

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 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 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 ketenteraman 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

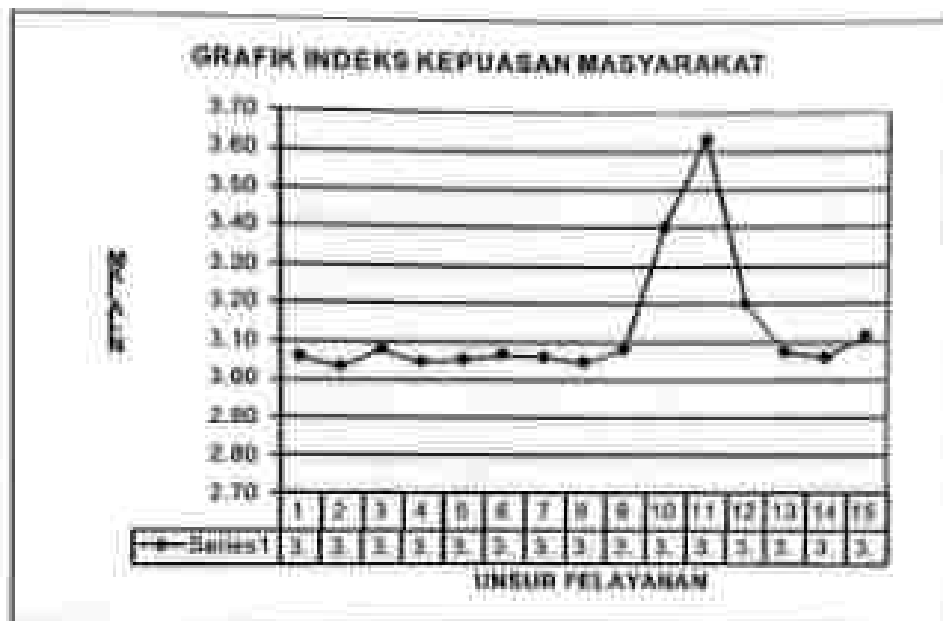
Profil Responden berdasarkan Pekerjaan dapat dilihat pada tabel 5.4, dimana data menunjukkan bahwa sebagian besar responden atau sebesar 30,00% dari responden adalah jenis pekerjaan Pelajar/Mahasiswa. Ditempat kedua yaitu berprofesi lainnya yaitu sebagai ibu rumah tangga, petani, dll sebesar 23,33%, 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
		Berdasarkan Nilai		
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 menunjukan 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 Kobolara	Nilai RM Kecamatan Korupya	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						
16	Menyakit (IKM)	78,59(B)	81,38(A)	75,02(B)	85,33(A)	77,50(B)	78,41(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 Maulafa kepada 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

dipertinggi 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 dibarekkan 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 VI

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

6.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa dan interpretasi sebagaimana dipaparkan pada bagian sebelumnya, maka dapat disimpulkan yang antara lain adalah sebagai berikut:

1. Hasil perhitungan yang diperoleh angka Index Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan Gebobo Kota Kupang pada tahun 2013 adalah 78,41 dan ini termasuk dalam kategori Baik. Oleh karena itu harus ditingkatkan agar dapat menjadi sangat baik.
2. Rata-rata nilai penilaian pelayanan terhadap 14 (empat belas) unsur pelayanan di Kecamatan Gebobo Kota Kupang telah menghasilkan nilai indeks sebesar 3,14 dengan kategori Baik sehingga perlu ditingkatkan.
3. Terdapat 1 (satu) unsur yang memiliki rata-rata penilaian rendah yaitu Kecepatan Pelayanan dibandingkan unsur pelayanan lainnya, yaitu dengan Nilai 2,93 masuk kategori Baik.
4. Ada 1 (satu) unsur pelayanan yang mendapatkan rata-rata penilaian tertinggi jika dibandingkan dengan unsur lainnya dan berada pada nilai diatas nilai rata-rata yaitu Kepastian Biaya Pelayanan (Nilai 3,31 masuk kategori Sangat Baik).
5. Kualitas layanan yang diukur dengan 5 (lima) dimensi menurut Parasuraman telah dinilai oleh masyarakat dengan kategori Baik dengan rata-rata nilai 4,03. Kualitas layanan terbaik terdapat pada dimensi Keterjaminan dengan skor 4,10 (Baik) dan skor terendah walaupun nilainya hampir sama dengan yang lain pada dimensi Pelayanan Fisik dengan skor 3,98 (Baik).
6. Pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Gebobo Kota Kupang telah dinilai oleh responden dengan kategori Sesuai dengan apa

yang diharapkan masyarakat. Nilai rata-rata harapan masyarakat 3,17 termasuk dalam kategori Sesuai (B). Dengan demikian Kecamatan Oebobo perlu meningkatkan pelayanan masyarakat yang telah dilakukan selama ini.

6.2. REKOMENDASI

Berdasarkan beberapa kesimpulan sebagaimana dipaparkan diatas maka dapat disampaikan beberapa rekomendasi sebagai berikut :

1. Kecamatan Oebobo Kota Kupang merupakan unit pelayanan yang telah mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan kategori Baik (B), sehingga perlu ditingkatkan agar pelayanan publik yang diberikan dapat lebih baik lagi dan sesuai dengan harapan masyarakat.
2. Ada 1 (satu) unsur yang mendapatkan nilai terendah dibandingkan dengan unsur pelayanan lainnya dan masuk kategori baik, untuk itu upaya mengenai Kecepatan Pelayanan, perlu mendapatkan perhatian khusus agar dapat ditingkatkan, demikian juga dengan unsur-unsur yang lain yang masih mendapatkan kategori baik hendaknya ditingkatkan menjadi sangat baik.
3. Dilihat dari 5 (lima) dimensi Kualitas Pelayanan yang diberikan, dimensi Pelayanan Fisik memiliki nilai rata-rata terendah yaitu 3,98 dan masuk dalam kategori Baik (B). Hal ini berarti dimensi ini perlu mendapatkan perhatian untuk ditingkatkan.
4. Beberapa program alternatif peningkatan kinerja petugas pelayanan yang dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan harus tetap dijaga dan bahkan ditingkatkan antara lain:
 - a. Memperbaiki dukungan sarana dan prasarana pelayanan, melalui identifikasi yang lebih lengkap tentang berbagai kebutuhan pelayanan, kebutuhan perkantoran, maupun kebutuhan pekerja, serta selanjutnya membuat perencanaan

kebutuhan sarana dan prasarana pelayanan dan dilaksanakan secara konsisten agar pelayanan di Kecamatan Cotoke bisa diberikan secara lebih *up to date*.

- b. Melanjutkan dan mengoptimalkan pemberdayaan SDM yang dimiliki dalam pemecahan masalah pelayanan dengan melibatkan seoptimal mungkin peran para petugas pelayanan, disamping itu juga bisa dengan mengirim petugas ke DIKLAT atau Kursus yang terkait dengan peningkatan kemampuan dalam memberikan pelayanan, serta program-program studi banding ke instansi sejenis yang relatif lebih maju sehingga bisa memberikan pelayanan yang optimal dengan teknologi baru dalam bidang pelayanan masyarakat dengan tepat.
 - c. Penetapan pola insentif (reward) bagi petugas pelayanan sebagai bentuk penghargaan terhadap prestasi kerja hendaknya perlu dan terus dilakukan untuk memotivasi karyawan.
5. Atas tanggapan, kritik, dan saran yang telah disampaikan oleh masyarakat dari hasil survey ini hendaknya perlu diperhatikan untuk perbaikan kedepan.

BAB VI

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

6.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa dan interpretasi sebagaimana dipaparkan pada bagian sebelumnya, maka dapat disimpulkan yang antara lain adalah sebagai berikut:

1. Hasil perhitungan yang diperoleh angka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan Alak Kota Kupang pada tahun 2013 adalah 78,59 dan ini termasuk dalam kategori Baik (B). Oleh karena itu harus ditingkatkan agar menjadi sangat baik.
2. Rata-rata nilai penilaian pelayanan terhadap 14 (empat belas) unsur pelayanan di Kecamatan Alak Kota Kupang telah menghasilkan nilai indeks sebesar 3,14 dengan kategori Baik. Angka ini menunjukkan angka yang sudah baik namun masih perlu ditingkatkan agar bisa masuk kategori Sangat Baik.
3. Terdapat 2 (dua) unsur yang memiliki rata-rata penilaian terendah yaitu prosedur pelayanan dan Keadilan Pelayanan dibandingkan unsur pelayanan lainnya, yaitu: dengan nilai yang sama sebesar 3,05 masuk dalam kategori Baik.
4. Ada 3 (tiga) unsur pelayanan yang mendapatkan rata-rata penilaian tinggi jika dibandingkan dengan unsur lainnya dan berada pada nilai dalam kategori Sangat Baik (A) yaitu: Kepastian Biaya Pelayanan dengan nilai 3,36 masuk kategori Sangat Baik (A), Kepastian Jadwal Pelayanan dengan nilai 3,29 masuk kategori Sangat Baik (A), dan Kenyamanan Lingkungan dengan nilai 3,33 masuk kategori Sangat Baik (A),
5. Kualitas layanan yang diukur dengan 5 (lima) dimensi menurut Parasuraman telah dinilai oleh masyarakat dengan kategori Baik dengan rata-rata nilai 3,96 masuk dalam kategori Baik (B). Kualitas

layanan terbaik terdapat pada dimensi Pelayanan Fisik dengan skor 4.05 (Baik) dan skor terendah walaupun nilainya hampir sama dengan yang lain pada dimensi Ketepatan Pelayanan dengan skor 3.91 (Baik).

6. Pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Alak Kota Kupang telah dinilai oleh responden dengan kategori Sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat. Nilai rata-rata harapan masyarakat 3,02 termasuk dalam kategori Sesuai (B). Dengan demikian masih perlu adanya peningkatan dalam pelayanan masyarakat agar apa yang telah dilakukan oleh Kecamatan Alak menjadi sangat sesuai dengan harapan masyarakat.

6.2. REKOMENDASI

Berdasarkan beberapa kesimpulan sebagaimana dipaparkan diatas maka dapat disampaikan beberapa rekomendasi sebagai berikut :

1. Kecamatan Alak Kota Kupang merupakan unit pelayanan yang telah mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan kategori Baik (B), sehingga perlu dipertahankan dan jika bisa ditingkatkan menjadi Sangat Baik (A) agar pelayanan publik yang diberikan dapat lebih sesuai dengan harapan masyarakat.
2. Ada 2 (dua) unsur yang mendapatkan nilai terendah dibandingkan dengan unsur pelayanan lainnya dan masuk kategori baik, untuk itu upaya mengenai prosedur pelayanan dan Keadilan Pelayanan, perlu mendapatkan perhatian khusus agar dapat ditingkatkan, demikian juga dengan unsur-unsur yang lain yang masih mendapatkan kategori baik hendaknya ditingkatkan menjadi sangat baik.
3. Dilihat dari 5 (lima) dimensi Kualitas Pelayanan yang diberikan, dimensi Ketepatan Pelayanan mendapatkan nilai rata-rata terendah yaitu 3.91 dan masuk dalam kategori Baik (B). Hal ini berarti dimensi Ketepatan Pelayanan ini perlu mendapatkan perhatian untuk ditingkatkan.

layanan terbaik terdapat pada dimensi Pelayanan Fisik dengan skor 4.05 (Baik) dan skor terendah walaupun nilainya hampir sama dengan yang lain pada dimensi Ketepatan Pelayanan dengan skor 3.91 (Baik).

6. Pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Alak Kota Kupang telah dinilai oleh responden dengan kategori Sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat. Nilai rata-rata harapan masyarakat 3,02 termasuk dalam kategori Sesuai (B). Dengan demikian masih perlu adanya peningkatan dalam pelayanan masyarakat agar apa yang telah dilakukan oleh Kecamatan Alak menjadi sangat sesuai dengan harapan masyarakat.

6.2. REKOMENDASI

Berdasarkan beberapa kesimpulan sebagaimana dipaparkan diatas maka dapat disampaikan beberapa rekomendasi sebagai berikut :

1. Kecamatan Alak Kota Kupang merupakan unit pelayanan yang telah mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan kategori Baik (B), sehingga perlu dipertahankan dan jika bisa ditingkatkan menjadi Sangat Baik (A) agar pelayanan publik yang diberikan dapat lebih sesuai dengan harapan masyarakat.
2. Ada 2 (dua) unsur yang mendapatkan nilai terendah dibandingkan dengan unsur pelayanan lainnya dan masuk kategori baik, untuk itu upaya mengenai prosedur pelayanan dan Keadilan Pelayanan, perlu mendapatkan perhatian khusus agar dapat ditingkatkan, demikian juga dengan unsur-unsur yang lain yang masih mendapatkan kategori baik hendaknya ditingkatkan menjadi sangat baik.
3. Dilihat dari 5 (lima) dimensi Kualitas Pelayanan yang diberikan, dimensi Ketepatan Pelayanan mendapatkan nilai rata-rata terendah yaitu 3.91 dan masuk dalam kategori Baik (B). Hal ini berarti dimensi Ketepatan Pelayanan ini perlu mendapatkan perhatian untuk ditingkatkan.

4. Beberapa program alternatif peningkatan kinerja petugas pelayanan yang dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan harus tetap dijaga dan bahkan ditingkatkan antara lain:
 - a. Memperbaiki dukungan sarana dan prasarana pelayanan, melalui identifikasi yang lebih lengkap tentang berbagai kebutuhan pelayanan, kebutuhan perkantoran, maupun kebutuhan pekerja, serta selanjutnya membuat perencanaan kebutuhan sarana dan prasarana pelayanan dan dilaksanakan secara konsisten agar pelayanan di Kecamatan Alak bisa diberikan secara lebih up to date.
 - b. Melanjutkan dan mengoptimalkan pemberdayaan SDM yang dimiliki dalam pemecahan masalah pelayanan dengan melibatkan seoptimal mungkin peran para petugas pelayanan, disamping itu juga bisa dengan mengirim petugas ke DIKLAT atau Kursus yang terkait dengan peningkatan kemampuan dalam memberikan pelayanan, serta program-program studi banding ke instansi sejenis yang relatif lebih maju sehingga bisa memberikan pelayanan yang optimal dengan teknologi baru dalam bidang pelayanan masyarakat dengan tepat.
 - c. Penerapan pola insentif (reward) bagi petugas pelayanan sebagai bentuk penghargaan terhadap prestasi kerja hendaknya perlu dan terus dilakukan untuk memotivasi karyawan.
5. Atas tanggapan, kritik, dan saran yang telah disampaikan oleh masyarakat dari hasil survey ini hendaknya perlu diperhatikan untuk perbaikan kedepan.

BAB VI

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

6.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa dan interpretasi sebagaimana dipaparkan pada bagian sebelumnya, maka dapat disimpulkan yang antara lain adalah sebagai berikut:

1. Hasil perhitungan yang diperoleh angka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan Kota Raja Kota Kupang pada tahun 2013 adalah 85,96 dan ini termasuk dalam kategori Sangat Baik. Oleh karena itu harus dipertahankan.
2. Rata-rata nilai penilaian pelayanan terhadap 14 (empat belas) unsur pelayanan di Kecamatan Kota Raja Kota Kupang telah menghasilkan nilai indeks sebesar 3,44 dengan kategori Sangat Baik sehingga perlu dipertahankan.
3. Terdapat 1 (satu) unsur yang memiliki rata-rata penilaian terendah yaitu Keamanan Pelayanan dibandingkan unsur pelayanan lainnya, yaitu dengan nilai 3,29 masuk kategori Sangat Baik.
4. Ada 1 (satu) unsur pelayanan yang mendapatkan rata-rata penilaian tertinggi jika dibandingkan dengan unsur lainnya dan berada pada nilai diatas nilai rata-rata yaitu: Prosedur Pelayanan (Nilai 3.58 kategori Sangat Baik).
5. Kualitas layanan yang diukur dengan 5 (lima) dimensi menurut Parasuraman telah dinilai oleh masyarakat dengan kategori Sangat Baik dengan rata-rata nilai 4,45. Kualitas layanan terbaik terdapat pada dimensi Pelayanan Fisik dengan skor 4.68 (Sangat Baik) dan skor terendah walaupun nilainya hampir sama dengan yang lain pada dimensi Ketepatan Pelayanan dengan skor 4,22 (Sangat Baik).
6. Pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Kota Raja Kota Kupang telah dinilai oleh responden dengan kategori Sangat Sesuai dengan

apa yang diharapkan masyarakat. Nilai rata-rata harapan masyarakat 3,71 termasuk dalam kategori Sangat Sesuai (A). Dengan demikian Kecamatan Kota Raja perlu mempertahankan pelayanan masyarakat yang telah dilakukan selama ini.

6.2. REKOMENDASI

Berdasarkan beberapa kesimpulan sebagaimana dipaparkan diatas maka dapat disampaikan beberapa rekomendasi sebagai berikut :

1. Kecamatan Kota Raja Kota Kupang merupakan unit pelayanan yang telah mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan kategori Sangat Baik (A), sehingga perlu dipertahankan agar pelayanan publik yang diberikan dapat terus sesuai dengan harapan masyarakat.
2. Ada 1 (satu) unsur yang mendapatkan nilai terendah dibandingkan dengan unsur pelayanan lainnya dan masuk kategori sangat baik, untuk itu upaya mengenai Keamanan Pelayanan, perlu mendapatkan perhatian khusus agar dapat ditingkatkan.
3. Dilihat dari 5 (lima) dimensi Kualitas Pelayanan yang diberikan, dimensi Ketepatan Pelayanan nilai rata-rata terendah yaitu 4,22 dan masuk dalam kategori Sangat Baik (A). Hal ini berarti dimensi ini perlu mendapatkan perhatian untuk ditingkatkan dibandingkan dimensi yang lainnya.
4. Beberapa program alternatif peningkatan kinerja petugas pelayanan yang dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan harus tetap dijaga dan bahkan ditingkatkan antara lain:
 - a. Memperbaiki dukungan sarana dan prasarana pelayanan, melalui identifikasi yang lebih lengkap tentang berbagai kebutuhan pelayanan, kebutuhan perkantoran, maupun kebutuhan pekerja, serta selanjutnya membuat perencanaan kebutuhan sarana dan prasarana pelayanan dan dilaksanakan

secara konsisten agar pelayanan di Kecamatan Kota Raja bisa diberikan secara lebih *up to date*.

- b. Melanjutkan dan mengoptimalkan pemberdayaan SDM yang dimiliki dalam pemecahan masalah pelayanan dengan melibatkan seoptimal mungkin peran para petugas pelayanan, disamping itu juga bisa dengan mengirim petugas ke DIKLAT atau Kursus yang terkait dengan peningkatan kemampuan dalam memberikan pelayanan, serta program-program studi banding ke instansi sejenis yang relatif lebih maju sehingga bisa memberikan pelayanan yang optimal dengan teknologi baru dalam bidang pelayanan masyarakat dengan tepat.
 - c. Penerapan pola insentif (reward) bagi petugas pelayanan sebagai bentuk penghargaan terhadap prestasi kerja hendaknya perlu dan terus dilakukan untuk memotivasi karyawan.
5. Atas tanggapan, kritik, dan saran yang telah disampaikan oleh masyarakat dari hasil survey ini hendaknya perlu diperhatikan untuk perbaikan kedepan.

BAB VI

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

6.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa dan Interpretasi sebagaimana dipaparkan pada bagian sebelumnya, maka dapat disimpulkan yang antara lain adalah sebagai berikut:

1. Hasil perhitungan yang diperoleh angka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang pada tahun 2013 adalah 81,38 dan ini termasuk dalam kategori Sangat Baik. Oleh karena itu harus dipertahankan.
2. Rata-rata nilai penilalan pelayanan terhadap 14 (empat belas) unsur pelayanan di Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang telah menghasilkan nilai indeks sebesar 3,26 dengan kategori Sangat Baik sehingga perlu dipertahankan.
3. Terdapat 1 (satu) unsur yang memiliki rata-rata penilaian terendah yaitu Kecepatan Pelayanan dibandingkan unsur pelayanan lainnya, yaitu: Kecepatan Pelayanan dengan nilai 3,17 dengan kategori Baik.
4. Ada 1 (satu) unsur pelayanan yang mendapatkan rata-rata penilaian tertinggi jika dibandingkan dengan unsur lainnya dan berada pada nilai diatas nilai rata-rata yaitu: Kepastian Biaya Pelayanan dengan nilai 3.51 masuk kategori Sangat Baik.
5. Kualitas layanan yang diukur dengan 5 (lima) dimensi menurut Parasuraman telah dinilai oleh masyarakat dengan kategori Sangat Baik dengan rata-rata nilai 4,26. Kualitas layanan terbaik terdapat pada dimensi Daya Tanggap Dalam Pelayanan dengan skor 4.30 (Sangat Baik) dan skor terendah walaupun nilainya hampir sama dengan yang lain pada dimensi Ketepatan Pelayanan, Keterjaminan dan Kepedulian dengan skor 4,25 (Sangat Baik).

6. Pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang telah dinilai oleh responden dengan kategori Sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat. Nilai rata-rata harapan masyarakat 3,49 termasuk dalam kategori Sangat Sesuai (A). Dengan demikian Kecamatan Kelapa Lima perlu mempertahankan pelayanan masyarakat yang telah dilakukan selama ini.

6.2. REKOMENDASI

Berdasarkan beberapa kesimpulan sebagaimana dipaparkan diatas maka dapat disampaikan beberapa rekomendasi sebagai berikut :

1. Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang merupakan unit pelayanan yang telah mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan kategori Sangat Baik (A), sehingga perlu dipertahankan agar pelayanan publik yang diberikan dapat terus sesuai dengan harapan masyarakat.
2. Ada 1 (satu) unsur yang mendapatkan nilai terendah dibandingkan dengan unsur pelayanan lainnya dan masuk kategori baik, untuk itu upaya mengenai Kecepatan Pelayanan, perlu mendapatkan perhatian khusus agar dapat ditingkatkan, demikian juga dengan unsur-unsur yang lain yang masih mendapatkan kategori baik hendaknya ditingkatkan menjadi sangat baik.
3. Dilihat dari 5 (lima) dimensi Kualitas Pelayanan yang diberikan, dimensi Ketepatan Pelayanan, Keterjaminan dan Kepedulian mendapatkan nilai rata-rata terendah yaitu 4,25 dan masuk dalam kategori Sangat Baik (A). Hal ini berarti dimensi-dimensi ini perlu mendapatkan perhatian untuk ditingkatkan.
4. Beberapa program alternatif peningkatan kinerja petugas pelayanan yang dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan harus tetap dijaga dan bahkan ditingkatkan antara lain:

- a. Memperbaiki dukungan sarana dan prasarana pelayanan, melalui identifikasi yang lebih lengkap tentang berbagai kebutuhan pelayanan, kebutuhan perkantoran, maupun kebutuhan pekerja, serta selanjutnya membuat perencanaan kebutuhan sarana dan prasarana pelayanan dan dilaksanakan secara konsisten agar pelayanan di Kecamatan Kelapa Lima bisa diberikan secara lebih *up to date*.
 - b. Melanjutkan dan mengoptimalkan pemberdayaan SDM yang dimiliki dalam pemecahan masalah pelayanan dengan melibatkan seoptimal mungkin peran para petugas pelayanan, disamping itu juga bisa dengan mengirim petugas ke DIKLAT atau Kursus yang terkait dengan peningkatan kemampuan dalam memberikan pelayanan, serta program-program studi banding ke instansi sejenis yang relatif lebih maju sehingga bisa memberikan pelayanan yang optimal dengan teknologi baru dalam bidang pelayanan masyarakat dengan tepat.
 - c. Penerapan pola insentif (reward) bagi petugas pelayanan sebagai bentuk penghargaan terhadap prestasi kerja hendaknya perlu dan terus dilakukan untuk memotivasi karyawan.
5. Atas tanggapan, kritik, dan saran yang telah disampaikan oleh masyarakat dari hasil survey ini hendaknya perlu diperhatikan untuk perbaikan kedepan.

BAB VI

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

6.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa dan interpretasi sebagaimana dipaparkan pada bagian sebelumnya, maka dapat disimpulkan yang antara lain adalah sebagai berikut:

1. Hasil perhitungan yang diperoleh angka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan Kota Lama Kota Kupang pada tahun 2013 adalah 75,92 dan ini termasuk dalam kategori Baik. Oleh karena itu harus ditingkatkan agar dapat menjadi sangat baik.
2. Rata-rata nilai penilaian pelayanan terhadap 14 (empat belas) unsur pelayanan di Kecamatan Kota Lama Kota Kupang telah menghasilkan nilai indeks sebesar 3,04 dengan kategori Baik sehingga perlu ditingkatkan.
3. Terdapat 1 (satu) unsur yang memiliki rata-rata penilaian terendah yaitu Kecepatan Pelayanan dibandingkan unsur pelayanan lainnya yaitu dengan nilai 2,88 masuk kategori Baik.
4. Ada 1 (satu) unsur pelayanan yang mendapatkan rata-rata penilaian tertinggi jika dibandingkan dengan unsur lainnya dan berada pada nilai diatas nilai rata-rata yaitu Keamanan Pelayanan (Nilai 3,21 kategori Baik).
5. Kualitas layanan yang diukur dengan 5 (lima) dimensi menurut Parasuraman telah dinilai oleh masyarakat dengan kategori Baik dengan rata-rata nilai 4,00. Kualitas layanan terbaik terdapat pada dimensi Pelayanan Fisik dengan skor 4,14 (Baik) dan skor terendah walaupun nilainya hampir sama dengan yang lain pada dimensi Kecepatan Pelayanan dengan skor 4,04 (Baik).
6. Pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Kota Lama Kota Kupang telah dinilai oleh responden dengan kategori Sesuai dengan apa

yang diharapkan masyarakat. Nilai rata-rata harapan masyarakat 2,89 termasuk dalam kategori Sesuai (B). Dengan demikian Kecamatan Kota Lama perlu meningkatkan pelayanan masyarakat yang telah dilakukan selama ini.

6.2. REKOMENDASI

Berdasarkan beberapa kesimpulan sebagaimana dipaparkan diatas maka dapat disampaikan beberapa rekomendasi sebagai berikut:

1. Kecamatan Kota Lama Kota Kupang merupakan unit pelayanan yang telah mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan kategori Baik (B) sehingga perlu ditingkatkan agar pelayanan publik yang diberikan dapat lebih baik lagi dan sesuai dengan harapan masyarakat.
2. Ada 1 (satu) unsur yang mendapatkan nilai rendah dibandingkan dengan unsur pelayanan lainnya dan masuk kategori baik, untuk itu upaya mengenai Kecepatan Pelayanan, perlu mendapatkan perhatian khusus agar dapat ditingkatkan, demikian juga dengan unsur-unsur yang lain yang masih mendapatkan kategori baik hendaknya ditingkatkan menjadi sangat baik.
3. Dilhat dari 5 (lima) dimensi Kualitas Pelayanan yang diberikan, dimensi Ketepatan Pelayanan nilai rata-rata rendah yaitu 4,04 dan masuk dalam kategori Baik (B). Hal ini berarti dimensi ini perlu mendapatkan perhatian untuk ditingkatkan.
4. Beberapa program alternatif peningkatan kinerja petugas pelayanan yang dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan harus tetap dijaga dan bahkan ditingkatkan antara lain:
 - a. Memperbaiki dukungan sarana dan prasarana pelayanan, melalui identifikasi yang lebih lengkap tentang berbagai kebutuhan pelayanan, kebutuhan perkantoran, maupun kebutuhan pekerja, serta selanjutnya membuat perencanaan

kebutuhan sarana dan prasarana pelayanan dan dilaksanakan secara konsisten agar pelayanan di Kecamatan Kota Lama bisa diberikan secara *top to bottom*.

- b. Melanjutkan dan mengoptimalkan pemberdayaan SDM yang dimiliki dalam pemecahan masalah pelayanan dengan melibatkan seoptimal mungkin peran para petugas pelayanan, disamping itu juga bisa dengan mengirim petugas ke DIKLAT atau Kursus yang terkait dengan peningkatan kemampuan dalam memberikan pelayanan, serta program-program studi banding ke instansi sejenis yang relatif lebih maju sehingga bisa memberikan pelayanan yang optimal dengan teknologi baru dalam bidang pelayanan masyarakat dengan tepat.
 - c. Pesarapan pola insentif (reward) bagi petugas pelayanan sebagai bentuk penghargaan terhadap prestasi kerja hendaknya perlu dan terus dilakukan untuk memotivasi karyawan.
5. Atas tanggapan, kritik, dan saran yang telah disampaikan oleh masyarakat dan hasil survey ini hendaknya perlu diperhatikan untuk perbaikan kedepan.