

TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DALAM LAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU DI KELURAHAN WONOKROMO KECAMATAN WONOKROMO KOTA SURABAYA

Denny Candra Pratama

Meirinawati

ABSTRAK

Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) adalah surat pernyataan tidak mampu yang dikeluarkan oleh kelurahan. Biasanya digunakan sebagai syarat untuk mendapatkan keringanan biaya kesehatan maupun biaya pendidikan. Dengan melampirkan surat keterangan tidak mampu ini maka pihak penyedia jasa kesehatan atau pendidikan akan mengerti bahwasannya warga atau penduduk tersebut merupakan warga yang kurang mampu. Maka akan dikenakan biaya yang relatif lebih ringan dibandingkan biaya asli atau yang sudah ditetapkan. Tujuan penelitian adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat dalam layanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Wonokromo, Kecamatan Wonokromo Kota Surabaya.

Jenis penelitian ini adalah penelitian diskriptif kuantitatif. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer yang diperoleh dari hasil angket, wawancara selama penelitian berlangsung dan data sekunder yang merujuk pada dokumentasi pada Kelurahan Wonokromo Kecamatan Wonokromo Kota Surabaya. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa angket, wawancara, dokumentasi. Analisis data yang dilakukan adalah pengolahan data kuisisioner, pengujian kualitas data, penyusunan hasil laporan IKM, dan membuat simpulan berdasarkan atas hasil penelitian yang didapat. Hal itu mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Layanan Pembuatan SKTM di Kelurahan Wonokromo dapat diketahui hasil penilaian masyarakat terhadap kinerja yang diberikan petugas Kelurahan Wonokromo dalam kategori **Baik**. Dengan total IKM konversi sebesar **74**. Penilaian dari 150 responden tersebut sesuai dengan apa yang mereka rasakan atas pelayanan yang mereka terima ketika mengurus pembuatan SKTM di Kelurahan Wonokromo. Hasil penilaian masyarakat tersebut dapat digunakan sebagai bahan acuan perbaikan pelayanan di Kelurahan Wonokromo sehingga kedepannya tingkat kualitas pelayanan di Kelurahan Wonokromo semakin membaik.

Kata Kunci : SKTM , kepuasan masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat

Degree of satisfaction of making an economically permission letter

In Wonokromo Public Center Wonokromo Regency

Denny Candra Pratama

Meirinawati

ABSTRACT

Economically permission letter (SKTM) is a letter that is made by a regency. This letter sometimes is used to get lower payment of health care and educational side. By showing this letter, the certain institutions will know that the citizens are in poor economical condition. So that they will get lower payment compared with usual payment. The purpose of this research is to measure the degree of satisfaction of making an economically permission letter in Wonokromo Public Centre Wonokromo Regency.

This research is a descriptive quantitative. The source of data that is used in this research is a primary data that is collected from questionnaires and interviewing the related people. Thus, the secondary data is collected from documentary data in Wonokromo Public Center Wonokromo Regency, Surabaya. The data collection that is used in this research is questionnaires, interviewing, documentary. Data analysis that is used in this research is processing of questioner data, testing the quality of the data, making the result of IKM data and making a conclusion based on the findings. This is reflected on Keputusan Menpan No.25 Tahun 2004 about the common condition indexes arrangement society conclusion government instancy service unit.

Based on the findings about Degree of satisfaction of making an economically permission letter, we will know the public service that is given by this regency in a good category. The total conversion of IKM is 74. There are 150 respondents and their opinion based on what they feel when they making economically permission letter in Wonokromo Regency. But, the public service in this regency needs to be increase to be better. It includes the fairness of service fee and certainty of the schedule service. The findings of this research can be used as standard criteria to be better in the future. Some improvements that can be realized are to discipline the workers in this regency to be on time and to announce the newest information in notice board about the information of the fee to make economically permission letter. So that people will know about the fee and they will not be confuse about it.

Key words: economically permission letter, degree of satisfaction, Indeks Kepuasan Masyarakat

Latar Belakang

Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung sekaligus upaya penciptaan keadilan sosial di tengah masyarakat. Hakekat pemerintah adalah pelayan rakyat, dimana pemerintah dituntut untuk menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada rakyat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan rakyat. Dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran dalam memberikan pelayanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan berubah menjadi suka menolong tanpa diskriminatif.

Pelayanan publik sendiri dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan seseorang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pengertian ini memberikan pemahaman bahwa segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan, hendaknya harus dilaksanakan dengan sebaik mungkin agar masyarakat yang menerima pelayanan itu merasa puas. Pelayanan aparatur harus lebih proaktif dalam

mencermati paradigma baru agar pelayanan yang diberikan mempunyai daya saing yang tinggi dalam berbagai aktivitas publik sehingga pemerintah semakin dituntut untuk menciptakan kualitas pelayanan yang dapat mendorong dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan perlu ditinjau mulai dari pelayanan yang paling dasar. Pelayanan yang paling dasar adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah yang disebut dengan Kelurahan. Pelayanan yang diberikan oleh instansi kelurahan ini meliputi pelayanan administrasi dasar, misalnya: layanan pembuatan Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Tanah, Surat Kematian dan masih banyak lainnya.

Salah satu Kelurahan di Kota Surabaya, tepatnya pada Kelurahan Wonokromo, Kecamatan Wonokromo Kota Surabaya juga melaksanakan pelayanan administrasi dasar. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Sekretaris Lurah bahwa dalam pelayanan administrasi dasar dapat dibedakan dalam 2 jenis pelayanan ,yang pertama yaitu pelayanan pengurusan administrasi dasar yang sifatnya hanya sebagai surat pengantar untuk ditindaklanjuti oleh Kecamatan, seperti : pengurusan KTP, surat tanah, Kartu Keluarga ,dan Akta kelahiran. Kedua yaitu pelayanan yang langsung diberikan kepada masyarakat dan tanpa ditindaklanjuti oleh Kecamatan, seperti :

pengurusan surat keterangan kematian dan pembuatan SKTM.

Kelurahan Wonokromo merupakan salah satu Kelurahan yang terletak di pinggiran Kota Surabaya sehingga menarik untuk di jadikan objek penelitian dikarenakan di kelurahan ini banyak warga yang berpenghasilan minim di bawah satu juta sehingga mendorong warga untuk mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu. Dimana surat tersebut penting bagi warga sekitar mengingat mahalanya biaya kesehatan dan pendidikan di Kota Surabaya ini.

Berdasar argumen tersebut maka perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Wonokromo. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Bersumber dari tema permasalahan di atas maka peneliti tertarik untuk menjadikan latarbelakang penelitian, yang selanjutnya diambil dengan judul **Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Layanan Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (Studi pada Kelurahan Wonokromo, Kecamatan Wonokromo, Kota Surabaya)**

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat diambil dua rumusan masalah sebagai berikut:

Bagaimanakah tingkat kepuasan masyarakat dalam layanan pembuatan

Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Wonokromo Kecamatan Wonokromo Surabaya?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dijabarkan sebelumnya, maka dapat dijabarkan tujuan penulisan adalah sebagai berikut :

Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat dalam layanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Wonokromo, Kecamatan Wonokromo Kota Surabaya.

Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat baik secara teoritis ataupun praktis bagi pihak-pihak yang membutuhkan. Secara umum manfaat yang dapat diharapkan antara lain :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah kajian ilmu Administrasi Negara khususnya tentang kualitas dan kepuasan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di suatu institusi pemerintahan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Kelurahan Wonokromo

- 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai masukan dan referensi tentang kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

- 2) Hasil penelitian diharapkan ini dapat

dipergunakan sebagai bahan pertimbangan perumusan kebijakan dalam rangka pengembangan kualitas pelayanan pada masa mendatang.

b. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan acuan penelitian selanjutnya tentang indeks kepuasan masyarakat di Kelurahan Wonokromo, Kecamatan Wonokromo Surabaya.

c. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan pengalaman bagi mahasiswa dalam melakukan penelitian terutama untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat dalam layanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu di Kelurahan Wonokromo, Kecamatan Wonokromo Surabaya

KAJIAN PUSTAKA

Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik bisa juga dikatakan pelayanan umum maupun pelayanan masyarakat. Menurut Thoha, pelayanan masyarakat adalah sebuah usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dan instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat

dalam mencapai tujuan (Sedarmayanti, 2009:243).

Menurut Sinambela pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara (2008:5). Selanjutnya, definisi pelayanan publik menurut Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, dan begitu juga sebaliknya. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan beberapa indikator. Karena spesifikasi yang merupakan indikator harus dirancang berarti kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditinggalkan (Pasolong:2008).

Mendefinisikan kualitas jasa tidak semudah memahami kualitas produk atau barang. Kualitas produk

atau barang dapat terlihat langsung atau dapat dibedakan antara produk satu dengan produk lainnya melalui penempilan fisik atau spesifikasi bahan pembentuknya. Berbeda dengan jasa atau pelayanan yang tidak memiliki bentuk, jasa baru dapat dirasakan setelah dikonsumsi.

IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. Kep./25/M.P AN/2/2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat, menyatakan bahwa:

“Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya”.

Maksud dari penyusunan indeks kepuasan masyarakat ialah untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka apeningkatan kualitas pelayanan publik, sedangkan bagi masyarakat indeks kepuasan masyarakat dapat digunakan sebagai

gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan. Unsur-unsur yang digunakan dalam penelitian indeks kepuasan masyarakat berdasarkan KEP/25/M.PAN/2/2004 ada 14. Ke-14 indikator yang akan dijadikan instrumen pengukuran berdasarkan keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara di atas adalah sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya)
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas

- dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat
 7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan
 8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani
 9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati
 10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan
 11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya

- yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
 13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan
 14. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain (Sugiyono,2006:11).

Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil lokasi di Kelurahan

Wonokromo Kecamatan Wonokromo Kota Surabaya. Adapun alasan peneliti mengambil lokasi tersebut adalah Kelurahan Wonokromo merupakan salah satu Kelurahan yang terletak di pinggiran Kota Surabaya sehingga menarik untuk di jadikan objek penelitian dikarenakan di kelurahan ini banyak warga yang berpenghasilan minim di bawah satu juta sehingga mendorong warga untuk mengurus Surat Keterangan tidak Mampu.

Populasi

Menurut Sugiyono (2005:90) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan penjelasan diatas, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kelurahan Wonokromo yang mengurus layanan pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu sebanyak 257 orang, data tersebut diambil dari bulan Januari 2013 – Maret 2013.

Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2005:91). Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah random sampling acak dari seluruh masyarakat yang mengurus SKTM sebanyak 150 orang (Menurut Indikator Kepuasan Masyarakat atau IKM).

Variabel Penelitian

Menurut Kerlinger (dalam Sugiyono 2006:39) menyatakan bahwa variabel adalah konstruk atau sifat yang akan dipelajari, variabel dapat dikatakan sebagai suatu sifat yang diambil dari suatu nilai yang berbeda (*different values*). Dalam penelitian yang berjudul tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pembuatan SKTM di Kelurahan Wonokromo Kecamatan Wonokromo Kota Surabaya.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu cara atau proses yang sistematis dalam pengumpulan, pencatatan dan penyajian fakta untuk tujuan tertentu. Tujuan pengumpulan data sangat tergantung pada tujuan dan metodologi penelitian khususnya analisis data.

1. Metode Dokumentasi

Dokumentasi artinya mengumpulkan data dengan cara mencatat ulang atau mendokumentasikan data yang sebelumnya telah dikumpulkan oleh orang lain atau suatu badan, misalnya : dinas-dinas pemerintah, badan pusat statistik, dsb. Keuntungan menggunakan metode dokumentasi adalah peneliti tidak perlu mengumpulkan sendiri data untuk menggambarkan kondisi populasinya (Hakim,2004:36-37).

2. Metode Angket

Instrument pengumpulan data melalui metode angket adalah kuisoner atau daftar pertanyaan. Pertanyaan yang terdapat dalam kuisoner umumnya terperinci dan lengkap, disusun dengan berpedoman pada variabel penelitian (Hakim,2004:2-3). Kuisoner dalam hal ini digunakan untuk mendapatkan variabel mengenai kepuasan masyarakat Kelurahan Wonokromo terhadap kualitas pelayanannya. Kuisoner dibuat dengan kategori *multiple choice* dimana sesuai dengan ketentuan yang terdapat dalam KEP/25/M.PAN/2/2004.

3. Metode Wawancara (Interview)

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam (Sugiyono, 2006:157). Wawancara dilakukan dengan cara tanya jawab dengan pihak yang berwenang untuk memperoleh keterangan dan kejelasan data, yang dapat dilakukan secara langsung bertatap muka (*face to face*) maupun secara tidak langsung dengan menggunakan media komunikasi.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini, menggunakan acuan SK Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004. Adapun

langkah-langkah dalam menganalisis IKM sebagai berikut:

1. Pengolahan data hasil kuisoner
Penyusunan IKM, digunakan kuisoner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur atau kriteria pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan.

2.Pengujian kualitas data

Hasil data jawaban masyarakat yang telah dimasukkan dalam kuisoner disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok usia responden dan jenis kelamin. Hal ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

3 Penyusunan Laporan Hasil IKM

Hasul dari penyusunan IKM pada pelayanan instansi pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, bagi yang memiliki hasil nilai yang cukup tinggi maka harus tetap dipertahankan.

4. Membuat simpulan berdasarkan hasil analisis mengenai penelitian yang telah dilakukan tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pembuatan SKTM di Kelurahan Wonokromo

Pembahasan Hasil Penelitian

Wonokromo merupakan sebuah Kelurahan di Kota Surabaya, Jawa Timur, Indonesia. Di sini terdapat Stasiun Kereta Api Wonokromo dan sungai yang bernama Kali Jagir dan bangunan pasar baru yang bernama DTC (Darmo Trade Center). Letaknya yang di tengah kota, menjadikan Wonokromo sebagai jalur utama lalu lintas Kota Surabaya. Wonokromo memiliki potensi yang sangat besar, baik potensi ekonomi dan perdagangan, maupun potensi sosial dan budaya serta sumber daya manusia. Meskipun begitu, lingkungan di sekitar Wonokromo masih terlihat kumuh, dikarenakan kurangnya penanganan akan bangunan liar para gelandangan dan pendatang yang dari luar Surabaya oleh pemerintah kota.

Luas Kelurahan Wonokromo ini sendiri adalah kurang lebih berkisar 104 Ha. Jumlah penduduk Kelurahan Wonokromo sekitar 42.581 jiwa. Yang mayoritas penduduknya adalah wirausaha. Kantor Kelurahan Wonokromo yang terletak di jalan pulo wonokromo no.253B. Dengan batas-batas wilayah sebagai berikut :

- a. Batas Wilayah Utara : Kelurahan Sawunggaling
- b. Batas Wilayah Timur : Kelurahan Jagir
- c. Batas Wilayah Selatan : Kelurahan Ketintang
- d. Batas Wilayah Barat : Kelurahan Ketintang

Visi dan Misi Kelurahan Wonokromo :

1. Visi :
Menjadikan kelurahan yang unggul dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.
2. Misi :
 - a. Mewujudkan aparat yang berakhlak mulia dan berbudi luhur .
 - b. Menciptakan iklim , dan lingkungan yang bersih, sehat, indah, tertib, aman, dan nyaman.
 - c. Memberikan pelayanan prima dan optimal kepada masyarakat

Aparat Kelurahan Wonokromo

- a. Kepala Kelurahan : Terisi
(pendidikan terakhir S1)
- b. Sekretaris Lurah : Terisi
(pendidikan terakhir S2)
- c. Kepala Seksi : 4 Orang
(pendidikan terakhir S1)
- d. Staf PNS : 4 Orang
(pendidikan terakhir SMA)
- e. Staf Tenaga Lokal : 3 Orang
(pendidikan terakhir SMA)

Hasil rata-rata unsur pelayanan dan mutu pelayanan dalam pengurusan pembuatan SKTM di Kelurahan Wonokromo.

f.

No	g. h. Unsur Pelayanan	Nilai Unsur pelayanan	Mutu Pelayanan
1	Prosedur pelayanan	2.99	B
2	Persyaratan pelayanan j.	3.02	B
3	Kejelasan petugas pelayanan	3.06	B
4	Kedisiplinan petugas pelayanan l.	2.98	B
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3.00	B
6	III. Kemampuan petugas pelayanan	3.04	B
7	Kecepatan pelayanan	2.95	B
8	Keadilan mendapatkan pelayanan o.	3.02	B
9	Kesopanan dan keramahan petugas	3.02	B
10	Kewajaran biaya pelayanan	2,90	B
11	Kepastian biaya pelayanan	3.14	B
12	Kepastian jadwal pelayanan	2.95	B
13	Kenyaman lingkungan	2.95	B
14	Keamanan pelayanan t.	3.06	B
Jumlah		41.99	

u. P

Pada tabel di atas terlihat bahwa unsur atau kriteria tentang kewajaran biaya pelayanan memperoleh

nilai yang paling rendah yaitu **2,9** sehingga masuk kategori mutu pelayanan **B (baik)**, sedangkan kriteria kepastian biaya pelayanan memperoleh nilai tertinggi yaitu sebesar **3.14** sehingga mutu pelayanan dikategorikan **B (baik)**.

Pembahasannya adalah sebagai berikut :

1. Prosedur Pelayanan meliputi kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan yang harus dilakukan oleh masyarakat pengguna jasa. Hasil jawaban total dari 150 responden mengenai prosedur pelayanan adalah 449 sehingga nilai rata-rata sebesar 2,99. Nilai tersebut masuk dalam kategori Baik (B).
2. Persyaratan Pelayanan meliputi persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Hasil jawaban dari 150 responden mengenai persyaratan pelayanan adalah 453 sehingga nilai rata-rata nya sebesar 3,02 dan nilai tersebut masuk dalam kategori Baik (B).
3. Kejelasan Petugas Pelayanan yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawab). Hasil jawaban dari 150 responden mengenai kejelasan petugas pelayanan adalah 460 sehingga nilai rata-rata nya sebesar 3,06 dan nilai tersebut masuk dalam kategori Baik (B).
4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan meliputi kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hasil jawaban dari 150 responden mengenai kedisiplinan petugas pelayanan adalah 447 sehingga nilai rata-rata nya sebesar 2,98 dan nilai tersebut masuk dalam kategori Baik (B).
5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Hasil jawaban dari 150 responden mengenai tanggung jawab petugas pelayanan adalah 450 sehingga nilai rata-rata nya sebesar 3 dan nilai tersebut masuk dalam kategori Baik (B).
6. Kemampuan Petugas Pelayanan yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil jawaban dari 150 responden mengenai kemampuan petugas pelayanan adalah 457 sehingga nilai rata-rata nya sebesar 3,04 dan nilai tersebut masuk dalam kategori Baik (B).
7. Kecepatan Pelayanan meliputi target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Hasil jawaban dari 150 responden mengenai kecepatan pelayanan adalah 443 sehingga nilai rata-rata nya sebesar 2,95 dan nilai tersebut masuk dalam kategori Baik (B).
8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani melihat banyaknya golongan masyarakat yang ada. Hasil jawaban dari 150 responden mengenai keadilan mendapatkan pelayanan adalah 454 sehingga nilai rata-rata nya sebesar 3,02 dan nilai tersebut masuk dalam kategori Baik (B).
9. Kesopanan dan Keramahan Petugas meliputi sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan

kepada masyarakat secara sopan dan ramah. Hasil jawaban dari 150 responden mengenai kesopanan dan keramahan petugas pelayanan adalah 453 sehingga nilai rata-rata nya sebesar 3,02 dan nilai tersebut masuk dalam kategori Baik (B).

10. Kewajaran Biaya Pelayanan yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan. Hasil jawaban dari 150 responden mengenai kewajaran biaya pelayanan adalah 436 sehingga nilai rata-rata nya sebesar 2,9 dan nilai tersebut masuk dalam kategori Baik (B).
11. Kepastian Biaya Pelayanan yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Hasil jawaban dari 150 responden mengenai kepastian biaya pelayanan adalah 471 sehingga nilai rata-rata nya sebesar 3,14 dan nilai tersebut masuk dalam kategori Baik (B).
12. Kepastian Jadwal Pelayanan yaitu pelaksanaan waktu pelayanan apakah sesuai dengan ketentuan yang berlaku atau tidak. Hasil jawaban dari 150 responden mengenai kepastian jadwal pelayanan adalah 411 sehingga nilai rata-rata nya sebesar 2,95 dan nilai tersebut masuk dalam kategori Baik (B).
13. Kenyamanan Lingkungan yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Hasil jawaban dari 150 responden mengenai kenyamanan lingkungan pelayanan adalah 443

sehingga nilai rata-rata nya sebesar 2,95 dan nilai tersebut masuk dalam kategori Baik (B).

14. Keamanan Pelayanan yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. Hasil jawaban dari 150 responden mengenai keamanan pelayanan adalah 459 sehingga nilai rata-rata nya sebesar 3,06 dan nilai tersebut masuk dalam kategori Baik (B).

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Layanan Pembuatan SKTM di Kelurahan Wonokromo dapat diketahui hasil penilaian masyarakat terhadap kinerja yang diberikan petugas Kelurahan Wonokromo dalam kategori **Baik**. Dengan total IKM konversi sebesar **74**. Penilaian dari 150 responden tersebut sesuai dengan apa yang mereka rasakan atas pelayanan yang mereka terima ketika mengurus pembuatan SKTM di Kelurahan Wonokromo. Namun masih perlu penambahan kualitas pelayanan dalam beberapa indikator yang menurut masyarakat masih perlu perbaikan seperti halnya tingkat kewajaran biaya pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan yang menduduki 2 peringkat terbawah sehingga hal ini masih perlu perbaikan. Hasil penilaian masyarakat tersebut dapat digunakan sebagai bahan acuan

perbaikan pelayanan di Kelurahan Wonokromo sehingga kedepannya tingkat kualitas pelayanan di Kelurahan Wonokromo semakin membaik.

SARAN

Data indeks kepuasan masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Setelah dilakukan pengukuran indeks kepuasan masyarakat maka dapat diketahui indikator yang sudah baik maupun yang belum sepenuhnya baik. Hal-hal yang perlu ditingkatkan antara lain :

1. Kepastian jadwal pelayanan : indikator kepastian jadwal pelayanan menurut responden masih banyak yang mengeluhkan sehingga perlu ditingkatkan dan cara meningkatkannya adalah Lurah lebih mendisiplinkan pegawainya dan bila perlu memberikan sanksi agar kedepannya para pegawai kelurahan selalu tepat waktu. Hal ini perlu diperhatikan agar tidak ada lagi keluhan mengenai target waktu pelayanan. Sebab pegawai Kelurahan yang terbatas membuat pelayanan terhambat, jika pihak kelurahan ada hambatan dalam memberikan pelayanan agar segera memberikan penjelasan agar masyarakat dapat memaklumi hal tersebut.
2. Kewajaran biaya pelayanan : merujuk indikator kepastian jadwal pelayanan diatas, kewajaran biaya

pelayanan juga memiliki penjelasan yang sama. Yang dimana terkadang responden merasa bingung akan kepastian biaya pelayanan tersebut. Sehingga pihak kelurahan hendaknya memberikan informasi yang jelas agar dikemudian hari masyarakat dapat memaklumi permasalahan itu. Lebih baiknya pada papan pengumuman yang tertempel di depan Kelurahan, pihak Kelurahan membuat semacam informasi mengenai biaya pelayanan sehingga warga yang akan mengurus SKTM tidak merasa kebingungan.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Gramedia:Jakarta
- Dwi, Arista. 2011. *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Kelurahan Ngagel Rejo Kecamatan Wonokromo Surabaya*, skripsi tidak diterbitkan. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya
- Perda No.11 Tahun 2005
- Febriyanti, Anna. 2011. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Inap di Rumah sakit Umum Daerah Bangil Kabupaten Pasuruan*, skripsi tidak diterbitkan. Surabaya: Universitas Surabaya.
- Harbani, Pasolong .2008 .*Teori Administrasi Publik* . Bandung: Alfabeta.
- Kepmen PAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*
- Kepmen PAN No. 25/M.PAN/2/2004 tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.
- Moenir,H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi. 2010. *Manajemen Pelayanan (pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar Pelayanan Minimal)*. Yogyakarta.: Pustaka Belajar.
- Santosa, Pandji . 2008. *Administrasi Publik : Teori dan Aplikasi Good Governance*.Bandung : PT. Refika Aditama.
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung. PT. Refika Aditama.
- Sinambela, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, Dan Implemetasi*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Subarsono, AG .2005 .*Pelayanan Publik yang Efisien, Responsif, dan Non-Partisan*.Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung. Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy .2006 .*Prinsip-Prinsip Total Quality Service*.Yogyakarta : ANDI.
- Kristiadi.1996 .*Transformasi Pelayanan Publik*.Yogyakarta:Pembaruan,
-