsur

Pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Kota Lama adalah pelayanan teknis urusan pemerintahan badan kependudukan dan pencatatan sipil, serta pelayanan kepada masyarakat. Jika dilihat dari nilai unsur pelayanan dan nilai IKM dari Kecamatan Kota Lama Kota Kupang maka dapat ketahui dan digambarkan dengan grafik seperti pada gambar 5.1 dan hasilnya dapat dilihat pada tabel 5.5. seperti berikut ini.



Gambar 5.1. Grafik Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan di Kecamatan Kota Lama Kota Kupang

Tabel 5.5. Nilai Rata-Rata Setiap Unsur Layanan
Unit Kerja Kecamatan Kota Lama

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Rata Pelayanan	Kategori Unit
1	Prosedur pelayanan	3,01	B	BAIK
2	Persyaratan pelayanan	3,06	B	BAIK
3	Kepjelasan petugas pelayanan	2,93	B	BAIK
4	Kedisiplinan petugas	3,05	B	BAIK
5	Tanggungjawab petugas	3,07	B	BAIK
6	Kemampuan petugas pelayanan	3,09	B	BAIK
7	Kecepatan pelayanan	2,89	B	BAIK
8	Keadilan pelayanan	3,06	B	BAIK
9	Kesopanan dan kearamahan pelayanan	3,13	B	BAIK
10	Kewajaran biaya pelayanan	3,07	B	BAIK
11	Kepastian biaya pelayanan	3,06	B	BAIK
12	Kepastian jadwal pelayanan	2,99	B	BAIK
13	Kenyamanan lingkungan	3,15	B	BAIK
14	Kesamaan pelayanan	3,21	B	BAIK
15	Nilai Indeks	3,04	B	BAIK
16	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	75,92		

5.2.1. Persepsi Tentang Prosedur Pelayanan (3,01)

Prosedur Pelayanan di Kecamatan Kota Lama Kota Kupang telah direspone oleh 150 responden dalam kajian IKM ini, sedangkan hasil tanggapan responden dapat dilihat pada tabel 5.5. dimana pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Kota Lama Kota Kupang termasuk dalam kategori mudah, hal ini telah dibuktikan sekitar 70%, dan sekitar 13% dan responden menyatakan sangat mudah, namun demikian ada sekitar 9% dari responden merasa bahwa dalam mengurus pelayanan di Kecamatan Kota Lama dapat dilakukan dengan kurang mudah, dan 2% menyatakan

tidak mudah ini berarti dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dilakukan dengan mudah.

Tabel 5.6 : Prosedur Pelayanan (Unsur ke 1)

NO	Kriteria	Frekuensi	%
1	Tidak mudah	3	2%
2	Kurang mudah	13	9%
3	Mudah	114	76%
4	Sangat mudah	20	13%
Total		150	100%

Hasil distribusi jawaban responden dapat juga ditinjau oleh hasil rata-rata penilaian unsur pelayanan sebesar 3,01 yang termasuk pada kategori Baik. Hal ini berarti prosedur pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat sudah baik namun perlu ditingkatkan agar bisa menjadi sangat baik.

5.2.2. Persepsi Tentang Persyaratan Pelayanan (3,06)

Persepsi responden mengenai persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi oleh masyarakat dalam memperoleh pelayanan di Kecamatan Kota Lama dapat dilihat pada tabel 5.7, dimana persepsi masyarakat tentang persyaratan pelayanan di Kecamatan Kota Lama Kota Kupang telah disipon oleh sebanyak 86 % dari responden dengan kategori sesuai dan bahkan ada sekitar 10% menilai sangat sesuai, sedangkan sebagian kecil dari responden atau 4% menilai kurang sesuai, hal ini mengindikasikan bahwa persyaratan yang diminta dalam pelayanan di Kecamatan Kota Lama masih termasuk sesuai.

Tabel 5.7: Persyaratan Pelayanan (Unsur ke 2)

NO	Kriteria	Frekuensi	%
1	Tidak sesuai	0	0%
2	Kurang sesuai	6	4%
3	Sesuai	129	86%
4	Sangat sesuai	15	10%
Total		150	100%

Data diatas didukung oleh hasil perhitungan nilai layanan menunjukkan angka sebesar 2,06 yang berada pada kategori yang diberikan termasuk dalam kategori Baik atau sesuai dengan pernyataan yang jelas dengan demikian berarti Kualitas Pelayanan dalam hal Penerimaan Pelayanan dapat dikatakan telah Baik, namun demikian masih perlu ditingkatkan agar dapat menjadi Sangat Baik.

5.2.3. Persepsi Tentang Kejelasan Petugas Pelayanan (2,52)

Terkait dengan persepsi responden tentang kejelasan petugas dalam memberikan pelayanan di Kecamatan Kota Lama menunjukkan bahwa sebanyak 79% dari responden menyatakan jelas dan ada sekitar 7% dari responden menyatakan sangat jelas, namun ada 13% yang menyatakan kurang jelas dan ada 1% yang menyatakan tidak jelas. Hal ini menunjukkan bahwa menurut responden petugas yang memberikan layanan di Kecamatan Kota Lama Kota Kupang telah terinformasi dengan jelas dalam pengurusan pelayanan bagaimana dan kepada siapa harus menghubungi petugas terkait mengurus pelayanan. Oleh karena itulah dalam unsur kejelasan petugas pelayanan ini dapat dikatakan sebesar 2,93 dengan kategori Baik oleh karena itu masih perlu ditingkatkan agar dapat menjadi Sangat Baik.

Tabel 5.8 : Kejelasan Petugas Pelayanan (Umsur ke 3)

NO	Kriteria	Frekuensi	%
1	Tidak jelas	1	1%
2	Kurang jelas	19	13%
3	Jelas	119	79%
4	Sangat jelas	11	7%
Total		150	100%

5.2.4. Persepsi Tentang Kedisiplinan Petugas (3,05)

Jika dilihat dari Kedisiplinan Petugas dalam memberikan pelayanan di Kecamatan Kota Lama Kota Kupang seperti yang dapat dilihat pada tabel 5.9 menyatakan bahwa kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan telah dinyatakan oleh sebagian besar responden atau 87 % dari responden dalam kategori disiplin dan ada sekitar 9 % menyatakan sangat disiplin.

Data diatas didukung oleh hasil perhitungan untuk layanan menunjukan angka sebesar 3,06 yang berarti pelayanan yang diberikan termasuk dalam kategori Baik atau sesuai dengan persyaratan yang ada dengan demikian berarti Kualitas Pelayanan dalam hal Persyaratan Pelayanan dapat dipandang telah Baik, namun demikian masih perlu ditingkatkan agar dapat menjadi Sangat Baik.

5.2.3. Persepsi Tentang Kejelasan Petugas Pelayanan (2,93)

Terkait dengan persepsi responden tentang kejelasan petugas dalam memberikan pelayanan di Kecamatan Kota Lama menunjukan bahwa sebanyak 79% dari responden menyatakan jelas dan ada sekitar 7% dari responden menyatakan sangat jelas, namun ada 13% yang menyatakan kurang jelas dan ada 1% yang menyatakan tidak jelas. Hal ini menunjukkan bahwa menurut responden petugas yang memberikan layanan di Kecamatan Kota Lama Kota Kupang telah terinformasi dengan jelas dalam pengurusan pelayanan bagaimana dan kepada siapa harus menghubungi petugas terkait mengurus pelayanan. Oleh karena itu dalam unsur kejelasan petugas pelayanan ini dinilai oleh responden sebesar 2,93 dengan kategori Baik oleh karena itu masih perlu ditingkatkan agar dapat menjadi Sangat Baik.

Tabel 5.8 : Kejelasan Petugas Pelayanan (Unsur ke 2)

NO	Kriteria	Frekuensi	%
1	Tidak jelas	1	1%
2	Kurang jelas	19	13%
3	Jelas	119	79%
4	Sangat jelas	11	7%
Total		150	100%

5.2.4. Persepsi Tentang Kedisiplinan Petugas (3,06)

Jika dilihat dari Kedisiplinan Petugas dalam memberikan pelayanan di Kecamatan Kota Lama Kota Kupang seperti yang dapat dilihat pada tabel 5.9 menyatakan bahwa kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan telah dinyatakan oleh sebagian besar responden atau 87 % dari responden dalam kategori disiplin dan ada sekitar 9 % menyatakan sangat disiplin

namun terdapat 3% dan responden yang menyatakan petugas kurang disiplin dalam pelayanan dan 1 % yang menyatakan tidak disiplin. Hal ini menunjukkan bahwa menurut responden dalam memberikan layanan di Kecamatan Kota Lama Kota Kupang petugas tergolong disiplin.

Tabel 5.9 : Kedisiplinan Petugas Pelayanan (Unsur ke 4)

No	Kriteria	Frekuensi	%
1	Tidak disiplin	1	1%
2	Kurang disiplin	5	3%
3	Disiplin	130	87%
4	Sangat disiplin	14	9%
Total		150	100%

Perhitungan nilai unsur Kedisiplinan Petugas Pelayanan ternyata menghasilkan nilai sebesar 3,05 yang berarti kinerja pelayanan pada unsur ini berada dalam kategori Baik. Hal ini berarti kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik namun masih perlu ditingkatkan.

5.2.5. Persepsi Tentang Tanggungjawab Petugas (3,07)

Tabel 5.10 menunjukkan bahwa Persepsi masyarakat tentang tanggungjawab petugas pelayanan menunjukkan bahwa sekitar 60% dan responden menyatakan para petugas memiliki tanggung jawab dalam menjalankan pekerjaan pelayanan, dan ada 11% dan responden merasa bahwa petugas pelayanan sudah termasuk sangat bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, dan ada 3% yang menganggap bahwa petugas kurang bertanggung-jawab. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa petugas pelayanan di Kecamatan Kota Lama telah memiliki tanggung-jawab dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Tabel 5.10 : Tanggungjawab Petugas Pelayanan (Unsur ke 3)

NO	Kriteria	Frekuensi	%
1	Tidak bertanggungjawab	0	0%
2	Kurang bertanggungjawab	3	3%
3	Bertanggungjawab	129	86%
4	Sangat bertanggungjawab	16	11%
Total		150	100%

Hasil perhitungan nilai rata-rata unsur tanggung jawab petugas dalam melayani masyarakat mendapatkan nilai sebesar 3,07 dengan kategori yang Baik, sehingga dapat dikatakan bahwa petugas pelayanan memiliki tanggung-jawab dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, namun demikian masih perlu ditingkatkan agar dapat menjadi sangat bertanggungjawab.

5.2.6. Persepsi Tentang Kemampuan Petugas Pelayanan (3,69)

Tabel 5.11, menunjukkan persepsi responden terhadap kemampuan petugas dalam melaksanakan pelayanan di Kecamatan Kota Lama Kota Kupang, dimana tanggapan responden menunjukkan bahwa kebanyakan dari responden atau sekitar 83% dari responden menyatakan bahwa petugas di bagian pelayanan telah memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan bahkan ada sekitar 13% yang menyatakan sangat mampu, dan ada 4% dari responden yang menyatakan bahwa petugas pelayanan masih kurang mampu. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan di Kecamatan Kota Lama Kota Kupang sudah termasuk mampu.

Tabel 5.11 : Kemampuan Petugas Pelayanan (Unsur ke 6)

NO	Kriteria	Frekuensi	%
1	Tidak mampu	0	0%
2	Kurang mampu	6	4%
3	Mampu	125	83%
4	Sangat mampu	19	13%
Total		150	100%

Temuan diatas telah didukung oleh hasil penilaian terhadap unsur pelayanan kemampuan petugas yaitu memperoleh nilai sebesar 3,03 yang berarti mutu pelayanan atau kinerja pelayanan pada unsur kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari Kecamatan Kota Lama pada kategori Baik namun perlu ditingkatkan agar bisa menjadi sangat baik.

5.2.7. Persepsi Tentang Kecepatan Pelayanan (2,89)

Dalam hal kecepatan melayani masyarakat di Kecamatan Kota Lama Kota Kupang telah mendapatkan nilai unsur pelayanan sebesar 2,89 yaitu masuk dalam kategori Baik. Hal ini juga didukung oleh hasil pernyataan dari mayoritas responden atau 77% dari mereka yang menunjukkan bahwa kebanyakan responden menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas telah dilakukan dengan cepat, dan ada sekitar 6% yang menilai sangat cepat, namun sekitar 17 % dari responden menyatakan pelayanan yang diberikan kurang cepat. Ini berarti bahwa kecepatan pelayanan di Kecamatan Kota Lama dalam memberikan pelayanan sudah dilakukan dengan proses yang cepat, namun nampaknya masih perlu ditingkatkan mengingat masih ada yang menyatakan kurang cepat dalam memberikan pelayanan.

Tabul 5.12 : Kecepatan Pelayanan (Unsur ke 7)

NO	Kriteria	Frekuensi	%
1	Tidak cepat	0	0%
2	Kurang cepat	29	17%
3	Cepat	110	77%
4	Sangat cepat	9	6%
Total		150	100%

5.2.8. Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan (3,95)

Persepsi responden terhadap Kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang merasakan pelayanan di Kecamatan Kota Lama Kota Kupang dapat kita lihat pada tabel 5.13.

Tabel 5.13 : Keadilan Pelayanan (Unsur ke 8)

NO	Kategori	Responden	%
1	Tidak adil	3	2%
2	Kurang adil	5	3%
3	Adil	122	81%
4	Sangat adil	20	13%
Total		150	100%

Keadilan selalu diimbakan oleh setiap orang demikian juga dalam hal pelayanan. Tabel 5-13 menunjukkan data tentang keadilan dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat dalam mendapatkan pelayanan di Kecamatan Kota Lama Kota Kupang, oleh karena itu unsur pelayanan ini telah dinilai oleh responden dalam memberikan pelayanan sudah dilakukan secara adil terhadap semua masyarakat yang merasakan pelayanan yaitu sebesar 81%, dan bahkan ada sekitar 13 % telah merasa diperlakukan dengan sangat adil. Namun 3% dari responden menganggap bahwa pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat kurang adil dan 2% menganggap pelayanan yang diberikan tidak adil.

Hal diatas juga didukung oleh rata-rata perhitungan nilai unsur pelayanan tentang keadilan dalam memberikan pelayanan pada Kecamatan Kota Lamaini mendapatkan nilai sebesar 3,06 masuk dalam kategori baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan ini masih perlu ditingkatkan agar masyarakat merasa lebih puas dengan perlakuan adil ini.

5.2.9. Persepsi Responden Tentang Kesopanan dan Keramahan Pelayanan (3,13)

Tabel 5.14 menunjukkan unsur pelayanan kesopanan dan keramahan petugas di Kecamatan Kota Lama Kota Kupang, dimana pelayanan telah dinilai oleh kebanyakan responden atau 77% menyatakan bahwa pelayanan telah diberikan dengan sopan dan ramah, dan ada sekitar 18 % menyatakan bahwa petugas Kecamatan Kota Lama telah berlaku sangat sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan, dan terdapat 5% yang menyatakan kurang sopan dan kurang ramah. Hal ini menunjukkan bahwa kesopanan dan keramahan petugas di Kecamatan Kota

Lama sudah diakui sopan dan ramah oleh masyarakat yang merasakan pelayanan

Tabel 5.14 : Kesopanan dan Keramahan Pelayanan (Unsur ke 9)

No.	Kriteria	Frekuensi	%
1	Tidak sopan dan ramah	0	0%
2	Kurang sopan dan ramah	7	5%
3	Sopan dan ramah	118	77%
4	Sangat sopan dan ramah	27	18%
	Total	150	100%

Pernyataan diatas juga didukung oleh hasil rata-rata nilai unsur kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan sebesar 3,13 yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas di Kecamatan Kota Lama termasuk dalam kategori yang Baik, namun masih perlu ditingkatkan agar dapat menjadi sangat sopan dan ramah.

5.2.10. Persepsi Tentang Kewajaran Biaya (3,07)

Tabel 5.15 menunjukkan persepsi responden tentang kewajaran biaya dimana kebanyakan responden atau 83% memandang bahwa biaya yang harus dibayarkan dalam mendapatkan pelayanan di Kecamatan Kota Lama Kota Kupang adalah termasuk wajar, ada sekitar 13% menyatakan sangat wajar, dan ada 4% dari responden yang menganggap bahwa biaya yang di kemakan terhadap masyarakat termasuk kurang wajar dan 1 % menyatakan tidak wajar. Hal ini menunjukkan bahwa kewajaran dalam biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan pelayanan di Kecamatan Kota Lama Kota Kupang sudah termasuk wajar.

Tabel 5.15 : Kewajaran Biaya Pelayanan (Unsur ke 10)

No	Kriteria	Frekuensi	%
1	Tidak wajar	1	1%
2	Kurang wajar	6	4%
3	Wajar	124	83%
4	Sangat wajar	19	13%
	Total	150	100%

Hasil perhitungan rata-rata pada unsur pelayanan kewajaran biaya diperoleh angka sebesar 3,07 ini berarti bahwa pelayanan tentang

kecepatan biaya termasuk dalam kategori Baik, sehingga perlu ditingkatkan agar bisa menjadi sangat baik.

5.2.11. Persepsi Tentang Kefastan Biaya Pelayanan (2,06)

Tabel 5.16. menunjukkan persepsi responden tentang kefastan biaya pelayanan, kebanyakan responden atau 66% mengatakan bahwa biaya yang dikenakan masyarakat banyak sesuai dengan biaya yang ditetapkan, dan ada sekitar 11% dan responden menyatakan selalu sesuai, namun masih ada sekitar 11% dan responden lebih menyatakan kadang-kadang sesuai dan 1% menyatakan selalu tidak sesuai.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa biaya dalam pelayanan di Kecamatan Kota Lama Kota Kupang sudah banyak sesuai dengan apa yang seharusnya dikeluarkan.

Tabel 5.16 : Kefastan Biaya Pelayanan (Unsur ke 11)

NO	Kriteria	Frekuensi	%
1	Selalu Tidak sesuai	1	1%
2	Kadang-kadang sesuai	17	11%
3	Banyak Sesuai	104	66%
4	Selalu sesuai	28	19%
	Total	150	100%

Hasil perhitungan nilai unsur pelayanan mengenai kefastan biaya pelayanan telah mendapatkan angka sebesar 2,06 ini berarti kinerja pelayanan pada unsur kefastan biaya pelayanan di Kecamatan Kota Lama Kota Kupang termasuk dalam kategori Baik, untuk itu unsur pelayanan ini perlu ditingkatkan agar bisa menjadi sangat baik.

5.2.12. Persepsi Tentang Kefastan Jadwal Pelayanan (2,99)

Tabel 5.17. menunjukkan persepsi responden terkait dengan unsur kefastan jadwal pelayanan, dan hal ini telah ditanggapi banyak tepatnya oleh kebanyakan responden atau 64% dan ada 19% responden menyatakan selalu tepat waktu. Namun demikian ada sekitar 15% yang menyatakan kadang-kadang tepat waktu dan sekitar 3% menyatakan selalu tidak tepat waktu. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang telah dilakukan oleh Petugas di Kecamatan Kota Lama sudah dilakukan dengan banyak

lepatnya, untuk itu perlu diperhatikan dan diteliti akan mengapa ada yang menganggap kadang kadang lepat waktu.

Tabel 5.17 : Kepastian Jadwal Pelayanan (Unsur ke 12)

No	Kriteria	Frekuensi	%
1	Selalu tidak lepat	4	3%
2	Kadang kadang lepat	22	15%
3	Banyak lepatnya	96	64%
4	Selalu lepat	28	18%
Total		150	100%

Kata dihal dari nilai unsur pelayanan tentang kepastian jadwal dalam memberikan pelayanan ini mendapatkan nilai sebesar 2,99 atau berada pada kategori Baik sudah baik namun perlu ditingkatkan agar bisa menjadi sangat baik, karena ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan merupakan suatu hal yang sangat diharapkan bagi setiap masyarakat terlebih-lebih terhadap masyarakat yang memerlukan pelayanan dengan segera karena mempunyai jadwal kerja pribadi yang padat.

5.2.13. Persepsi Tentang Kenyamanan Lingkungan (3,15)

Tabel 5.18 menunjukkan bahwa unsur pelayanan di bidang Kenyamanan Lingkungan telah di respons oleh responden dengan kategori Nyaman yaitu sebanyak 73%, dan ada juga yang memberikan penilaian sangat nyaman yaitu 21% dan hanya 6% dan responden yang merasa lingkungan Kecamatan Kota Lama kurang nyaman.

Tabel 5.18: Kenyamanan Lingkungan (Unsur ke 13)

No	Kriteria	Frekuensi	%
1	Tidak nyaman	0	0%
2	Kurang nyaman	9	6%
3	Nyaman	119	73%
4	Sangat nyaman	21	21%
Total		150	100%

Hasil perhitungan nilai unsur pelayanan Kenyamanan Lingkungan yang dirasakan responden ketika mendapatkan pelayanan di Kecamatan Kota Lama ternyata mendapatkan angka sebesar 3,15. hal ini menunjukkan bahwa unsur pelayanan dalam hal kenyamanan yang diberikan oleh

Kecamatan Kota Lama termasuk kategori Baik, sehingga perlu ditingkatkan agar menjadi Sangat Nyaman.

5.2.14. Persepsi Tentang Keamanan Pelayanan (3,21)

Terkait dengan unsur Keamanan sebagai teser responden yaitu 73% dari mereka menyatakan bahwa keamanan dalam mendapatkan pelayanan di Kecamatan Kota Lama Kota Kupang telah dirasakan aman dan ada sekitar 24% menyatakan selalu aman, untuk responden yang masih merasakan kurang aman yaitu 3% dan Tidak aman yaitu 0%. Hal ini menunjukan bahwa keamanan pelayanan yang ada di Kecamatan Kota Lama sudah Aman.

Tabel 5.19 : Keamanan Pelayanan (Unsur ke 14)

NO	Kriteria	Frekuensi	%
1	Tidak aman	0	0%
2	Kurang aman	4	3%
3	Aman	110	73%
4	Selalu aman	30	24%
Total		150	100%

Katau dilihat dari nilai rata-rata untuk unsur pelayanan keamanan menunjukkan angka sebesar 3,21 ini artinya bahwa unsur pelayanan keamanan dalam mendapatkan pelayanan di Kecamatan Kota Lama termasuk kategori Baik, namun masih perlu ditingkatkan agar menjadi selalu aman.

5.2.15. Hasil Pengukuran IKM

Berdasarkan hasil analisa terhadap persepsi masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang diperoleh berdasarkan SK Menteri Nomor KEP/25/MPAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, ternyata Kecamatan Kota Lama Kota Kupang mendapatkan angka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 75,92 ini artinya bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Kota Lama Kota Kupang termasuk dalam kategori BAIK, sehingga perlu diperbaharui dan ditingkatkan sehingga menjadi sangat baik.

Jika dilakukan perbandingan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) antara Kecamatan-Kecamatan yang ada di Kota Kupang hasil pengukuran pada tahun 2013, nampak keenam Kecamatan tersebut mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang berbeda yaitu ada yang mendapatkan nilai Baik (B) yaitu Kecamatan Alak, Kecamatan Kota Lama, Kecamatan Maulafa dan Kecamatan Oebobo serta ada pula yang mendapatkan nilai Sangat Baik (A) yaitu Kecamatan Kelapa Lima dan Kecamatan Kota Raja.

Jika dilihat masing-masing nilai yang ada, maka nilai yang paling rendah adalah Kecamatan Kota Lama dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 75,92 masuk dalam kategori Baik (B) dan yang paling tinggi adalah Kecamatan Kota Raja dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 85,96 masuk dalam kategori Sangat Baik (A). Sedangkan Kecamatan-Kecamatan yang lain nilai Indeks Kepuasan Masyarakatnya bervariasi yaitu Kecamatan Alak nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 78,59 masuk kategori Baik (B), Kecamatan Kelapa Lima nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 81,38 masuk kategori Sangat Baik (A), Kecamatan Maulafa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 77,50 masuk kategori Baik (B), dan Kecamatan Oebobo nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 78,41 masuk kategori Baik (B). Untuk perbandingan nilai masing-masing unsur pelayanan nampak seperti tabel 5.20 berikut:

Tabel 5.21 menunjukan nilai persepsi responden terhadap dimensi kualitas layanan dimana masing-masing dimensi mendapatkan penilaian Baik. Pelayanan Fisik mendapatkan nilai Baik dengan rata-rata sebesar 4,14, Ketepatan Pelayanan mendapatkan nilai Baik (4,04), Daya Tanggap Dalam Pelayanan juga Baik dengan nilai 4,06, Keterampilan mendapatkan nilai Baik dengan skor 4,10 dan Kepedulian mendapatkan penilaian sebesar 4,09 dengan kategori Baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kelima dimensi kualitas layanan menurut Paramurman telah dinilai oleh Responden dengan kategori Baik, sehingga perlu dipertahankan dan ditingkatkan sehingga menjadi sangat baik.

Dan lima dimensi diatas ternyata Tanggibal (Pelayanan Fisik) dalam memberikan pelayanan memiliki nilai yang paling tinggi diantara yang lain walaupun dengan skor yang tidak jauh berbeda dan dalam kategori yang sama yaitu Baik, sedangkan yang mendapatkan penilaian terendah yaitu Reliability (Ketepatan Pelayanan). Hal ini menunjukan bahwa Ketepatan Pelayanan di Kecamatan Kota Lama Kota Kupang perlu adanya peningkatan.

5.4. Harapan Masyarakat Terhadap Pelayanan

Hasil analisa data tentang harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Kota Lama kepada masyarakat di Kota Kupang dinyatakan telah sesuai dengan harapan mereka. Seperti yang dapat dilihat pada tabel 5.22 dimana ada sekitar 80 % dari responden menyatakan bahwa pelayanan telah diberikan dengan sesuai, bahkan ada sekitar 5% menyatakan sangat sesuai, sementara sekitar 13% dari responden merasa kurang sesuai, dan hanya ada 2 % yang menyatakan tidak sesuai. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Kecamatan Kota Lama Sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini didukung dengan nilai rata-rata Harapan masyarakat ini mendapatkan skor 2,59 termasuk dalam kategori B (Sesuai). Masyarakat ini mendapatkan skor 2,59 termasuk dalam kategori B (Sesuai), namun demikian masih terdapat beberapa hal yang lainnya perlu diperbaiki

agar pelayanan di Kecamatan Kota Lama Kota Kupang bisa menjadi sangat sesuai dengan harapan masyarakat yang dilayannya

Tabel 5.22: Harapan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kecamatan Kota Lama

Kriteria	Frekuensi	Prosentase
Tidak sesuai	3	2%
Kurang sesuai	19	13%
Sesuai	120	80%
Sangat sesuai	8	5%
Total	150	100%

5.5. Tanggapan, Kritik dan Saran Masyarakat

Berdasarkan hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Kualitas Layanan tahun 2013 mengenai tanggapan, kritik dan saran yang telah disampaikan masyarakat tentang Pelayanan Publik yang ada di instansi ini adalah sebagai berikut:

1. Dengan adanya penelitian ini, kami sebagai masyarakat sangat berterima kasih, karena kami dapat menuangkan segala masukan atau saran kami, demi kemajuan dan kenyamanan pelayanan di tempat ini
2. Memudahkan masyarakat dalam melayani
3. Informasikan pada masyarakat kalau ada pelayanan
4. Tingkatkan pelayanan
5. Memuaskan
6. Baik juga, tapi lebih baik lagi dari sekarang
7. Pertahankan yang baik dan perhatikan yang kurang untuk diperbaiki lagi.
8. Asyik
9. Menjadikan tempat informasi
10. Tingkatkan pelayanan
11. Jangan biarkan masyarakat menunggu, harus informasi biar berjalan lancar prosedurnya
12. Utamakan masyarakat
13. Informasi tertulis secara jelas dan baik

14. Memberikan kemudahan bagi masyarakat supaya tidak terlalu lama menunggu itu.
15. Pelayanannya diharapkan lebih memperhatikan kepentingan masyarakat.
16. Memberikan kepuasan.
17. Usahakan supaya lebih baik dari sekarang.
18. Tingkatkan pelayanan di masyarakat.
19. Pelayanannya sudah cukup baik.
20. Menyediakan informasi baik tertulis tidak tertulis agar dalam mengurus segala sesuatu tidak perlu harus kebingungan.
21. Tetaplah bekerja sesuai dengan prosedur yang ditetapkan di instansi ini.
22. Meningkatkan proses pelayanan dan di sempai.
23. Meningkatkan mutu pelayanan.
24. Cepat melayani masyarakat.
25. Mohon pelayanannya lebih bagus.
26. Datang tepat waktu, biar masyarakat tidak capai menunggu.
27. Sudah cukup baik, tetapi tetap harus ditingkatkan lagi pelayanannya.
28. Memberikan informasi yang tepat.
29. Memberikan waktu pelayanan yang cepat.
30. Dalam memberikan pelayanan sering mengalami kendala dan kadang kadang membingungkan.
31. Diharapkan pelayanannya lebih diperhatikan.
32. Tingkatkan pelayanan pada masyarakat.
33. Mengutamakan kepentingan masyarakat.
34. Memberikan kejelasan yang sangat tepat tentang masyarakat tentang waktu pelayanan.
35. Memberikan informasi yang jelas.
36. Semuanya dimulai dengan disiplin.
37. Mempercepat pelayanan.
38. Lebih ditingkatkan mutu kualitas pelayanan tanpa pandang bulu.
39. Pertahankan kebiasaan yang ada.
40. Kemudahan prosedur pelayanan harus ditingkatkan dan tempat parkir perlu sedikit pertimbangan.
41. Ruang tunggu jangan di penuh sehingga masyarakat bisa duduk.

42. Pertanggung jawaban apa yang dibutuhkan oleh masyarakat?
43. Selain ada hal-hal yang tidak ditanggapi oleh masyarakat, maka diperlukan kepatuhan sehingga tidak menimbulkan ketidakpuasan.
44. Pelayanan sudah bagus. Harap ditingkatkan lagi dalam informasi ke masyarakat.
45. Masih terdapat beberapa pegawai yang tidak profesional. Pegawai masih menggunakan hp pada saat pelayanan. Ruang tunggu yang tidak memadai, buruknya kursi di ruang tunggu Cuno 2.
46. Sudah baik tapi lebih kepada kepentingan masyarakat.
47. Kepentingan masyarakat itu yang diutamakan. Ditingkatkan lagi.
48. Buat papan informasi agar jelas.
49. Tingkatkan pelayanan sehingga lebih baik lagi.
50. Petugas harus memberikan pelayanan khusus kepada masyarakat dengan banyak senyum.
51. Memberikan pelayanan sesuai dengan visi misi yang ada.
52. Baik.
53. Memberi pelayanan yang baik bagi yang membutuhkan.
54. Pelayanan yang diberikan harus tepat dan harus sesuai janji.
55. Diharapkan ditingkatkan dan dipercepat.
56. Sangat baik.
57. Saya berharap para petugas lebih baik lagi dalam melayani masyarakat.
58. Diharapkan petugas lebih tanggap dalam memberikan pelayanan, tidak membuat masyarakat menunggu pelayanan lebih lama, memberikan informasi baik lisan maupun tulisan harus lebih jelas.
59. Pelayanannya cukup baik.
60. Usahakan agar pelayanan dapat memuaskan masyarakat. Itu yang terpenting.
61. Awak semua dengan senyum.
62. Pertahankan yang terbaik dan benahi yang masih kurang.
63. Harus sesuai dengan harapan masyarakat.
64. Memberi perhatian dan kepatuhan.
65. Memberi perhatian kepada masyarakat.
66. Pelayanannya baik lagi dipercepat lagi.
67. Selain memberi pelayanan dengan hati yang baik.

68. Sudah sangat memuaskan.
 69. Memberi kemudahan dalam melayani sehingga kami tidak perlu menunggu.
 70. Cepat dan tepat dalam melayani.
 71. Sudah cukup baik, ditingkatkan lagi.
 72. Saran saya bila para petugas membantuk pelayanan harus tepat waktu, contohnya waktu pengambilan KTP selalu tidak tepat waktu. Padahal sudah dibuktikan oleh petugas.
 73. Meningkatkan mutu pelayanan.
 74. Serius dalam menanggapi respon dari masyarakat.
 75. Saran : tingkatkan pelayanan.
 76. Pelayanan di tingkatkan agar masyarakat mendapat kemudahan.
 77. Pelayanannya baik dan di sertai lagi dengan keramahan dan ketulusan dari pegawai.
 78. Agar dipertahankan pelayanan yang sudah baik dan ramah.
 79. Pelayanan ditingkatkan.
 80. Kadang tidak sesuai.
 81. Pelayanannya masih kurang.
 82. Membanahi tempat untuk ruang tunggu masih kurang.
 83. Pertahankanlah kesopanan yang diberikan oleh petugas yang bertugas di kecamatan Kota Lama.
 84. Saran saya sebaliknya petugas di kecamatan kota lama harus sesuai dan adil terhadap masyarakat.
 85. Melayani sesuai dengan harapan masyarakat sehingga masyarakat puas.
 86. Fasilitasnya harap dibanahi.
 87. Pelayanannya baik, tapi jangan sibuk dengan diri sendiri. Harus memperhatikan kepentingan masyarakat.
 88. Tingkatkan yang terbaik dalam pelayanan, selalu tepat waktu.
 89. Sangat sesuai dan diharapkan agar ditingkatkan lagi.
 90. Semoga pelayanan yang diberikan lebih baik dari sekarang.
- Atas dasar hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Kualitas Layanan, Harapan Masyarakat, dan Tanggapan, Kritik serta Saran dan respon dari masyarakat yang disurvei terlihat ada beberapa yang

sebagai bukti. Mendapatkan perhatian itu juga sebagai kepastian di Kecamatan Kota Liris mengenai yang ada di Kecamatan Kota Liris yang pernah mengalami krisis layanan di Kecamatan Kota Liris di mana mereka yang akan datang.

BAB V

HASIL PENGUKURAN IKM DAN PEMBAHASAN KECAMATAN KOTA RAJA

Pada bagian ini diampakan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan pembahasannya, yang antara lain akan berisi tentang sub-bagian Profil Responden, Persepsi Responden tentang Kualitas Pelayanan dan IKM Persepsi, Kualitas Layanan dan Kecamatan Kota Raja Kota Kupang, dan Harapan Masyarakat terhadap Pelayanan di Kecamatan Kota Raja tersebut.

Kecamatan Kota Raja mempunyai tugas melaksanakan pemerintahan, koordinasi pembangunan, pemberdayaan masyarakat, ketertiban dan ketenteraman umum dalam wilayah Kecamatan sesuai dengan wewenang yang dipercayakan oleh Walikota. Salah satu fungsi Kecamatan Kota Raja adalah memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yaitu pelayanan yang berdasar atas kepercayaan publik terhadap Kecamatan Kota Raja dengan cara memberikan pelayanan prima sehingga dapat memberikan keamanan kepada masyarakat atau publik.

Peningkatan pelayanan prima yang diberikan kepada masyarakat merupakan modal bagi petugas Kecamatan Kota Raja untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik. Terbukti dengan adanya pelayanan yang tidak hanya dilakukan didalam gedung, tetapi juga di luar gedung untuk mendekatkan fasilitas pelayanan di tempat yang jauh terjangkau oleh masyarakat karena adanya medan dan sulitnya transportasi sehingga pelayanan yang berkaitan dengan pembinaan dan sosialisasi kepada masyarakat.

Dalam menjalankan tugasnya sebagai instansi pelayanan terhadap masyarakat, maka perlu diketahui sampai seberapa pelayanan yang telah diberikan oleh Kecamatan Kota Raja Kota Kupang terhadap masyarakat, untuk itu dilakukan dengan mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah mendapatkan pelayanan dari Kecamatan Kota Raja ini.

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat telah dilakukan sesuai dengan SK Menpan Nomor KEP/25/MPAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dengan 14 unsur pelayanan. Penyusunan IKM didasarkan hasil tanggapan dan 150 responden dengan profil responden sebagai berikut.

5.1. Profil Responden Kecamatan Kota Raja

Kecamatan Kota Raja mempunyai tugas melaksanakan pemerintahan, koordinasi pembangunan, pembinaan masyarakat, pelayanan masyarakat, kehutanan dan ketahanan umum dalam wilayah Kecamatan sesuai dengan wewenang yang diampatkan oleh Walikota. Salah satu fungsi Kecamatan Kota Raja adalah memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yaitu pelayanan yang terbaik dan terpercaya publik terhadap Kecamatan Kota Raja dengan cara memberikan pelayanan prima sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan di lingkungan Kota Kupang maka perlu dilakukan evaluasi sehingga diketahui sampai seberapa pelayanan yang telah dilakukan sehingga memperbaiki yang masih kurang sesuai dengan harapan masyarakat. Penilaian Kualitas pelayanan publik di lembaga pemerintah maka bisa dilakukan dengan istilah dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu penilaian kualitas layanan yang diberikan oleh masyarakat yang menerima pelayanan dari instansi yang bersangkutan. Dalam hal ini Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari Kecamatan Kota Raja Kota Kupang diambil dari 150 responden yang diambil secara insidental dari mereka yang telah merasakan pelayanan dari Kecamatan Kota Raja. Sedangkan profil responden adalah sebagai berikut.

5.1.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 5.1 menggambarkan profil responden tentang jenis kelamin, data menunjukkan bahwa kebanyakan dari responden dalam kaji di Kecamatan Kota Raja ini adalah Laki-laki sebanyak 64,00 % dan sisanya

perempuan sebanyak 36,00 %, hal ini menunjukkan bahwa kebanyakan masyarakat yang datang minta pelayanan di Kecamatan Kota Raja adalah Laki-laki.

Tabel 5.1 : Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-Laki	96	64,00%
Perempuan	54	36,00%
Total	150	100,00%

5.1.2. Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Jika dilihat dari kelompok umur responden seperti yang diuraikan pada tabel 5.2 ternyata kelompok umur responden dalam kajian ini sebagian besar berada di kelompok umur 20-29 tahun yaitu sebesar 40,67%, dan menyusul dengan persentase 30,00 % yaitu kelompok umur 30-39 tahun, disamping itu responden yang berada di kelompok umur 40-49 tahun ada sekitar 11,33 %, yang berumur dibawah 19 tahun sekitar 6,67%, yang berada di kelompok umur 50-59 tahun sekitar 6,00% dan diatas 59 tahun adalah 5,33 %. Hal ini menunjukkan bahwa responden dalam kajian ini mayoritas berumur dibawah 40 tahun.

Tabel 5.2: Umur Responden

Umur Responden	Jumlah	Persentase
0 - 19 tahun	10	6,67%
20 - 29 tahun	61	40,67%
30 - 39 tahun	45	30,00%
40 - 49 tahun	17	11,33%
50 - 59 tahun	9	6,00%
> 59 tahun	8	5,33%
Total	150	100,00%

5.1.3. Pendidikan Responden

Tabel 5.3. menunjukkan profil responden tentang tingkat pendidikan. Dimana data menunjukkan bahwa kebanyakan responden yang meminta pelayanan di Kecamatan Kota Raja adalah berpendidikan SLTA sebanyak

52,00%, mendapatkan prosentase yang kedua adalah tamatan Perguruan Tinggi S-1 sebanyak 32,00%, pendidikan SLTP sebanyak 12,00%, Diploma sekitar 2,67%, dan S-2 kelas sebanyak 1,33%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa yang mendapatkan pelayanan dari Kecamatan Kota Raja kebanyakan adalah lulusan SETA kelas

Tabel 5.3 : Pendidikan Responden

Pendidikan	Jumlah	Prosentase
SD Kohirwah	0	0,00%
SLTP	15	12,00%
SLTA	75	52,00%
Diploma	4	2,67%
S-1	48	32,00%
S-2 kelas	2	1,33%
Total	150	100,00%

5.1.4. Jenis Pekerjaan Responden

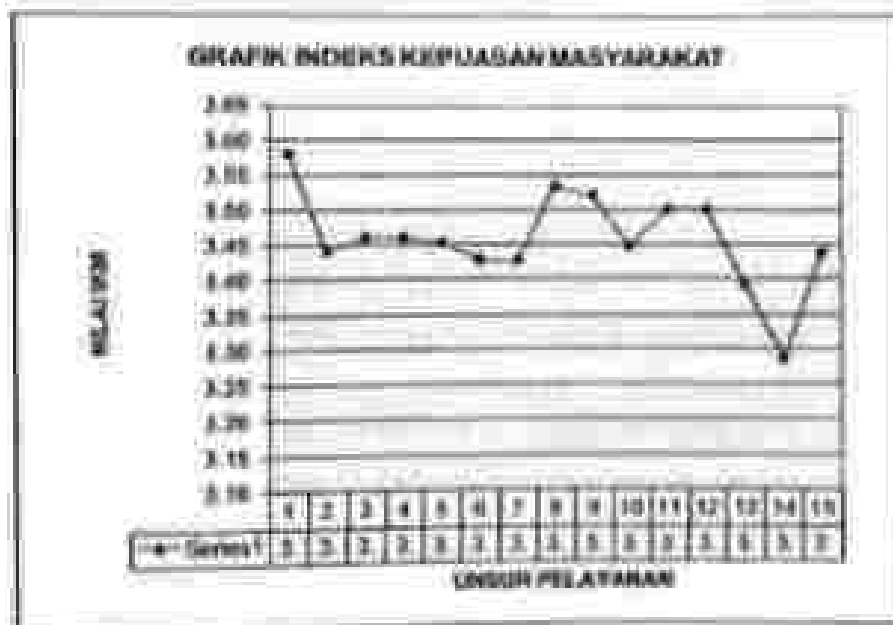
Profil Responden berdasarkan Pekerjaan dapat dilihat pada tabel 5.4, dimana data menunjukan bahwa sebagian besar responden atau sebesar 38,00% dari responden adalah jenis pekerjaan Pelajar/Mahasiswa. Empat kedua yaitu berprofesi sebagai Wirswasta/Usahawan sebesar 22,00%, sedangkan yang lain memiliki pekerjaan sebagai Pegawai Swasta 14,67%, pekerjaan lainnya yaitu sebagai Ibu rumah tangga, petani, dll sebesar 13,33% dan PNS/THN/POLEW yaitu 12,00%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa yang mendapat pelayanan di Kecamatan Kota Raja Kota Kupang ini adalah masyarakat dari jenis pekerjaan Pelajar/Mahasiswa.

Tabel 5.4 : Jenis Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah	Prosentase
PNS/TNI/POLRI	18	12.00%
Pegawai Swasta	22	14.67%
Wiraswasta/Usahawan	33	22.00%
Pelajar/Mahasiswa	57	38.00%
Lainnya	20	13.33%
Total	150	100.00%

5.2. Persepsi Responden Tentang Unsur-unsur Pelayanan dan Nilai IKM Per Unsur.

Pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Kota Raja adalah pelaksana teknis urusan pemerintahan bidang pemerintahan dan pencatatan sipil, serta pelayanan kepada masyarakat. Jika dilihat dari nilai unsur pelayanan dan nilai IKM dari Kecamatan Kota Raja Kota Kupang maka dapat ketahui dan digambarkan dengan grafik seperti pada gambar 5.1 dan hasilnya dapat dilihat pada tabel 5.5. seperti berikut ini



Gambar 5.1. Grafik Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan di Kecamatan Kota Raja Kota Kupang

**Tabel 5.5. Nilai Rata-Rata Setiap Unsur Layanan
Unit Kerja Kecamatan Kota Raja**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Mutu Pelayanan	Kemuka Unit
1	Prosedur pelayanan	3,58	A	SANGAT BAIK
2	Persyaratan pelayanan	3,44	A	SANGAT BAIK
3	Kejelasan petugas pelayanan	3,46	A	SANGAT BAIK
4	Kedisiplinan petugas	3,48	A	SANGAT BAIK
5	Tanggungjawab petugas	3,45	A	SANGAT BAIK
6	Kemampuan petugas pelayanan	3,43	A	SANGAT BAIK
7	Kecepatan pelayanan	3,43	A	SANGAT BAIK
8	Keadilan pelayanan	3,52	A	SANGAT BAIK
9	Kesopanan dan keramahan pelayanan	3,52	A	SANGAT BAIK
10	Kewajaran biaya pelayanan	3,45	A	SANGAT BAIK
11	Kepastian biaya pelayanan	3,50	A	SANGAT BAIK
12	Kepastian jadwal pelayanan	3,50	A	SANGAT BAIK
13	Kenyamanan lingkungan	3,39	A	SANGAT BAIK
14	Kemamanan pelayanan	3,29	A	SANGAT BAIK
15	Nilai Indeks	3,44	A	SANGAT BAIK
16	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	85,96		

5.2.1. Persopel Tentang Prosedur Pelayanan (3,58)

Prosedur Pelayanan di Kecamatan Kota Raja Kota Kupang telah direspons oleh 150 responden dalam kajiin IKM ini, sedangkan hasil tanggapan responden dapat dilihat pada tabel 5.5, dimana pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Kota Raja Kota Kupang termasuk dalam kategori sangat mudah, hal ini telah diakui oleh sekitar 59%, dan sekitar 41% dan responden menyatakan mudah, hanya sekitar 1% dan responden merasa bahwa dalam mengurus pelayanan di Kecamatan Kota Raja dapat dilakukan dengan kurang mudah, ini berarti dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dilakukan dengan sangat mudah.

Tabul 5.6: Persepsi Pelayanan (Urusa ke 1)

NO	Kriteria	Frekuensi	%
1	Tidak mudah	0	0%
2	Kurang mudah	1	1%
3	Mudah	61	41%
4	Sangat mudah	88	58%
Total		150	100%

Hasil distribusi jawaban responden diatas juga didukung oleh hasil rata-rata penilaian unsur pelayanan sebesar 3,58 yang termasuk pada kategori Sangat Baik sehingga perlu diperhatikan.

5.2.2. Persepsi Tentang Persyaratan Pelayanan (3,44)

Persepsi responden mengenai persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi oleh masyarakat dalam memperoleh pelayanan di Kecamatan Kota Raja dapat dilihat pada tabel 5.7 dimana persepsi masyarakat tentang persyaratan pelayanan di Kecamatan Kota Raja Kota Kupang telah diperoleh oleh sebanyak 43 % dari responden dengan kategori sesuai dan bahkan ada sekitar 40% menilai sangat sesuai, sedangkan sebagian kecil dari responden atau 2% menilai kurang sesuai dan 1 % menilai tidak sesuai. Hal ini mengindikasikan bahwa persyaratan yang diminta dalam pelayanan di Kecamatan Kota Raja masih termasuk sesuai.

Tabul 5.7: Persyaratan Pelayanan (Urusa ke 2)

NO	Kriteria	Frekuensi	%
1	Tidak sesuai	1	1%
2	Kurang sesuai	2	3%
3	Sesuai	73	49%
4	Sangat sesuai	72	48%
Total		150	100%

Data diatas didukung oleh hasil perhitungan unsur layanan menunjukkan angka sebesar 3,44 yang berarti pelayanan yang diberikan termasuk dalam kategori Sangat Baik atau Sangat sesuai dengan persyaratan yang ada, dengan demikian berarti Kualitas Pelayanan dalam

hal Penerimaan Pelayanan dapat di pandang telah Sangat Baik dan perlu dipertahankan.

5.2.3. Persepsi Tentang Kejelasan Petugas Pelayanan (3,46)

Terkait dengan persepsi responden tentang kejelasan petugas dalam memberikan pelayanan di Kecamatan Kota Raja menunjukan bahwa sebanyak 51% dari responden menyatakan sangat jelas dan ada sekitar 43% dari responden menyatakan jelas, namun ada 5% yang menyatakan kurang jelas. Hal ini menunjukan bahwa menurut responden petugas yang memberikan layanan di Kecamatan Kota Raja Kota Kupang telah terinformasi dengan sangat jelas dalam pemberian pelayanan bagaimana dan kepada siapa harus menghubungi petugas terkait mengenai pelayanan. Oleh karena itulah dalam unsur kejelasan petugas pelayanan ini dinilai oleh responden sebesar 3,46 dengan kategori Sangat Baik, oleh karena itu perlu dipertahankan.

Table 5.8 : Kejelasan Petugas Pelayanan (Unsur ke 3)

NO	Kriteria	Frekuensi	%
1	Tidak jelas	0	0%
2	Kurang jelas	5	5%
3	Jelas	65	43%
4	Sangat jelas	77	51%
Total		150	100%

5.2.4. Persepsi Tentang Kedisiplinan Petugas (3,46)

Jika dilihat dari Kedisiplinan Petugas dalam memberikan pelayanan di Kecamatan Kota Raja Kota Kupang seperti yang dapat dilihat pada tabel 5.9 menyatakan bahwa kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan telah dinyatakan oleh sebagian besar responden atau 54 % dari responden dalam kategori sangat disiplin dan ada sekitar 39 % menyatakan disiplin namun masih terdapat 7% dari responden yang menyatakan petugas kurang disiplin dalam pelayanan. Hal ini mengipakan bahwa menurut responden dalam memberikan layanan di Kecamatan Kota Raja Kota Kupang petugas tergolong sangat disiplin.

Tabel 5.9 : Kedisiplinan Petugas Pelayanan (Unsur ke 4)

No	Kriteria	Frekuensi	%
1	Tidak disiplin		
2	Kurang disiplin	1	1%
3	Disiplin	10	7%
4	Sangat disiplin	58	39%
Total		81	54%
		150	100%

Perhitungan nilai unsur Kedisiplinan Petugas Pelayanan ternyata menghasilkan nilai sebesar 3,45 yang berarti kinerja pelayanan pada unsur ini berada dalam kategori Sangat Baik oleh karena itu perlu dipertahankan.

5.2.5. Persepsi Tentang Tanggungjawab Petugas (3,45)

Tabel 5.10 menunjukkan bahwa Persepsi masyarakat tentang tanggungjawab petugas pelayanan menunjukkan bahwa sekitar 40% dari responden menyatakan para petugas sangat bertanggung jawab dalam menjalankan pekerjaan pelayanan, dan ada 40% dari responden merasa bahwa petugas pelayanan sudah termasuk bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, dan ada 3% yang menganggap bahwa petugas kurang bertanggung jawab. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa petugas pelayanan di Kecamatan Kota Rapi sangat bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Tabel 5.10 : Tanggungjawab Petugas Pelayanan (Unsur ke 5)

NO	Kriteria	Frekuensi	%
1	Tidak bertanggungjawab	0	0%
2	Kurang bertanggungjawab	5	3%
3	Bertanggungjawab	72	40%
4	Sangat bertanggungjawab	73	40%
Total		150	100%

Hasil perhitungan nilai rata-rata unsur tanggung jawab petugas dalam melayani masyarakat mendapatkan nilai sebesar 3,45 dengan kategori yang Sangat Baik, sehingga dapat dikatakan bahwa petugas

pelayanan sangat bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat dan hal ini harus dipertahankan.

5.2.8. Persepsi Tentang Kemampuan Petugas Pelayanan (3,43)

Tabel 5.11. menunjukkan persepsi responden terhadap kemampuan petugas dalam melaksanakan pelayanan di Kecamatan Kota Raja Kota Kupang, dimana tanggapan responden menunjukkan bahwa kebanyakan dari responden atau sekitar 49% dari responden menyatakan bahwa petugas di bagian pelayanan telah memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan bahkan ada sekitar 47% yang menyatakan sangat mampu dan ada 3% dari responden yang menyatakan bahwa petugas pelayanan masih kurang mampu dan 1% menyatakan petugas tidak memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan di Kecamatan Kota Raja Kota Kupang sudah termasuk mampu.

Tabel 5.11 : Kemampuan Petugas Pelayanan (Unsur ke 8)

NO	Kriteria	Frekuensi	%
1	Tidak mampu	1	1%
2	Kurang mampu	5	3%
3	Mampu	72	49%
4	Sangat mampu	71	47%
Total		150	100%

Temuan diatas telah didukung oleh hasil penilaian terhadap unsur pelayanan kemampuan petugas yaitu memperoleh nilai sebesar 3,43 yang berarti mutu pelayanan atau kinerja pelayanan pada unsur kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari Kecamatan Kota Raja pada kategori Sangat Baik oleh karena itu perlu dipertahankan.

5.2.7. Persepsi Tentang Kecepatan Pelayanan (3,43)

Dalam hal kecepatan melayani masyarakat di Kecamatan Kota Raja Kota Kupang telah mendapatkan nilai unsur pelayanan sebesar 3,43 yaitu masuk dalam kategori Sangat Baik. Hal ini juga didukung oleh hasil pernyataan dari mayoritas responden atau 50% dan mereka yang

menunjukkan bahwa kebanyakan responden menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas telah dilakukan dengan sangat cepat, dan sekitar 43% yang menilai pelayanan petugas dilakukan dengan cepat, namun sekitar 6 % dari responden menyatakan pelayanan yang diberikan kurang cepat dan 1% menyatakan tidak cepat. Ini berarti bahwa kecepatan pelayanan di Kecamatan Kota Raja dalam memberikan pelayanan sudah dilakukan dengan proses yang sangat cepat, namun nampaknya masih perlu ditingkatkan mengingat masih ada yang menyatakan kurang cepat dalam memberikan pelayanan.

Tabel 5.12 : Kecepatan Pelayanan (Unsur ke 7)

NO	Kriteria	Frekuensi	%
1	Tidak cepat	1	1%
2	Kurang cepat	9	6%
3	Cepat	66	43%
4	Sangat cepat	73	50%
Total		150	100%

5.2.5. Persepsi Tentang Keadilan Pelayanan (3,53)

Persepsi responden terhadap Keadilan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang merasakan pelayanan di Kecamatan Kota Raja Kota Kupang dapat kita lihat pada tabel 5.13

Tabel 5.13 : Keadilan Pelayanan (Unsur ke 8)

NO	Kriteria	Frekuensi	%
1	Tidak adil	0	0%
2	Kurang adil	4	3%
3	Adil	62	41%
4	Sangat adil	84	56%
Total		150	100%

Keadilan selalu diutamakan oleh setiap orang demikian juga dalam hal pelayanan. Tabel 5.13 menunjukkan data tentang keadilan dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat dalam mendapatkan pelayanan di Kecamatan Kota Raja Kota Kupang, oleh karena itu untuk pelayanan ini telah dinilai oleh responden dalam memberikan pelayanan sudah dilakukan secara sangat adil terhadap semua masyarakat yang merasakan pelayanan.

yaitu sebesar 50%, dan ada sekitar 41 % telah merasa diperlakukan dengan adil. Namun 1% dari responden menganggap bahwa pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat kurang ada.

Hal diatas juga didukung oleh rata-rata perhitungan nilai unsur pelayanan tentang kedisiplinan dalam memberikan pelayanan pada Kecamatan Kota Rajah mendapatkan nilai sebesar 3,53 masuk dalam kategori Sangat Baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan ini perlu diperhatikan.

5.2.9. Persepsi Responden Tentang Kesopanan dan Keramahan Pelayanan (3,52)

Tabel 5.14 merupakan unsur pelayanan kesopanan dan keramahan petugas di Kecamatan Kota Raja Kota Kutang, dimana pelayanan telah dinilai oleh kebanyakan responden atau 50% menyatakan bahwa pelayanan telah diberikan dengan sangat sopan dan ramah, dan ada sekitar 47 % menyatakan bahwa petugas Kecamatan Kota Raja telah berlaku sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan, dan hanya terdapat 1% yang menyatakan kurang sopan dan kurang ramah. Hal ini menunjukkan bahwa kesopanan dan keramahan petugas di Kecamatan Kota Raja sudah dinilai sangat sopan dan ramah oleh masyarakat yang merasakan pelayanan.

Tabel 5.14 : Kesopanan dan Keramahan Pelayanan (Unsur ke 9)

NO	Kriteria	Frekuensi	%
1	Tidak sopan dan ramah	0	0%
2	Kurang sopan dan ramah	1	1%
3	Sopan dan ramah	70	47%
4	Sangat sopan dan ramah	79	52%
	Total	150	100%

Pernyataan diatas juga didukung oleh hasil rata-rata nilai unsur kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan sebesar 3,52 yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas di Kecamatan Kota Raja termasuk dalam kategori yang Sangat Baik oleh karena itu perlu diperhatikan.

5.2.10. Persepsi Tentang Kewajaran Biaya (3,45)

Tabel 5.15 menunjukkan persepsi responden tentang kewajaran biaya dimana kebanyakan responden atau 55% menyatakan bahwa biaya yang harus dibayarkan dalam mendapatkan pelayanan di Kecamatan Kota Raja Kota Kupang adalah termasuk wajar, dan sekitar 40% menyatakan dikeluarkan untuk mendapatkan pelayanan di Kecamatan Kota Raja Kota Kupang sudah termasuk wajar.

Tabel 5.15 : Kewajaran Biaya Pelayanan (Usia 18)

NO	Kriteria	Frekuensi	%
1	Tidak wajar	0	0%
2	Kurang wajar	0	0%
3	Wajar	63	55%
4	Sangat wajar	87	40%
Total		150	100%

Hasil perhitungan rata-rata pada umur pelayanan kewajaran biaya diperoleh angka sebesar 3,45 ini berarti bahwa pelayanan tentang kewajaran biaya termasuk dalam kategori Sangat Baik dan karena itu perlu dipertahankan.

5.2.11. Persepsi Tentang Kepastian Biaya Pelayanan (3,50)

Tabel 5.16 menunjukkan persepsi responden tentang kepastian biaya pelayanan, kebanyakan responden atau 58% menyatakan bahwa biaya yang dikeluarkan masyarakat selalu sesuai dengan biaya yang ditetapkan, dan ada sekitar 34% dari responden menyatakan banyak sesuai, namun masih ada sekitar 8% dari responden telah menyatakan kadang-kadang sesuai.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa biaya dalam pelayanan di Kecamatan Kota Raja Kota Kupang sudah selalu sesuai dengan apa yang seharusnya dikeluarkan.

Tabel 5.16 : Kepastian Biaya Pelayanan (Unsur ke 11)

NO	Kriteria	Frekuensi	%
1	Selalu Tidak sesuai	0	0%
2	Kadang-kadang sesuai	12	8%
3	Banyak Sesuai	51	34%
4	Selalu sesuai	87	58%
	Total	150	100%

Hasil perhitungan nilai unsur pelayanan mengenai kepastian biaya pelayanan telah mendapatkan angka sebesar 3,50 ini berarti kinerja Kota Kupang termasuk dalam kategori Sangat Baik oleh karena itu perlu dipertahankan.

5.2.12. Persepsi Tentang Kepastian Jadwal Pelayanan (3,50)

Tabel 5.17 menunjukkan persepsi responden terkait dengan unsur kepastian jadwal pelayanan, dan hal ini telah diangapi selalu tepat oleh kebanyakan responden atau 60% dan ada 31% responden menyatakan banyak tepatnya. Namun demikian ada sekitar 9% yang menyatakan kadang-kadang tepat waktu dan sekitar 1% menyatakan selalu tidak tepat waktu. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang telah dilakukan oleh Petugas di Kecamatan Kota Raja sudah dilakukan dengan selalu tepat waktu, untuk itu perlu dipertahankan dan ditingkatkan mengingat masih ada yang menganggap kurang tepat waktu.

Tabel 5.17 : Kepastian Jadwal Pelayanan (Unsur ke 12)

NO	Kriteria	Frekuensi	%
1	Selalu tidak tepat	1	1%
2	Kadang-kadang tepat	13	9%
3	Banyak tepatnya	46	31%
4	Selalu tepat	90	60%
	Total	150	100%

Kalau dilihat dari nilai unsur pelayanan tentang kepastian jadwal dalam memberikan pelayanan ini mendapatkan nilai sebesar 3,50 atau berada pada kategori Sangat Baik oleh karena itu perlu dipertahankan, karena ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan merupakan nilai yang sangat diharapkan bagi setiap masyarakat terlebih lebih terutama

masyarakat yang menemukan pelayanan dengan sangat kurang mempunyai jadwal kerja pribadi yang padat.

52

3.2.13. Persepsi Tentang Kenyamanan Lingkungan (3,29)

Tabel 3.18 menunjukkan bahwa unsur pelayanan di bidang Kenyamanan Lingkungan telah di respon oleh responden dengan kategori Nyaman yaitu sebanyak 52%, dan ada juga yang memberikan pendapat sangat nyaman yaitu 42% dan hanya 3% dari responden yang merasa lingkungan Kecamatan Kota Raja kurang nyaman.

Tabel 3.18: Kenyamanan Lingkungan (Unsur ke 13)

NO	Kriteria	Frekuenai	%
1	Tidak Nyaman	0	0%
2	Kurang Nyaman	4	3%
3	Nyaman	63	54%
4	Sangat Nyaman	63	42%
	Total	150	100%

Hasil perhitungan rata unsur pelayanan Kenyamanan Lingkungan yang dirasakan responden ketika mendapatkan pelayanan di Kecamatan Kota Raja ternyata mendapatkan angka sebesar 3,29. Hal ini menunjukkan bahwa unsur pelayanan dalam hal kenyamanan yang diberikan oleh Kecamatan Kota Raja termasuk Sangat Baik oleh karena itu perlu diperhatikan.

3.2.14. Persepsi Tentang Keamanan Pelayanan (3,29)

Terkait dengan unsur Keamanan sebagian besar responden yaitu 62% dan mereka menyatakan bahwa keamanan dalam mendapatkan pelayanan di Kecamatan Kota Raja Kota Kupang telah dirasakan aman dan ada sekitar 33% menyatakan selalu aman, untuk responden yang masih merasakan kurang aman yaitu 4% dan Tidak aman yaitu 0%. Hal ini menunjukkan bahwa keamanan pelayanan yang ada di Kecamatan Kota Raja sudah Aman.

Tabel 5.15 : Keamanan Pelayanan (Unsur ke 14)

NO	Kriteria	Frekuensi	
			%
1	Tidak aman	0	0%
2	Kurang aman	6	4%
3	Aman	95	63%
4	Selalu aman	49	33%
Total		150	100%

Kalau dilihat dari nilai rata-rata untuk unsur pelayanan keamanan menunjukkan angka sebesar 3,29 ini artinya bahwa unsur pelayanan keamanan dalam mendapatkan pelayanan di Kecamatan Kota Raja termasuk kategori Sangat Baik oleh karena itu perlu dipertahankan.

5.2.15. Hasil Pengukuran IKM

Berdasarkan hasil analisa terhadap persepsi masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang diperoleh berdasarkan SK Menteri Nomor KEP/25/M.PAN/2004 tentang Pedoman Umum Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, ternyata Kecamatan Kota Raja Kota Kupang mendapatkan angka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 85,96 ini artinya bahwa pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Kota Raja Kota Kupang termasuk dalam kategori **SANGAT BAIK**, sehingga perlu dipertahankan.

Jika dilakukan perbandingan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) antara Kecamatan-Kecamatan yang ada di Kota Kupang hasil pengukuran pada tahun 2013, nampak keenam Kecamatan tersebut mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang berbeda yaitu ada yang mendapatkan nilai Baik (B) yaitu Kecamatan Alai, Kecamatan Kota Lama, Kecamatan Maulafa dan Kecamatan Oetobo serta ada pula yang mendapatkan nilai Sangat Baik (A) yaitu Kecamatan Kelapa Lima dan Kecamatan Kota Raja.

Jika dilihat masing-masing nilai yang ada, maka nilai yang paling rendah adalah Kecamatan Kota Lama dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 75,92 masuk dalam kategori Baik (B) dan yang paling tinggi adalah Kecamatan Kota Raja dengan nilai Indeks Kepuasan

Masyarakat (IKM) sebesar 85,95 masuk dalam kategori Sangat Baik (A). Sedangkan Kecamatan-Kecamatan yang lain nilai Indeks Kepuasan Masyarakatnya bervariasi yaitu Kecamatan Alak nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 78,50 masuk kategori Baik (B). Kecamatan Kelapa Lima nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 81,36 masuk kategori Sangat Baik (A). Kecamatan Maulafa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 77,90 masuk kategori Baik (B), dan Kecamatan Debobo nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 78,41 masuk kategori Baik (B). Untuk perbandingan nilai masing-masing unsur pelayanan nampak seperti tabel 5.20 berikut.

**Tabel 5.20. Perbandingan Nilai Rata-Rata Setiap Unsur Layanan
Unit Kerja Kecamatan Kecamatan di Kota Kupang Tahun 2013**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Kecamatan Alak	Nilai Rata-Rata Kecamatan Kelapa Lima	Nilai Rata-Rata Kecamatan Kelapa Raja	Nilai Rata-Rata Kecamatan Maulafa	Nilai Rata-Rata Kecamatan Debobo
1	Pendaftaran pelayanan	3,00 (B)	3,20 (B)	3,04 (B)	3,08 (B)	3,00 (B)
2	Pengambilan pelayanan	3,10 (B)	3,28 (B)	3,00 (B)	3,44 (A)	3,00 (B)
3	Kepuasan petugas pelayanan	3,00 (B)	3,20 (B)	3,00 (B)	3,40 (A)	3,00 (B)
4	Pendalaman petugas	3,00 (B)	3,30 (B)	3,00 (B)	3,40 (A)	3,00 (B)
5	Tanggap jawab petugas	3,10 (B)	3,20 (B)	3,02 (B)	3,40 (A)	3,00 (B)
6	Pemertuan petugas pelayanan	3,10 (B)	3,20 (B)	3,00 (B)	3,40 (A)	3,00 (B)
7	Kepuasan pelayanan	3,00 (B)	3,20 (B)	3,00 (B)	3,40 (A)	3,00 (B)
8	Kendala pelayanan	3,00 (B)	3,20 (B)	3,00 (B)	3,40 (A)	3,00 (B)
9	Pemertuan dan kepatuhan pelayanan	3,10 (B)	3,20 (B)	3,10 (B)	3,40 (A)	3,00 (B)
10	Pelayanan bagi pelayanan	3,10 (B)	3,30 (B)	3,00 (B)	3,40 (A)	3,00 (B)
11	Kepuasan bagi pelayanan	3,10 (B)	3,30 (B)	3,00 (B)	3,40 (A)	3,00 (B)
12	Kepuasan untuk pelayanan	3,10 (B)	3,40 (B)	3,00 (B)	3,40 (A)	3,00 (B)
13	Kepuasan layanan	3,10 (B)	3,20 (B)	3,10 (B)	3,40 (A)	3,00 (B)
14	Kepuasan pelayanan	3,10 (B)	3,20 (B)	3,10 (B)	3,40 (A)	3,00 (B)
15	Nilai Indeks	3,14	3,28	3,08	3,44	3,00
16	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	78,50 (B)	81,36 (A)	79,80 (B)	85,95 (A)	78,41 (B)

5.3. Kualitas Layanan Di Kecamatan Kota Raja

Kalau dilihat dari kualitas layanan yang dilihat dari 5 (lima) dimensi pengukuran kualitas layanan menurut Parasuraman yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*, maka berdasarkan hasil analisa data dari pengitiran angket terhadap 150 responden yang

merasakan pelayanan di Kecamatan Kota Raja dapat dilihat pada tabel 5.21

Tabel 5.21 : Hasil Pengukuran Kualitas Pelayanan

Urut	Dimensi	Nilai Rata-rata	Nilai Kategori	Kualitas Umum
1	Pelayanan Fisik	4,68	A	SANGAT BAIK
2	Kelengkapan Pelayanan	4,22	A	SANGAT BAIK
3	Daya Tanggap Dalam Pelayanan	4,57	A	SANGAT BAIK
4	Keterjaminan	4,25	A	SANGAT BAIK
5	Kepedulian	4,53	A	SANGAT BAIK
6	Kualitas Pelayanan Keseluruhan	4,45	A	SANGAT BAIK

Tabel 5.21 menunjukan nilai persepsi responden terhadap dimensi kualitas layanan dimana masing-masing dimensi mendapatkan penilaian Baik. Pelayanan Fisik mendapatkan nilai Sangat Baik dengan rata-rata sebesar 4,68, Kelengkapan Pelayanan mendapatkan nilai Sangat Baik (4,22), Daya Tanggap Dalam Pelayanan juga Sangat Baik dengan nilai 4,57, Keterjaminan mendapatkan nilai Sangat Baik dengan skor 4,25 dan Kepedulian mendapatkan penilaian sebesar 4,53 dengan kategori Sangat Baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kelima dimensi kualitas layanan menurut Parasuraman telah dinilai oleh Responden dengan kategori Sangat Baik, sehingga perlu dipertahankan.

Dari lima dimensi diatas ternyata Tangibles (Pelayanan Fisik) dalam memberikan pelayanan memiliki nilai yang paling tinggi diantara yang lain walaupun dengan skor yang tidak jauh berbeda dan dalam kategori yang sama yaitu Sangat Baik, sedangkan yang mendapatkan penilaian terendah yaitu *Reliability* (Kelengkapan Pelayanan). Hal ini menunjukkan bahwa Kelengkapan Pelayanan di Kecamatan Kota Raja Kota Kupang perlu adanya peningkatan dibandingkan dengan dimensi yang lainnya.

5.4. Harapan Masyarakat Terhadap Pelayanan

Hasil analisa data tentang harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Kota Raja kepada masyarakat di Kota Kupang dinyatakan telah sangat sesuai dengan harapan mereka. Seperti

yang dapat dilihat pada tabel 5.22 di atas ada sekitar 72 % dari responden menyatakan bahwa pelayanan telah diberikan dengan sangat sesuai, dan sekitar 22% menyatakan sesuai, dan hanya sekitar 1% dari responden merasa kurang sesuai. Hal ini didukung dengan nilai rata-rata Harapan Masyarakat ini mendapatkan skor 3,73 termasuk dalam kategori A (Sangat Sesuai) sehingga perlu diperhatikan agar selalu sesuai dengan harapan masyarakat.

Tabel 5.22: Harapan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kecamatan Kota Raja

Kriteria	Frekuensi	Persentase
Tidak sesuai	0	0%
Kurang sesuai	1	1%
Sesuai	41	27%
Sangat sesuai	108	72%
Total	150	100%

5.5. Tanggapan, Kritik dan Saran Masyarakat

Berdasarkan hasil survey Index Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Kualitas Layanan tahun 2013 mengenai tanggapan, kritik dan saran yang telah disampaikan masyarakat tentang Pelayanan Publik yang ada di kecamatan ini adalah sebagai berikut.

1. Jadikan kecamatan Kota Raja kecamatan yang peduli terhadap kebutuhan masyarakat dan saran saya masyumi masyarakat tanpa memilih asal-usul.
2. Tolong berikan pelayanan yang merata bagi masyarakat Kota Raja dan selalu utamakan yang lama.
3. Di mohon pada pemerintah kota Kupang agar para PNS tepat waktu kerja dan pelayanan pada masyarakat kota Kupang.
4. Harus banyak memberikan sumbangan kepada masyarakat dan bisa melakukan sosialisasi kepada masyarakat.
5. Pelayanan pada kecamatan Kota Raja selama ini telah sesuai harapan kami (masyarakat), sehingga harapan saya, harus terus diperbaharui agar bisa mencapai yang lebih baik lagi.

6. Terus ditingkatkan, sudah bagus.
7. Pelayanan sudah bagus, semoga bisa lebih ditingkatkan lagi.
8. Kalau bisa para pegawai lebih banyak senyum sehingga masyarakat yang datang tidak sungkan untuk bertanya dan menanya.
9. Pelayanan untuk masyarakat lebih ditingkatkan lagi dan kesopan para petugas pelayanan lebih ditingkatkan lagi.
10. Dimohon pada pemerintah Kota Kupang agar para PWS tepat waktu kerja dan pelayanan kepada masyarakat Kota Kupang.
11. Tingkatkan lagi pelayanan di Kecamatan Kota Raja ini.
12. Petugas dalam menjalankan tugas dengan penuh hati nurani dalam melayani.
13. Pelayanan di Kecamatan Kota Raja memang saya sudah cukup. Mungkin ada sedikit lambatan tentang pelayanan yaitu para petugas harus lebih memberikan senyuman yang halus dalam memberi pelayanan.
14. Dipertahankan dan ditingkatkan terus jangan sampai turun kualitas pelayanan.
15. Saran atau masukan dari saya pelayanan di Kantor Kecamatan Kota Raja Kota Kupang harus lebih cepat, ini hanya masukan, kurang dan lainnya mohon dimaafkan.
16. Tetap mempertahankan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.
17. Tingkatkan lagi pelayanannya.
18. Perbanyak tanaman hias.
19. Saran disampaikan kepada pegawai kecamatan agar selalu memendangkan pelayanan kepada masyarakat dengan sungguh-sungguh daripada kepentingan diri sendiri.
20. Tingkatkan lagi kinerja kerja di unit pelayanan Kecamatan Kota Raja.
21. Mempertahankan tanaman-tanaman bunga di halaman.
22. Tingkatkan lagi pelayanannya.
23. Sudah cukup bagus, terus ditingkatkan dan pertahankan saja. Tapi jangan pakai alasan jabatan terus.

24. Saran: Harap terus agar menjadi Kecamatan yang terbaik dalam hal pelayanan bagi masyarakat.

25. Saran / Tingkatkan pelayanan di Kecamatan Kota Raja

Atas dasar hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Kualitas Layanan, Harapan Masyarakat, dan Tanggapan, Kota serta Saran dan responden masyarakat yang di survey terlihat sudah "Sangat Baik" namun demikian masih ada beberapa yang ternyata perlu mendapatkan perhatian oleh para pengambil keputusan di Kecamatan Kota Raja maupun yang ada di Pemerintah Kota Kupang guna mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan di Kecamatan Kota Raja di masa-masa yang akan datang