



Artikel Penelitian

Article history:

Received 12
December, 2023
Revised 20 January,
2024
Accepted 08 February,
2024

Kata Kunci:

Indeks Kepuasan
Masyarakat;
Kelurahan
Pengembangan;
Peraturan Walikota

Keywords:

Method;
Tajwid;
Nagham;
Quran

INDEXED IN

SINTA - Science and
Technology Index
Crossref
Google Scholar
Garba Rujukan Digital: Garuda

**CORRESPONDING
AUTHOR**

Akhmad Saripudin
niversitas Lambung Mangkura

EMAIL

akhmadsaripudin50@gmail.com

OPEN ACCESS

E ISSN 2623-2022

Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Pengembangan Kecamatan Banjarmasin Timur pada Tahun 2023 Berdasarkan Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 30 Tahun 2020

*Community Satisfaction Index at the Pengembangan Subdistrict
Office, East Banjarmasin District in 2023 Based on Law
Number 25 of 2009 concerning Public Services*

Akhmad Saripudin

Universitas Lambung Mangkurat

Abstrak: Pemberian pelayanan merupakan tugas utama esensial para Aparatur Sipil Negara (ASN), yang mana juga sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas tersebut secara jelas tertuang dalam alinea keempat konstitusi. Pelayanan yang baik dan berkualitas serta memuaskan masyarakat hendaknya dilaksanakan oleh pemerintah karena saat ini pelayanan masyarakat masih dinilai negatif dalam penyelenggaraan pelayanan masyarakat dan belum sesuai dengan harapan masyarakat, termasuk yang ada di ranah kelurahan, salah satunya Kelurahan Pengembangan, Kecamatan Banjarmasin Timur. Adapun untuk mewujudkan misi tersebut, Kelurahan Pengembangan Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin pada tahun 2023 dengan hasil Pelayanan Publik memiliki predikat kinerja "Sangat Baik" dengan nilai rata-rata, yaitu 3,58 dan skor IKM ialah 90,93 dengan Mutu Pelayanan adalah A.

Abstract: Providing services is the essential main task of the State Civil Apparatus (ASN), who are also state servants and community servants. This task is clearly stated in the fourth paragraph of the constitution. Good, quality services that satisfy the community should be implemented by the government because currently community services are still considered negative in the implementation of community services and are not in line with community expectations, including those in the sub-district realm, one of which is Pengembangan Village, East Banjarmasin District. As for realizing this mission, Pengembangan Village is included in the types of public services provided by state officials. The public is expected to be able to assess public services in Pengembangan Village because the community has the right to use the public services that have been provided. This research uses a descriptive qualitative research method with a library study type. The object of this research is the Community Satisfaction Index (IKM) at the Pengembangan Village Office, Banjarmasin City. The results of this research show that the SKM implemented in the service room of the Pengembangan Subdistrict Office, East Banjarmasin District, Banjarmasin City in 2023 with Public Service results has a performance title of "Very Good" with an average score of 3.58 and an IKM score of 90.93 with Service Quality is A.

Jurnal Kolaboratif Sains (JKS)

Doi: 10.56338/jks.v2i1.729

Pages: 796-801

LATAR BELAKANG

Seiring dengan semakin meningkatnya era globalisasi dan pesatnya arus informasi, tugas dan tanggung jawab pemerintah menjadi semakin kompleks, baik secara kualitatif maupun kuantitatif. Hal ini menuntut aparatur pemerintah untuk bekerja lebih baik lagi agar dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, para pemimpin daerah ikut terlibat dalam pengembangan kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat yang terus berkembang dan semakin canggih. Sebagai penyedia layanan, masyarakat tidak lagi menyukai layanan yang berbelit-belit, panjang, dan berisiko akibat rantai birokrasi yang panjang. Masyarakat menginginkan pelayanan yang segar, tetapi juga ingin memahami kebutuhan dan keinginan yang terpenuhi dalam waktu yang relatif singkat (Gamal, 2018, hlm. 162).

Pemberian pelayanan merupakan tugas utama esensial para Aparatur Sipil Negara (ASN), yang mana juga sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas tersebut secara jelas tertuang dalam alinea keempat Pembukaan UUD 1945 yang memuat empat aspek pelayanan dasar aparatur kepada masyarakat, yaitu “melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial.” (Sabir dkk., 2023, hlm. 13101).

Pelayanan yang baik dan berkualitas serta memuaskan masyarakat hendaknya dilaksanakan oleh pemerintah karena saat ini pelayanan masyarakat masih dinilai negatif dalam penyelenggaraan pelayanan masyarakat dan belum sesuai dengan harapan masyarakat. Sebagai pegawai negeri sipil, para camat sering diberi gelar aparatur sipil negara. Pemerintah adalah pemegang kekuasaan, dan dalam negara demokratis kekuasaan berasal dari rakyat. Artinya, pemerintah melayani masyarakat untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Aparatur kelurahan hendaknya dibekali dengan kemampuan penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi agar terselenggaranya pengabdian kepada masyarakat dapat tercapai secepat mungkin, mudah, dan biaya murah. Aparatur kelurahan sebagai wilayah administrasi publik yang menjadi ujung tombak pemerintahan wajib memenuhi kebutuhan dan hak setiap warga negara dalam bentuk pelayanan sipil yang hanya terdapat pada kantor-kantor pemerintahan (Purwadi & Purwadi, 2019, hlm. 114).

Menurut Sinambela dalam Dila Erlianti, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan untuk (melayani) kebutuhan orang atau masyarakat yang berkepentingan dengan organisasi, sesuai dengan aturan dan prosedur dasar yang telah ditetapkan. Organisasi penyelenggara wajib memberikan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Salah satu permasalahan krusial yang dihadapi pemerintah kota dalam memberikan pelayanan publik adalah prinsip penerbitan izin mengacu pada standar pelayanan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelayanan Publik (Erlianti, 2019, hlm. 9).

Sebagai salah satu kelurahan yang bertugas sebagai penyelenggara pelayanan publik, Kelurahan Pengambangan termasuk dalam wilayah Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin. Berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Provinsi KDH Kalimantan Nomor 7/1066/PEM/1977 tanggal 17 Mei 1977 yang membagi Kampung Pengambangan menjadi 3 (tiga) wilayah, yaitu Kampung Banua Anyar yang sekarang menjadi Kelurahan Banua Anyar,

Kampung Pengambangan yang menjadi Kelurahan Perkembangan, dan Kampung Sungai Lulut yang menjadi Kelurahan Sungai Lulut berdasarkan Keputusan Menteri Dalam Negeri terhitung sejak tanggal 22 September 1980 sampai dengan saat ini (“Profil,” t.t.).

Kelurahan Pengambangan memiliki visi, yaitu “Mengembangkan Kelurahan Pengambangan Menuju Kelurahan yang Tarus Berkembang” dan memiliki misi salah satunya, yaitu “Memberikan Kontribusi Nyata pada Terwujudnya Pemerintahan yang Baik (Good Governance) di Bidang Pelayanan Administrasi Pemerintah Pembangunan Kesejahteraan Rakyat dan Ketentuan Umum”

Adapun untuk mewujudkan misi tersebut, Kelurahan Pengambangan termasuk dalam jenis pelayanan publik yang disediakan oleh aparatur negara, Masyarakat diharapkan dapat menilai pelayanan publik di Kelurahan Pengambangan karena masyarakat berhak menggunakan pelayanan publik yang telah disediakan. Oleh karena itu, dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), perlu dilakukan evaluasi dan penilaian terhadap kualitas pelayanan masyarakat di Kelurahan Pengambangan sebagai upaya untuk memperbaikinya. Pembuatan IKM menjadi salah satu parameternya, yaitu mengoptimalkan kinerja aparatur pemerintah di masyarakat merupakan salah satu pengabdian masyarakat yang telah diberikan. Melalui Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara, dibuatlah Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yang kemudian akan dibandingkan dengan kinerja aktual untuk memperoleh indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik (Ramadhan dkk., 2014, hlm. 1).

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan jenis studi pustaka. Objek dari penelitian ini adalah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kantor Kelurahan Pengambangan Kota Banjarmasin. Adapun sumber data diambil dari Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2023 Kelurahan Pengambangan Kecamatan Banjarmasin Timur.

HASIL

Hasil kuesioner responden terdiri dari 235 responden yang dilakukan dalam rentang waktu Maret hingga Juni 2023. Responden ditentukan berdasarkan sebagai penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di ruang pelayanan publik Kantor Kelurahan Pengambangan yang sedang menerima pelayanan atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur atau petugas penyelenggara pelayanan.

Adapun tolok ukur yang dilakukan dalam penelitian ini ialah aspek kepuasan masyarakat dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam kegiatan survei yang menggunakan 9 (sembilan) unsur survei kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 30 Tahun 2020 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Pemerintah Kota Banjarmasin, yaitu:

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Maklumat Pelayanan adalah suatu pernyataan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada penerima pelayanan yang berisi kewajiban dan janji pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan.
5. Produk Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
6. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana/petugas meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Sarana dan Prasarana adalah sarana segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Adapun contoh sarana seperti komputer dan printer, sedangkan contoh prasarana seperti gedung dan lain-lain.
9. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut

Adapun hasil nilai IKM/SKM pada unit pelayanan di Kantor Kelurahan Pengembangan Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin Timur sesuai hasil survei yang dilakukan sejak Maret hingga Juni 2023 dengan total 235 responden ialah sebagaimana pada tabel di bawah

Instansi/Unit Kerja	Nilai IKM	Mutu	Kinerja	Keterangan
Kelurahan Pengembangan Kecamatan Banjarmasin Timur	90.93	A	Sangat Baik	Maret—Juni 2023

Setelah melalui pengolahan data hasil dari survei yang didapatkan, SKM di ruang pelayanan Kantor Kelurahan Pengembangan Kecamatan Banjarmasin Timur mendapatkan nilai rata-rata 3,64 dengan skor IKM 90,93, serta mutu pelayanan ialah A atau Sangat Baik. Adapun IKM tertinggi ialah Perilaku Petugas dengan nilai 92,66 dengan Mutu Pelayanan A atau Sangat Baik. Adapun IKM lainnya yang mendapatkan nilai tertinggi, yaitu

1. Perilaku Petugas dengan nilai rata-rata 3,71 dengan nilai IKM, yaitu 92,66. dan mutu pelayanan A atau Sangat Baik.
2. Persyaratan Pelayanan dengan nilai rata-rata 3,69 dengan nilai IKM, yaitu 92,13, dan mutu pelayanan A atau Sangat Baik.

3. Kompetensi Petugas dengan nilai rata-rata 3,67 dengan nilai IKM, yaitu, 91,70, dan mutu pelayanan A atau Sangat Baik

Di sisi lain, IKM terendah dari unsur yang dinilai yang ada di Kantor Kelurahan Pengambangan adalah Kecepatan Waktu dengan rata-rata nilai 3,55 atau nilai IKM 88,72, dan mutu pelayanan A atau Sangat Baik.

Adapun hasil kuesioner yang dibagikan kepada responden pada Kantor Kelurahan Pengambangan terdapat 3 (tiga) unsur penilaian yang terendah, yaitu:

1. Kecepatan Waktu = 87,32 atau nilai rata-rata 3,55
2. Maklumat Pelayanan = 90,32 atau nilai rata-rata 3,61
3. Prosedur Pelayanan = 90,64 atau nilai rata-rata 3,63

Meskipun secara nilai total maupun dijadikan nilai rata-rata, ketiga unsur ini tetap menjadi perhatian dan ditingkatkan lagi dengan tujuan menjadi lebih baik lagi dalam bentuk perbaikan Kecepatan Waktu, Maklumat Pelayanan, dan Prosedur Pelayanan untuk pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat.

Sebagai bentuk rencana tindak lanjut sesuai hasil survei kepuasan masyarakat, unsur-unsur pelayanan berikut memerlukan rencana aksi untuk prioritas perbaikan unsur pelayanan dalam survey kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Pengambangan, yaitu

1. Kecepatan Waktu untuk memperbaiki dan meningkatkan kemampuan serta kesiapan penunjang untuk pelayanan yang lebih efektif.
2. Maklumat Pelayanan untuk mengoptimalkan pelayanan yang sesuai dengan standar Maklumat Pelayanan yang telah dipublikasikan.
3. Prosedur Pelayanan untuk meningkatkan kemampuan dalam memberi arahan dan penjelasan tentang prosedur yang harus dilalui oleh penerima layanan.

KESIMPULAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan di ruang pelayanan Kantor Kelurahan Pengambangan Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin pada tahun 2023 dengan hasil Pelayanan Publik memiliki predikat kinerja “Sangat Baik” dengan nilai rata-rata, yaitu 3,58 dan skor IKM ialah 90,93 dengan Mutu Pelayanan adalah A.

SARAN

Sebagai bentuk saran dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan agar lebih baik lagi secara berkelanjutan, maka saran yang dapat diberikan, yaitu

- a. Memperbarui kualitas yang bersinggungan dengan bentuk pelayanan di Kantor Kelurahan Pengambangan dengan ketentuan yang sudah berlaku
- b. Memaksimalkan tingkat informasi yang berkenaan dengan layanan serta fasilitas pengaduan masyarakat di Kantor Kelurahan Pengambangan
- c. Melakukan upaya peningkatan sarana prasarana penyokong layanan yang ada dengan tujuan untuk kenyamanan dan kemudahan masyarakat di Kantor Kelurahan Pengambangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis*, 1(1), 1. <https://doi.org/10.36917/japabis.v1i1.3>

- Gamal, M. S. (2018). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR KELURAHAN PASANGKAYU KABUPATEN MAMUJU UTARA. *Katalogis*, 6(2), 2. <http://jurnal.untad.ac.id/jurnal/index.php/Katalogis/article/view/10105>
- Profil. (t.t.). *Kelurahan Pengambangan*. Diambil 25 Oktober 2023, dari <https://pengambangan.banjarmasinkota.go.id/p/profil.html>
- Purwadi, S., & Purwadi, S. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Padasuka Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung. *ensains*, 2(2), 113–119.
- Ramadhan, I., Listyaningsih, L., & Fuad, A. (2014). *Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik di Kelurahan Bungur Jakarta Pusat* [Other, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa]. <http://ane.fisip-untirta.ac.id/>
- Sabir, F. A., Longkutoy, M., & Banea, A. E. (2023). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Malanu Kota Sorong. *Journal on Education*, 5(4), 4. <https://doi.org/10.31004/joe.v5i4.2312>