

eJournal Ilmu Pemerintahan, 2022, 10(2): 478-487

ISSN 2477-2458 (online), ISSN 2477-2631 (cetak), ejournal.ipfisp-unmul.ac.id

© Copyright 2022

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN  
APARATUR SIPIL NEGARA  
(Studi Kasus di TPT Kantor Pelayanan Pajak Pratama Samarinda Ilir  
Kota Samarinda)**

**HENDRI**

**eJournal Ilmu Pemerintahan Volume 10, Nomor 2, 2022**

# INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN

## APARATUR SIPIL NEGARA

(Studi Kasus di TPT Kantor Pelayanan Pajak Pratama Samarinda Ilir

Kota Samarinda)

HENDRI<sup>1</sup>

### **Abstrak**

*H E N D R I, Program Studi Ilmu Pemerintahan, Jurusan Ilmu Administrasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman Samarinda, melaksanakan penelitian dengan judul Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Aparatur Sipil Negara, dibawah bimbingan Bapak Prof. Dr. H. Adam Idris, M.Si sebagai Pembimbing I dan Bapak Dr. Anwar Alaydrus, S.Sos., M.M sebagai pembimbing II. Penelitian ini dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Samarinda.*

*Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan Aparatur Sipil Negara di Tempat Pelayanan Terpadu KPP Pratama Samarinda Ilir. Jenis penelitian ini menggunakan metode pendekatan penelitian kualitatif yang dikuantitatifkan dan teknik pengumpulan data yaitu observasi, kuisioner, dan dokumentasi. Sedangkan teknik sampling yang digunakan adalah tehnik nonprobability sampling. Adapun jenis tehnik nonprobability sampling yang dipakai yaitu Convenience Sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan pada ketersediaan elemen dan kemudahan untuk mendapatkannya.*

*Dari penelitian dan pembahasan untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam Pelayanan Aparatur Sipil Negara yang berdasarkan pada 9 unsur atau indicator IKM yang meliputi Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Sarana Prasarana, Penanganan pengaduan, saran dan masukan, maka dapat disimpulkan; a. Dari total perhitungan 9 (sembilan) unsur layanan yang di survei kepada penerima layanan/responden yang terdiri dari 100 orang, didapatkan hasil rata-rata nilai indeks kepuasan masyarakat berada pada interval **3,09** dengan nilai konversi senilai **76,56**. Hal ini menjelaskan bahwa mutu pelayanan pada Tempat Pelayanan Terpadu KPP Pratama Samarinda Ilir Kota Samarinda berada pada Mutu Pelayanan “B” dengan Kinerja Pelayanan adalah “Baik”. b. Nilai interval dan nilai konversi dari setiap unsur pelayanan berada pada mutu pelayanan “B” dengan Kinerja Pelayanan “Baik”. Hal ini dilihat dari nilai interval berkisar dari **2.50- 3.25** dan nilai konversi berkisar dari **62.51- 81.25**.*

**Kata Kunci:** *Kepuasan, Masyarakat, Pelayanan, Aparatur Sipil Negara*

### **Pendahuluan**

Dewasa ini, pelayanan publik merupakan suatu hal penting dalam komponen birokrasi yang perlu perhatian serius yang dilakukan oleh pemerintah dalam terciptanya pelayanan yang

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.  
Email: hendrifisipolunmul@gmail.com

berkualitas, akuntabel, dan profesional. Pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan oleh individu, kelompok, maupun organisasi untuk memenuhi kebutuhan seseorang. Pelayanan juga dapat diartikan sebagai upaya yang dilakukan seseorang untuk menyediakan segala sesuatu yang diperlukan orang lain. “Suatu pelayanan tercipta karena adanya sebuah proses pemberian layanan oleh penyedia layanan kepada pihak yang mendapatkan pelayanan” (Brata, 2003:9)

Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan dimaksud, diharapkan mampu memberi pelayanan yang baik dan memberi kepuasan kepada yang menerima pelayanan. “Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang diselenggarakan secara ramah, adil, cepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi penerima layanan” (Hasibuan, 2005:152).

Hal ini sejalan dengan sifat manusia yang butuh pelayanan untuk memenuhi kebutuhannya. Terlebih, seiring berkembangnya kemajuan teknologi, baik informasi dan komunikasi sehingga tuntutan masyarakat semakin tinggi akan adanya pelayanan publik yang berkualitas. Oleh karena itulah, pelayanan publik harus diselenggarakan berdasarkan amanat dalam pembukaan UUD Negara Republik Indonesia tahun 1945, Undang- undang Republik Indonesia no 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional( PROPEMNAS) yang salah satu kegiatannya merupakan upaya meningkatkan pelayanan publik, dan Undang- undang Republik Indonesia no 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Namun pada perjalanannya, pelayanan publik mendapatkan berbagai macam respon dari masyarakat. Hal ini dapat dilihat sebagaimana laporan Ombudsman Republik Indonesia tahun 2020 di laman <https://ombudsman.go.id>. Pada Laporan Ombudsman RI tersebut, Ombudsman memaparkan bahwa masyarakat sudah aktif menggunakan saluran pengaduan untuk berkonsultasi pada rentan waktu dari 2015 sampai 2020, misalnya yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan publik, Ombudsman telah mendapatkan laporan sejumlah 7.204 kali. Laporan dimaksud terklasifikasi dari laporan regular sebanyak 6.522, respon cepat sebanyak 559, serta investigasi atas prakarsa individu sebanyak 123. Jumlah konsultasi non laporan dari masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia meningkat hingga 99,2% dibandingkan tahun sebelumnya. Hal ini semakin menjelaskan bahwa dalam diri masyarakat sudah ada kesadaran untuk lebih pro-aktif dan berani menyampaikan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik.

Kendati demikian, umumnya kantor pelayanan terus berbenah dan berkreasi guna menciptakan kepuasan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian guna mengukur tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan dari aparatur sipil Negara. Hal ini juga tersurat dalam Undang- undang Republik Indonesia No 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional( PROPENAS), tentang perlunya disusun indeks kepuasan warga selaku tolok ukur buat memperhitungkan tingkatan mutu pelayanan.

Penulis akan melaksanakan penelitian pada Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) KPP Pratama Samarinda Iilir. Hal ini berangkat dari permasalahan positif yang penulis temui dan amati pada Tempat pelayanan terpadu KPP Pratama Samarinda Iilir. Pada TPT KPP Pratama Samarinda Iilir, pelayanan publik berjalan lancar. Tidak ditemukan antrian pelayanan yang panjang sebagaimana kantor-kantor pelayanan pada umumnya. Selain itu, fasilitas penunjang juga terlihat sangat memadai, seperti ruangan *Full AC*, kursi sofa yang nyaman, dan ruangan yang bersih. Masyarakat sebagai penerima layanan juga disediakan air mineral, kopi dan teh yang dapat dinikmati saat berkunjung ke TPT KPP Pratama Samarinda Iilir. Selanjutnya Tempat Pelayanan Terpadu KPP Pratama Samarinda Iilir adalah tempat pelayanan perpajakan yang terintegrasi juga merupakan zona integritas. Dengan

demikian, penulis sangat tertarik untuk mengetahui tingkat kepuasan dari masyarakat didalam pelayanan Aparatur Sipil Negara di Tempat Pelayanan Terpadu KPP Samarinda Ilir Kota Samarinda.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Kepuasan***

Kepuasan merupakan bentuk perasaan dari apa yang diperoleh dari seseorang baik berupa pelayanan barang, jasa, administrasi maupun produk tertentu. Menurut Fandy Tjiptono (2014: 353) kata kepuasan ataupun satisfaction berasal dari bahasa latin “satis” yang berarti lumayan banyak ataupun mencukupi, serta “facio” yang berarti melaksanakan ataupun membuat. Secara simpel kata kepuasan bisa dimaksud selaku upaya pemenuhan suatu ataupun membuat suatu mencukupi.

Kepuasan (Satisfaction) ialah perasaan suka maupun kecewa seseorang yang lahir sebagai reaksi ketika menyamakan kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja ataupun hasil yang diharapkan. Bila kinerja tidak sesuai keinginan, maka pelanggan tidak puas. sebaliknya jika kinerja sesuai harapan, maka pelanggan sangat puas (Kotler 2006: 177).

Dengan demikian, kepuasan dimaknai sebagai perasaan yang muncul, baik senang ketika adanya kesesuaian kinerja produk yang diharapkan terhadap kinerja yang dihasilkan, serta perasaan kecewa atas ketidaksesuaian antara kinerja produk yang real ataupun faktual dengan kinerja produk yang diharapkan. Dari perbandingan kinerja produk yang diharapkan dan yang dihasilkan, maka akan muncul tingkat kepuasan, baik sangat puas, puas, maupun tidak puas.

### ***Masyarakat***

Bagi Maclver dalam Harsojo, (1999: 127) menggambarkan warga/masyarakat yakni satu sistem dari metode kerja serta prosedur, dari otoritas serta saling tolong-menolong yang meliputi kelompok serta pembagian sosial lain, sistem pula pengawasan sikap manusia serta kebebasan. Lebih lanjut, dalam novel Pembangunan Warga: Merangkai Suatu Kerangka (2009) oleh Soetomo, warga/masyarakat ialah sesuatu kesatuan yang senantiasa berganti yang hidup dikarenakan proses warga.

Soerjono Soekanto (1993: 105) mengatakan, bahwa sesungguhnya masyarakat, ialah suatu wujud kehidupan bersama manusia, yang memiliki identitas utama, seperti; 1. Manusia yang hidup bersama dengan metode teoritis, hingga jumlah orang yang hidup bersama minimum 2 orang. Di dalam ilmu sosial terkhusus ilmu masyarakat, tidak terdapat sesuatu ukuran absolut ataupun angka tentu buat membenarkan berapa jumlah orang yang wajib tinggal bersama. 2. Hidup bersama dalam waktu yang panjang. 3. adanya uraian, kalau masing-masing orang yakni bagian dari sesuatu kesatuan. 4. adanya nilai-nilai dan norma-norma yang jadi barometer untuk prilaku yang pantas. 5. menciptakan kultur serta meningkatkan kultur tersebut.

Dengan demikian, defenisi masyarakat dapat disimpulkan bahwa masyarakat adalah suatu system atau kesatuan hidup yang dibangun individu-individu, terikat kebudayaan, memiliki adat istiadat, mengendalikan lingkungan social, saling membantu, melakukan interaksi, mendiami suatu wilayah dan berlangsung secara kesinambungan.

### ***Indeks Kepuasan Masyarakat***

Kepuasan masyarakat identik dengan kepuasan pelanggan/konsumen dalam ilmu ekonomi. Hal ini dilandaskan pada posisinya sebagai objek yang mendapatkan pelayanan dari penyelenggara pelayanan. Tse serta Wilton( 1988) dalam Tjiptono( 2012: 311) menjabarkan kalau kepuasan pelanggan yakni reaksi pelanggan terhadap penilaian anggapan atas perbandingan antara harapan dini dikala saat sebelum pembelian( maupun standar kinerja yang lain) dan kinerja faktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah mengenakan maupun mengkonsumsi produk bersangkutan. Sebaliknya Philip Kotler serta Kevin Lane Keller sebagaimana yang ada dalam buku Manajemen Pemasaran menyatakan kalau kepuasan pelanggan yakni perasaan bahagia ataupun kecewa seorang yang timbul ketika menyamakan kinerja( hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan( 2007: 177). Lebih lanjut, Kepuasan konsumen merupakan tingkatan perasaan konsumen sesudah menyamakan antara apa yang ia terima serta harapannya( Umar, 2005: 65). Seseorang pelanggan bila merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk ataupun jasa, sangat besar kemungkinannya jadi pelanggan dalam waktu yang lama.

Permenpan No 14 tahun 2017 menjelaskan, Kepuasan warga/masyarakat merupakan hasil evaluasi warga terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik. Sebaliknya Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan hasil pengukuran dari aktivitas Survei Kepuasan Masyarakat berbentuk angka angka yang diwujudkan dengan skala 1( satu) hingga dengan 4( empat). Survey kepuasan masyarakat dilaksanakan guna mengukur tingkatan kepuasan warga terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara ataupun pemberi pelayanan. Pemberi pelayanan publik merupakan pegawai lembaga pemerintah yang melakukan tugas serta guna pelayanan publik cocok peraturan peraturan perundang- undangan.

### ***Pelayanan Aparatur Sipil Negara***

Pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan oleh individu, kelompok, maupun organisasi untuk memenuhi kebutuhan seseorang. Pelayanan juga dapat diartikan sebagai upaya yang dilakukan seseorang untuk menyediakan segala sesuatu yang diperlukan orang lain. Sesuatu pelayanan hendak tercipta disebabkan terdapatnya suatu proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan pada pihak yang dilayaninya( Brata, 2003: 9). Bagi Fandy Tjiptono( 2012: 4) pelayanan/ service dapat dimaknai sebagai suatu sistem yang terdiri atas 2 komponen utama, ialah service operations yang kerap tidak nampak ataupun tidak dikenal keberadaannya oleh pelanggan( back office ataupun backstage) dan service delivery yang umumnya nampak( visible) ataupun dikenal pelanggan( kerap diucap pula front office ataupun frontstage).

Sebaliknya Aparatur Sipil Negeri merupakan profesi untuk pegawai negara sipil serta pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada lembaga pemerintah( UU No 5 tahun 2014). Dari penafsiran tersebut, hingga ASN dikelompokkan jadi 2 jenis, ialah Pegawai Negeri Sipil( PNS) serta Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja( PPPK). Pegawai Negeri Sipil yakni masyarakat negeri Indonesia yang penuh ketentuan tertentu, dinaikan selaku Pegawai ASN secara senantiasa oleh pejabat pembina kepegawaian buat menduduki jabatan pemerintahan. Sebaliknya, Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja merupakan masyarakat negeri Indonesia yang penuh ketentuan tertentu, yang dinaikan bersumber pada perjanjian kerja buat jangka waktu tertentu dalam rangka melakukan tugas pemerintahan.

Dari penjabaran tersebut, maka pelayanan Aparatur Sipil Negara dapat diartikan sebagai aktivitas atau kegiatan yang diselenggarakan oleh Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) sebagai dua komponen Aparatur Sipil Negara (ASN)

guna memenuhi kebutuhan dan menyediakan kepuasan bagi masyarakat. Secara sederhana, pelayanan yang diselenggarakan oleh ASN merupakan pelayanan publik.

Pada undang-undang no 25 tahun 2009 disebutkan kalau Pelayanan publik merupakan aktivitas ataupun rangkaian aktivitas dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk tiap masyarakat serta penduduk atas benda, jasa, serta/ ataupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sebaliknya penyelenggara pelayanan publik merupakan ASN sebagaimana yang termaktub dalam undang-undang no 5 tahun 2014 pada guna serta tugas ASN untuk menyelenggarakan pelayanan publik.

### ***Defenisi Konsepsional***

Defenisi konsepsional diperlukan dalam penelitian agar memudahkan dalam memahami konsep-konsep dalam penelitian dan hubungannya. Hal ini bertujuan untuk menghindari kesalahpahaman antara peneliti dan pembaca pada tulisan ini. Sebagaimana judul penelitian, maka yang menjadi konsep dalam penelitian ini adalah pelayanan Aparatur Sipil Negara dan Kepuasan masyarakat.

Pelayanan aparatur sipil Negara secara konsep merupakan pelayanan publik yang merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pelayanan inilah yang memberi pengaruh, dan penyebab lahirnya indeks kepuasan masyarakat.

Sedangkan Kepuasan masyarakat merupakan tingkat perasaan yang muncul berupa senang atau kecewa sebagai hasil dari apa yang diterima dibandingkan dengan apa yang diharapkan. Kepuasan masyarakat bisa jadi sangat baik, baik, kurang baik, maupun buruk. Hal ini dapat diukur berdasarkan indikator - indikator penentu kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan aparatur sipil Negara.

### **Metode Penelitian**

Jenis pendekatan penelitian yang digunakan pada Penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam Pelayanan Aparatur Sipil Negara, adalah metode pendekatan penelitian kualitatif yang dikuantitatifkan, yakni penelitian yang menjelaskan variable penelitian kualitatif yang dijabarkan dalam bentuk angka-angka, dan hasil penelitiannya diolah dengan menggunakan rumus statistik tertentu. Lebih lanjut dalam penelitian ini, untuk menggambarkan indeks kepuasan masyarakat secara gamblang dan mudah, maka penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif untuk menjelaskan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan apratur sipil Negara (ASN) di Tempat Pelayanan Terpadu KPP Pratama Samarinda Ilir di Kota Samarinda. Maksud dari tipe penelitian deskriptif adalah ketika angka-angka IKM dijelaskan secara deskriptif dalam bentuk susunan kata yang membentuk kalimat, sehingga mudah dipahami.

Adapun fokus penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Aparatur Sipil Negara adalah;

1. Persyaratan.
2. Prosedur
3. Waktu pelayanan.
4. Biaya/Tarif.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana.
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan Saran dan atau Masukan
9. Sarana dan Prasarana

Selanjutnya untuk menghitung nilai IKM maka perlu ditentukan bobot nilai rata-rata tertimbang menggunakan rumus;

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Selanjutnya, untuk memperoleh nilai IKM, maka menggunakan rumus:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Kemudian guna memudahkan interpretasi pada nilai IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian di atas dikonversikan pada nilai dasar 25, menggunakan rumus berikut :

$$\text{Nilai IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

#### Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM

No	Nilai Interval	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00- 1.75	25- 43.75	D	Tidak Baik
2	1.75- 2.50	43.76- 62.50	C	Kurang Baik
3	2.50- 3.25	62.51- 81.25	B	Baik
4	3.25- 4.00	81.26- 100.00	A	Sangat Baik

#### Hasil Penelitian

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung berdasarkan nilai rata-rata tertimbang pada unsur pelayanan. Dalam hal ini peneliti mengacu pada indikator IKM berdasarkan Permenpan No. 14 Tahun 2017, yakni terdapat 9 unsur atau indikator yang dikaji. Dengan demikian, maka Nilai IKM dapat diperoleh dengan menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) melalui tahap berikut: a. Data yang terkumpul melalui jawaban pada kuisioner dari responden diolah menggunakan system pengolahan menggunakan aplikasi excel dengan memasukan data isian kuisioner kedalam formulir mulai unsur 1 (U1) sampai unsur 9 (U9). b. Perhitungan nilai rata-rata per unsur dan nilai indeks unit pelayanan. c. Indeks per faktor pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata tiap faktor pelayanan. Sebaliknya nilai indeks komposit( gabungan) untuk tiap unit pelayanan ialah jumlah nilai rata-rata dari stiap faktor pelayanan dikalikan dengan angka penimbang yang sama( 9 indiktor= 0, 111). agar mempermudah interpretasi kinerja lembaga/instansi, nilai IKM dikonversi dengan nilai dasar 25. d. Mengkategorikan nilai IKM.

Berikut adalah kategori nilai IKM per unsur berdasarkan hasil penelitian:

- a. Persyaratan, memiliki nilai Bobot Unsur sejumlah 306. Maka nilai intervalnya adalah 3.06 dengan nilai konversi 76.5 yang menunjukkan bahwa pada unsur pelayanan tersebut ada pada mutu pelayanan “B” dan kinerja pelayanan “Baik”
- b. Prosedur, memiliki nilai Bobot Unsur sejumlah 302. Maka nilai intervalnya adalah 3.02 dengan nilai konversi 75.5 yang menunjukkan bahwa pada unsur pelayanan tersebut ada pada mutu pelayanan “B” dan kinerja pelayanan “Baik”
- c. Waktu pelayanan, memiliki nilai Bobot Unsur sejumlah 309. Maka nilai intervalnya adalah 3.09 dengan nilai konversi 77.25 yang menunjukkan bahwa pada unsur pelayanan tersebut ada pada mutu pelayanan “B” dan kinerja pelayanan “Baik”
- d. Biaya/Tarif, memiliki nilai Bobot Unsur sejumlah 311. Maka nilai intervalnya adalah 3.11 dengan nilai konversi 77.75 yang menunjukkan bahwa pada unsur pelayanan tersebut ada pada mutu pelayanan “B” dan kinerja pelayanan “Baik”
- e. Produk, memiliki nilai Bobot Unsur sejumlah 307. Maka nilai intervalnya adalah 3.07 dengan nilai konversi 76.75 yang menunjukkan bahwa pada unsur pelayanan tersebut ada pada mutu pelayanan “B” dan kinerja pelayanan “Baik”
- f. Kompetensi Pelaksana, memiliki nilai Bobot Unsur sejumlah 312. Maka nilai intervalnya adalah 3.12 dengan nilai konversi 78 yang menunjukkan bahwa pada unsur pelayanan tersebut ada pada mutu pelayanan “B” dan kinerja pelayanan “Baik”
- g. Perilaku Pelaksana, memiliki nilai Bobot Unsur sejumlah 309. Maka nilai intervalnya adalah 3.09 dengan nilai konversi 77.25 yang menunjukkan bahwa pada unsur pelayanan tersebut berada pada mutu pelayanan “B” dengan kinerja pelayanan “Baik”
- h. Sarana Prasarana, memiliki nilai Bobot Unsur sejumlah 323. Maka nilai intervalnya adalah 3.23 dengan nilai konversi 80.75 yang menunjukkan bahwa pada unsur pelayanan tersebut berada pada mutu pelayanan “B” dengan kinerja pelayanan “Baik”
- i. Penanganan pengaduan, saran serta masukan memiliki nilai Bobot Unsur sejumlah 305. Maka nilai intervalnya adalah 3.05 dengan nilai konversi 76.25 yang menunjukkan bahwa pada unsur pelayanan tersebut berada pada mutu pelayanan “B” dengan kinerja pelayanan “Baik”

Dengan demikian dapat diketahui bahwa dari perhitungan 9 unsur pelayanan yang dilakukan survei kepada penerima layanan, diperoleh nilai rata-rata nilai indeks kepuasan masyarakat berada pada interval **3,09** dengan nilai konversi senilai **76,56**. Hal ini menjelaskan bahwa mutu pelayanan



pada Tempat Pelayanan Terpadu KPP Pratama Samarinda Ilir Kota Samarinda berada pada Mutu Pelayanan “B” dan Kinerja Pelayanan adalah “Baik”. Nilai interval dan nilai konversi dari setiap unsur pelayanan berada pada mutu pelayanan “B” dan Kinerja Pelayanan “Baik”. Hal ini tergambar dari nilai interval berkisar dari **2.50- 3.25** dan nilai konversi berkisar dari **62.51- 81.25**

## **Kesimpulan**

Dari penelitian dan pembahasan guna mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam Pelayanan Aparatur Sipil Negara yang berdasarkan pada 9 unsur atau indikator IKM yakni Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Sarana Prasarana, Penanganan pengaduan, saran dan masukan, maka dapat disimpulkan;

- a. Dari perhitungan 9 unsur layanan yang dilakukan survey kepada penerima layanan/responden yang terdiri dari 100 orang, didapatkan hasil rata-rata nilai indeks kepuasan masyarakat berada pada interval 3,09 dengan nilai konversi senilai 76,56. Hal ini menjelaskan bahwa mutu pelayanan pada Tempat Pelayanan Terpadu KPP Pratama Samarinda Ilir Kota Samarinda berada pada Mutu Pelayanan “B” dan Kinerja Pelayanan adalah “Baik”.
- b. Nilai interval dan nilai konversi dari setiap unsur pelayanan berada pada mutu pelayanan “B” dengan Kinerja Pelayanan “Baik”. Hal ini dilihat dari nilai interval berkisar dari 2.50- 3.25 dan nilai konversi berkisar dari 62.51- 81.25

## **Saran**

Saran dalam tulisan ini tentu tidak terlepas dari hasil pembahasan dan kesimpulan dalam penelitian diatas. Saran ini diharapkan dapat memberi manfaat kepada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Samarinda Ilir khususnya di Tempat Pelayanan Terpadu. Berikut saran dari penulis:

- a. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan ASN di TPT KPP Pratama Samarinda Ilir berada pada Kinerja Pelayanan yang Baik, sehingga hal ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan dengan menaikkan mutu sumber daya Aparatur Sipil Negeri( ASN) serta bermacam pengembangan kompetensi ASN, pembelajaran, pelatihan, fasilitas prasarana, jenjang karier, proporsi reward dengan jabatan, keadilan serta kesetaraan, dan media yang lain yang menunjang implementasi kebijakan aparatur dalam kerangka kinerja yang bermutu. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang diberikan akan semakin baik dan memberikan kepuasan kepada penerima layanan (masyarakat).
- b. Untuk meningkatkan mutu pelayanan publik secara berkesinambungan di TPT KPP Pratama Samarinda Ilir, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Sebagaimana dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negeri Serta Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penataan Survei Kepuasan Warga Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, hingga penyelenggara pelayanan publik harus melaksanakan Survei Kepuasan Warga secara berkala minimum 1( satu) kali dalam setahun. Hal ini diselenggarakan untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat. Penyelenggaraannya dapat dilakukan dengan menggunakan indikator dan metodologi survey yang telah diatur dalam Peraturan Menteri di atas. Dalam pelaksanaan survey Indeks Kepuasan Masyarakat, unit penyelenggara dalam hal ini KPP Pratama Samarinda Ilir dapat bekerja sama dengan pihak lain, seperti lembaga yang memiliki

kredibilitas dan reputasi dibidang penelitian dan survey. Hal ini bertujuan untuk mengidentifikasi kelemahan dan kekurangan masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan, mengetahui kinerja penyelenggara layanan yang telah diselenggarakan oleh unit pelayanan publik secara periodic serta sebagai acuan dalam menetapkan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.

## Daftar Pustaka

- Agus Purwanto, Erwan dkk.2016: "*PELAYANAN PUBLIK*" Modul Pendidikan dan Pelatihan Dasar Kader PNS. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Fandy, Tjiptono. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andika
- Gunawan, Imam. 2013. *METODE PENELITIAN KUALITATIF.: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Harsojo. 1999. *Pengantar Antropologi*. Jakarta: CV. Putra A Bardin.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi*. Jakarta. Bumi Aksara,
- Husein Umar. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta : Salemba Empat
- Irawan, H. 2004. *Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICSA*. Jakarta : PT Alex Media KomputindoNasution, 2005
- Kasmir. 2006. *Kewirausahaan*. Jakarta: PT Raja Grafindo PersadaBarata (2004
- Koentjaraningrat. (1997). *Metode- Metode Penelitian Masyarakat - Metode Wawancara*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Koentjaraningrat. 1980. *Sejarah Teori Antropologi I (Edisi ke 1)*. Jakarta : UI - Press.
- Koentjaraningrat. 2002. *Pengantar Ilmu Antropologi*. Jakarta. Djambatan.
- Kotler. Philip. 2006. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1, Terjemahan Hendra Teguh dkk*. Jakarta: PT. Prenhalindo,
- Nurmansyah, Gunsu dkk. 2019. *Pengantar Antropologi*. Lampung: CV. Anugrah Utama Raharja
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Rakhmat, Jalaluddin, 2004. *Metode Penelitian Komunikasi: Dilengkapi Contoh Analisis Statistik*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sangadji, E.M., dan Sopiah. 2013. *Prilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai:Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Soekanto, Soerjono. 1989. *Kamus Sosiologi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada,

Soerjono Soekanto. 1993. *Pengantar Penelitian Hukum, cetakan ketiga*. Jakarta: UI Press

Soetomo. 2009. *Pembangunan Masyarakat “Merangkai Sebuah Kerangka”*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Sugiyono.2006. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta

Sumadi Suryabrata,2000. *Metode Penelitian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada,

Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sukidin dan Mundir. 2005. *Metode Penelitian: Membimbing dan Mengantar Kesuksesan Anda dalam Dunia Penelitian*. Surabaya: Insan Cendekia.

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta.

Dokumen-dokumen:

Permenpan nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN)

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS)

Profil KPP Pratama Samarinda Ilir

Internet:

Laporan Ombudsman 2020 <https://ombudsman.go.id/news/r/ombudsman-ri-luncurkan-laporan-tahunan-2020> (diakses 1 April 2021)