

## **PELAKSANAAN PELAYANAN PRIMA DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT (Studi kasus Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga di Kecamatan Menganti, Gresik)**

Birantika Cintyawati, Endang Indartuti, Judhi Hari Wibowo  
Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
[birantikac@gmail.com](mailto:birantikac@gmail.com)

### ***Abstract***

*IMPLEMENTATION OF PRIMA SERVICE IN IMPROVING COMMUNITY SATISFACTION (Case Study of Family Card Handling Service in Kecamatan Menganti, Gresik) This research is meant to find out the implementation of excellent service to increased people satisfaction where the focus of the proposed research is trying to understand about the public service excellence in improving people's satisfaction at maintenance services of the Kartu Keluarga (KK). This research is associative descriptive research with quantitative approach. Survey method is done by issuing interviews and distributing questionnaires. Indicators that used in the service excellence are simplicity, clarity, certainty of time, accuracy, security, responsibility, completeness of facilities and infrastructure, ease of access, discipline, courtesy and friendliness and comfort. Indicators in the people satisfaction it can be done by measuring Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) i.e. the procedures, conditions of service, the clarity of service personnel, disciplinary care workers, the responsibility of service personnel, the ability of service personnel, speed of service, justice to get service, courtesy and friendliness of the clerk, reasonableness of fees service, cost of service assurance, service schedule certainty, convenience and security environment ministry. The subjects were employees of the service and the people who perform the maintenance services of Kartu Keluarga 150 respondents using quota sampling method is sampling. Based on interviews and distributed questionnaires showed that the excellent service performed by employees, especially service management to increasing People Satisfaction in District Menganti, Gresik is good and the people are satisfied with the services provided by employees.*

**Keywords:** *Excellence Service, People Satisfaction*

### **Pendahuluan**

Di Indonesia, pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan kepada masyarakat belum dapat dikatakan baik karena pelayanan yang disediakan oleh pemerintah belum dapat dinikmati oleh seluruh lapisan masyarakat. Penyelenggaraan pemerintah di Indonesia tidak terlepas dari ketentuan dasar yang tercantum dalam Undang – Undang Dasar 1945 (UUD 1945). Undang – undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 adalah undang – undang yang mengatur tentang Administrasi Kependudukan. Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan. Pelayanan publik merupakan suatu hal yang sangat mendasar bagi instansi pemerintah maupun swasta. Menurut Sinambela (2006), pemahaman tentang ciri - ciri pelayanan publik yang baik dan berkualitas sangat bermanfaat bagi aparat pemerintah untuk mempersiapkan segala sesuatunya termasuk

dalam hal ini sarana pelayanan dan strategi yang akan diterapkan. Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah “*Excellent service*” yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Menurut Atep Adya Barata (2005:26) Pelayanan prima adalah konsep kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik. Kondisi umum penyelenggaraan pelayanan publik di Propinsi Jawa Timur, masih dihadapkan pada sistem pelayanan dari aparat pemerintah yang belum maksimal dalam pelayanan publik yang efektif dan efisien. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat, baik secara langsung maupun melalui media massa tentang rendahnya kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat, prosedur yang berbelit – belit, tidak ada kepastian jangka waktu tentang penyelesaian, besarnya biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang tidak responsif, dan lain – lain adalah indikator rendahnya kualitas penyelenggaraan pelayanan publik saat ini. Satu hal yang juga menyebabkan hingga saat ini seringkali masih menjadi masalah kaitannya dalam hubungan antara masyarakat dan pemerintah yaitu dalam bidang *public service* (pelayanan umum) oleh Aparatur Pemerintah, terutama dalam hal pelayanan prima kepada masyarakat. Adapun laporan dari beberapa masyarakat sekitar Menganti bahwa masih ada masyarakat yang kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparat Kecamatan Menganti, dimana sikap aparat yang kurang ramah dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mengurus kartu keluarga (KK).

Dari latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan penulisan tentang “Pelaksanaan pelayanan prima dalam meningkatkan kepuasan masyarakat (Studi kasus pada pelayanan pengurusan Kartu Keluarga di Kecamatan Menganti, Gresik)”.

### **Kajian Teori**

Menurut Pasolong (2010:128) pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, kelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Sedangkan menurut Sinambela (2005:5) dalam Pasolong (2010:128) pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Asas – asas pelayanan publik adalah prinsip – prinsip dasar yang menjadi acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja, serta pedoman penilaian kinerja bagi setiap lembaga penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus berasaskan yakni :

#### **1. Kepentingan Umum**

Adalah kepentingan orang banyak yang untuk mengaksesnya, tidak mensyaratkan beban tertentu. Kepentingan yang harus didahulukan dari kepentingan – kepentingan yang lain dengan tetap memperhatikan proporsi pentingnya dan tetap menghormati kepentingan – kepentingan lain.

#### **2. Kepastian Hukum**

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Keadaan dimana perilaku manusia, baik individu, kelompok, maupun organisasi, terikat dan berbeda dalam koridor yang sudah digariskan oleh aturan hukum.

#### **3. Kesamaan Hak**

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

#### 4. Keseimbangan hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing – masing pihak.

#### 5. Keprofesionalan

Suatu keahlian dan kemampuan dalam mengerjakan suatu pekerjaan dalam satu bidang.

#### 6. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

#### 7. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif

Perlakuan yang didapat dari pelayanan publik sama rata dan tidak melihat strata sosial masyarakat tersebut.

#### 8. Keterbukaan

Semua proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami masyarakat baik yang diminta ataupun tidak.

#### 9. Akuntabilitas

Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang – undangan.

#### 10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok

Fasilitas yang didapat setiap orang sama, tidak ada perlakuan khusus bagi kelompok tertentu.

#### 11. Rentan

Pelayanan publik mudah terpengaruh oleh hal – hal yang mengakibatkan ketidakpercayaan masyarakat.

#### 12. Ketepatan waktu

Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.

#### 13. Kecepatan, kemudahan dan kejangkauan

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi informatika.

Standar pelayanan merupakan ukuran dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang harus dipatuhi oleh pemberi dan penerima pelayanan. Menurut Rahmayanty (2010:89-90) standar pelayanan meliputi:

##### 1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan

##### 2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan

##### 3. Biaya Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan

##### 4. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

##### 5. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik

## 6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan publik

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah “*Excellent service*” yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Menurut Rangkuti, kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian (Rangkuti, 2002:30). Sedangkan pengertian kepuasan menurut Irawan (2003:65) adalah perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang mendapat kesan dari membandingkan hasil pelayanan kinerja dengan harapan – harapannya. Syarat yang dipenuhi oleh suatu perusahaan agar dapat sukses dalam persaingan adalah berusaha mencapai tujuan untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan (Fandy Tjiptono, 2005:19).

Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan yang diperoleh dari pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik (Anonim, 2005:104). “Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan merasa kecewa, bila kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa sangat puas” (Anonim, 2005: 105).

Menurut Keputusan MENPAN No. 25 tahun 2004, berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan MENPAN No. 63 tahun 2003 yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

### 1. Prosedur pelayanan

Kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan

### 2. Persyaratan pelayanan

Persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya

### 3. Kejelasan petugas pelayanan

Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya)

### 4. Kedisiplinan petugas pelayanan

Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku

### 5. Tanggung jawab petugas pelayanan

Kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan

### 6. Kemampuan petugas pelayanan

Tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan / menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat

#### 7. Kecepatan pelayanan

Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh penyelenggara pelayanan

#### 8. Keadilan mendapat pelayanan

Pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan / status masyarakat yang dilayani

#### 9. Kesopanan dan keramahan petugas

Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati

#### 10. Kewajaran biaya pelayanan

Keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang telah ditetapkan

#### 11. Kepastian biaya pelayanan

Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan

#### 12. Kepastian jadwal pelayanan

Pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

#### 13. Kenyamanan lingkungan

Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan

#### 14. Keamanan pelayanan

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.

Dari beberapa definisi yang telah diuraikan di atas dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa pada dasarnya kepuasan pelanggan adalah kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi setelah menerima suatu pelayanan.

### **Metode Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor (Moleong 2006:4), kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati, pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu secara utuh.

Jenis penelitian kualitatif ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif, dimana penelitian ini hanya menggambarkan situasi dan tidak menjelaskan hubungan serta tidak menguji hipotesis.

Berdasarkan pengertian tersebut peneliti mendeskripsikan bahwa subjek penelitian adalah masyarakat dan pegawai sebagai pelaku yang merupakan sasaran pengamatan atau informan pada suatu penelitian yang diadakan oleh peneliti. Subjek pada penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan pelayanan pengurusan Kartu Keluarga di Kecamatan Menganti serta pegawai pelayanan tersebut.

Pada penelitian ini penulis mengambil objek / informan penelitian berupa masyarakat yang berada di Kecamatan Menganti khususnya pada pelayanan pengurusan Kartu Keluarga (KK). Keterkaitan antar informan dengan subjek penelitian adalah pelayanan prima yang diberikan oleh aparat pemerintah kepada masyarakat sesuai dengan keinginan masyarakat. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling*. *Non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2012:95). Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah quota sampling. Quota sampling adalah

teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan (Sugiyono, 2012:95). Total sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 150 responden.

Analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif, yaitu upaya yang dilakukan melalui bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari serta memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain (Moleong 2012:248). Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah dengan cara deskriptif. Berikut adalah teknik analisis data dalam penelitian ini :

1. Pencatatan data

Mencatat yang menghasilkan catatan lapangan, dengan hal itu diberi kode agar sumber datanya dapat ditelusuri.

2. Kategorisasi data

Mengumpulkan, memilah-milah, mengklasifikasikan, mensintesis, membuat ikhtisar dan membuat indeksinya.

3. Interpretasi data

Berpikir dengan jalan membuat agar kategori data itu mempunyai makna, mencari dan menemukan pola dan hubungan – hubungan serta membuat temuan – temuan umum (Seiddel dalam Moleong 2012:248).

Untuk mengetahui penilaian per unsur dapat diukur dengan menggunakan rumus penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang sesuai dengan ketentuan yang ada pada Kep. MENPAN No. 25 Tahun 2004, yaitu nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur yang dikaji, setiap unsur memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{BOBOT NILAI RATA-RATA TERTIMBANG} = \frac{\text{JUMLAH BOBOT}}{\text{JUMLAH UNSUR}} = 1 = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM dilakukan rumus penghitungan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur} \times \text{Nilai Penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

NILAI PERSEPSI	NILI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KEREJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak puas
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang puas
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Puas
4	3,26-4,00	81,26-100,00	A	Sangat puas

**Hasil Penelitian**

Analisis pelayanan prima

Dalam penelitian ini data yang dikaji terdiri dari 10 indikator, yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, dan kenyamanan. Pembahasan atas masing-masing prinsip tersebut adalah sebagai berikut:

a. Kesederhanaan

Tabel 4.6  
Rekapitulasi jawaban responden tentang prinsip Kejelasan

Pertanyaan	Jawaban Responden				Jumlah
	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	
Prosedur pelayanan yang telah ditentukan	-	-	143	7	150
Persentase	-	-	95,33%	4,67%	100%

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.6 diatas dari 150 responden terdapat 143 responden atau 95,33% menyatakan bahwa prosedur pelayanan yang telah ditentukan pada Kecamatan Menganti termasuk kategori baik yang berarti bahwa prosedur pelayanan pada pelayanan Kartu Keluarga tidak berbelit-belit.

b. Kejelasan

Tabel 4.7  
Rekapitulasi jawaban responden tentang prinsip Kejelasan

Pertanyaan	Jawaban Responden				Jumlah
	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	
Kejelasan pegawai dalam menjelaskan persyaratan administrasi pelayanan	-	-	136	14	150
Persentase	-	-	90,67%	9,33%	100%

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.7 diatas dari 150 responden terdapat 136 responden atau 90,67% menyatakan bahwa Kejelasan pegawai dalam menjelaskan persyaratan administrasi pelayanan pada Kecamatan Menganti termasuk kategori baik yang berarti bahwa pegawai menjelaskan persyaratan administrasi pelayanan pengurusan Kartu Keluarga sudah jelas.

c. Kepastian Waktu

Tabel 4.8  
Rekapitulasi jawaban responden tentang aspek prinsip Kepastian Waktu

Pertanyaan	Jawaban Responden				Jumlah
	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	
Kepastian waktu yang diberikan dalam menepati janji	-	6	127	17	150
Persentase	-	4%	84,67%	11,33%	100%

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.8 diatas dari 150 responden terdapat 127 responden atau 84,67% menyatakan bahwa kepastian waktu yang diberikan dalam menepati janji oleh pegawai pelayanan pengurusan Kartu Keluarga di Kecamatan Menganti termasuk kategori baik yang berarti bahwa pegawai memberikan kepastian waktu dalam menepati janji pada pelayanan pengurusan Kartu Keluarga sudah tepat.

d. Akurasi

Tabel 4.9  
Rekapitulasi jawaban responden tentang prinsip Akurasi

Pertanyaan	Jawaban Responden				Jumlah
	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	
Pegawai memberikan akurasi dalam melayani	-	-	141	9	150
Persentase	-	-	94%	6%	100%

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.9 diatas dari 150 responden terdapat 141 responden atau 94% menyatakan bahwa pegawai memberikan akurasi dalam melayani pengurusan Kartu Keluarga di Kecamatan Menganti termasuk kategori baik yang berarti bahwa pegawai memberikan akurasi pelayanan pada pelayanan pengurusan Kartu Keluarga sudah akurat.

e. Keamanan

Tabel 4.10  
Rekapitulasi jawaban responden tentang prinsip Keamanan

Pertanyaan	Jawaban Responden				Jumlah
	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	
Keamanan pelayanan dalam proses pelayanan yang diberikan pegawai berdasarkan kepastian hukum	-	-	138	12	150
Persentase	-	-	92%	8%	100%

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.10 diatas dari 150 responden terdapat 138 responden atau 92% menyatakan bahwa keamanan pelayanan dalam proses pelayanan pengurusan Kartu Keluarga di Kecamatan Menganti termasuk kategori baik yang berarti bahwa keamanan pelayanan dalam proses pelayanan yang diberikan pegawai sudah berdasarkan kepastian hukum.

f. Tanggung Jawab

Tabel 4.10  
Rekapitulasi jawaban responden tentang prinsip Tanggung Jawab

Pertanyaan	Jawaban Responden				Jumlah
	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	
Pegawai bertanggung jawab dalam melayani	-	-	133	17	150
Persentase	-	-	88,67%	11,33%	100%

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.10 diatas dari 150 responden terdapat 133 responden atau 88,67% menyatakan bahwa pegawai bertanggung jawab dalam melayani pengurusan Kartu Keluarga di Kecamatan Menganti termasuk kategori baik yang berarti bahwa pegawai bertanggung jawab dalam melayani pada pelayanan pengurusan Kartu Keluarga.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tabel 4.11

Rekapitulasi jawaban responden tentang prinsip Kelengkapan sarana dan prasarana

Pertanyaan	Jawaban Responden				Jumlah
	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	
Kelengkapan sarana dan prasarana dalam proses pelayanan	-	15	129	6	150
Persentase	-	10%	86%	4%	100%

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.11 diatas dari 150 responden terdapat 129 responden atau 86% menyatakan bahwa kelengkapan sarana dan prasarana dalam proses pelayanan pengurusan Kartu Keluarga di Kecamatan Menganti termasuk kategori baik yang berarti bahwa sarana dan prasarana dalam proses pelayanan pengurusan Kartu Keluarga sudah lengkap.

h. Kemudahan Akses

Tabel 4.12

Rekapitulasi jawaban responden tentang prinsip Kemudahan Akses

Pertanyaan	Jawaban Responden				Jumlah
	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	
Terjangkaunya akses menuju ke tempat pelayanan	-	-	95	55	150
Persentase	-	-	63,33%	36,67%	100%

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.12 diatas dari 150 responden terdapat 95 responden atau 63,33% menyatakan bahwa terjangkau akses menuju ke tempat pelayanan pengurusan Kartu Keluarga di Kecamatan Menganti termasuk kategori baik yang berarti bahwa akses untuk menuju ke tempat pelayanan pengurusan Kartu Keluarga sudah terjangkau.

i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Tabel 4.13

Rekapitulasi jawaban responden tentang prinsip Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pertanyaan	Jawaban Responden				Jumlah
	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	
Sikap pegawai saat melayani	-	16	126	8	150
Persentase	-	10,67%	84%	5,33%	100%

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.13 diatas dari 150 responden terdapat 126 responden atau 84% menyatakan bahwa terjangkau akses menuju ke tempat pelayanan pengurusan Kartu Keluarga di Kecamatan Menganti termasuk kategori baik yang berarti bahwa akses untuk menuju ke tempat pelayanan pengurusan Kartu Keluarga sudah terjangkau.

j. Kenyamanan

Tabel 4.14

Rekapitulasi jawaban responden tentang prinsip Kenyamanan

Pertanyaan	Jawaban Responden				Jumlah
	Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	
Kenyamanan ruangan pelayanan	-	14	100	36	150
Persentase	-	9,33%	66,67%	24%	100%

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.14 diatas dari 150 responden terdapat 100 responden atau 66,67% menyatakan bahwa kenyamanan ruangan pelayanan pengurusan Kartu Keluarga di Kecamatan Menganti termasuk kategori baik yang berarti bahwa kenyamanan ruangan pelayanan pengurusan Kartu Keluarga sudah nyaman.

Analisis Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terdiri dari 14 indikator sesuai Kep. MENPAN No 25 Tahun 2004 yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapat pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan. Berikut adalah data responden terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan pengurusan KK di Kecamatan Menganti:

a. Prosedur pelayanan

Tabel 4.15

Rekapitulasi jawaban responden tentang unsur prosedur pelayanan

Jawaban responden	Nilai persepsi	Jumlah responden	persentase
Tidak puas	1	0	0%
Kurang puas	2	0	0%
Puas	3	141	94%
Sangat puas	4	9	6%

TOTAL	150	100%
-------	-----	------

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.14 diatas dari 150 responden terdapat 141 responden atau 94% menyatakan bahwa prosedur pelayanan pada pelayanan pengurusan Kartu Keluarga di Kecamatan Menganti yaitu termasuk dalam kategori puas. Hasil secara keseluruhan nilai rata-rata dari unsur pelayanan adalah sebesar 3,06 yang berada dalam skala nilai interval antara 2,51 - 3,25 yang berarti masyarakat puas dengan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan pegawai pelayanan pengurusan Kartu Keluarga.

b. Persyaratan pelayanan

Tabel 4.16

Rekapitulasi jawaban responden tentang unsur persyaratan pelayanan

Jawaban Responden	Nilai Persepsi	Jumlah Responden	Persentase
Tidak puas	1	0	0%
Kurang puas	2	0	0%
Puas	3	143	95,33%
Sangat puas	4	7	4,67%
TOTAL		150	100%

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.16 diatas dari 150 responden terdapat 137 responden atau 91,33% menyatakan bahwa persyaratan pelayanan pada pelayanan pengurusan Kartu Keluarga di Kecamatan Menganti yaitu termasuk dalam kategori puas. Hasil secara keseluruhan nilai rata-rata dari unsur pelayanan adalah sebesar 3,09 yang berada dalam skala nilai interval antara 2,51 - 3,25 yang berarti masyarakat puas dengan dengan kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan pengurusan Kartu Keluarga.

c. Kejelasan petugas pelayanan

Tabel 4.17

Rekapitulasi jawaban responden tentang unsur kejelasan petugas pelayanan

Jawaban Responden	Nilai Persepsi	Jumlah Responden	persentase
Tidak puas	1	0	0%
Kurang puas	2	0	0%
Puas	3	143	95,33%
Sangat puas	4	7	4,67%
TOTAL		150	100%

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.17 diatas dari 150 responden terdapat 143 responden atau 95,33% menyatakan bahwa kejelasan petugas pelayanan pada pelayanan pengurusan Kartu Keluarga di Kecamatan Menganti yaitu termasuk dalam kategori puas. Hasil secara keseluruhan nilai rata-rata dari unsur pelayanan adalah sebesar 3,05 yang berada dalam skala nilai interval antara 2,51 - 3,25 yang berarti masyarakat puas dengan dengan kejelasan dan kepastian petugas yang melayani.

d. Kedisiplinan petugas pelayanan

Tabel 4.18

Rekapitulasi jawaban responden tentang unsur kedisiplinan petugas pelayanan

Jawabann Responden	Nilai Persepsi	Jumlah Responden	Persentase
Tidak puas	1	0	0%
Kurang puas	2	0	0%
Puas	3	142	94,67%
Sangat puas	4	8	5,33%
TOTAL		150	100%

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.18 diatas dari 150 responden terdapat 142 responden atau 94,67% menyatakan bahwa kedisiplinan petugas pelayanan pada pelayanan pengurusan Kartu Keluarga di Kecamatan Menganti yaitu termasuk dalam kategori puas. Hasil secara keseluruhan nilai rata-rata dari unsur pelayanan adalah sebesar 3,05 yang berada dalam skala nilai interval antara 2,51 - 3,25 yang berarti masyarakat puas dengan kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan.

e. Tanggung jawab petugas pelayanan

Tabel 4.19

Rekapitulasi jawaban responden tentang unsur tanggung jawab petugas pelayanan

Jwaban Responden	Nilai Persepsi	Jumlah Responden	Persentase
Tidak puas	1	0	0%
Kurang puas	2	0	0%
Puas	3	143	95,33%
Sangat puas	4	7	4,67%
TOTAL		150	100%

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.19 diatas dari 150 responden terdapat 143 responden atau 95,33% menyatakan bahwa kedisiplinan petugas pelayanan pada pelayanan pengurusan Kartu Keluarga di Kecamatan Menganti yaitu termasuk dalam kategori puas. Hasil secara keseluruhan nilai rata-rata dari unsur pelayanan adalah sebesar 3,05 yang berada dalam skala nilai interval antara 2,51 - 3,25 yang berarti masyarakat puas dengan tanggung jawab pegawai dalam memberikan pelayanan.

f. Kemampuan petugas pelayanan

Tabel 4.20

Rekapitulasi jawaban responden tentang unsur kemampuan petugas pelayanan

Jawaban Responden	Nilai persepsi	Nilai Responden	Persentase
Tidak puas	1	0	0%
Kurangpuas	2	0	0%
Puas	3	136	90,67%
Sangat puas	4	14	9,33%
TOTAL		150	100%

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.20 diatas dari 150 responden terdapat 136 responden atau 90,67% menyatakan bahwa kemampuan petugas pelayanan pada pelayanan pengurusan Kartu Keluarga di Kecamatan Menganti yaitu termasuk dalam kategori puas. Hasil secara

keseluruhan nilai rata-rata dari unsur pelayanan adalah sebesar 3,09 yang berada dalam skala nilai interval antara 2,51 - 3,25 yang berarti masyarakat puas dengan kemampuan yang dimiliki pegawai dalam memberikan pelayanan.

g. Kecepatan pelayanan

Tabel 4.21

Rekapitulasi jawaban responden tentang unsur kecepatan pelayanan

Jawaban Responden	Nilai Persepsi	Jumlah Responden	Persentase
Tidak Puas	1	0	0%
Kurang Puas	2	5	3,33%
Puas	3	139	92,67%
Sangat Puas	4	6	4%
<b>TOTAL</b>		<b>150</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.21 diatas dari 150 responden terdapat 139 responden atau 92,67% menyatakan bahwa kecepatan pelayanan pada pelayanan pengurusan Kartu Keluarga di Kecamatan Menganti yaitu termasuk dalam kategori puas. Hasil secara keseluruhan nilai rata-rata dari unsur pelayanan adalah sebesar 3,01 yang berada dalam skala nilai interval antara 2,51 - 3,25 yang berarti masyarakat puas dengan kecepatan pegawai dalam menyelesaikan pelayanan yang telah ditentukan sebelumnya.

h. Keadilan mendapat pelayanan

Tabel 4.22

Rekapitulasi jawaban responden tentang unsur keadilan mendapat pelayanan

Jawaban Responden	Nilai Persepsi	Jumlah Responden	Persentase
Tidak Puas	1	0	0%
Kurang Puas	2	0	0%
Puas	3	144	96%
Sangat Puas	4	6	4%
<b>TOTAL</b>		<b>150</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.22 diatas dari 150 responden terdapat 144 responden atau 96% menyatakan bahwa keadilan mendapat pelayanan pada pelayanan pengurusan Kartu Keluarga di Kecamatan Menganti yaitu termasuk dalam kategori puas. Hasil secara keseluruhan nilai rata-rata dari unsur pelayanan adalah sebesar 3,04 yang berada dalam skala nilai interval antara 2,51 - 3,25 yang berarti masyarakat puas dengan keadilan untuk mendapatkan pelayanan.

i. Kesopanan dan keramahan petugas

Tabel 4.23

Rekapitulasi jawaban responden tentang unsur kesopanan dan keramahan petugas

Jawaban Responden	Nilai Persepsi	Jumlah Responden	Persentase
Tidak Puas	1	0	0%
Kurang Puas	2	5	3,33%
Puas	3	135	90%
Sangat Puas	4	10	6,67%
<b>TOTAL</b>		<b>150</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.23 diatas dari 150 responden terdapat 135 responden atau 90% menyatakan bahwa kesopanan dan keramahan petugas pada pelayanan pengurusan Kartu Keluarga di Kecamatan Menganti yaitu termasuk dalam kategori puas. Hasil secara keseluruhan nilai rata-rata dari unsur pelayanan adalah sebesar 3,03 yang berada dalam

skala nilai interval antara 2,51 - 3,25 yang berarti masyarakat puas dengan kesopanan dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan.

j. Kewajaran biaya pelayanan

Tabel 4.24

Rekapitulasi jawaban responden tentang unsur kewajaran biaya pelayanan

Jawaban Responden	Nilai Persepsi	Jumlah Responden	Persentase
Tidak Puas	1	0	0%
Kurang Puas	2	0	0%
Puas	3	141	94%
Sangat Puas	4	9	6%
<b>TOTAL</b>		<b>150</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.24 diatas dari 150 responden terdapat 141 responden atau 94% menyatakan bahwa kewajaran biaya pelayanan pada pelayanan pengurusan Kartu Keluarga di Kecamatan Menganti yaitu termasuk dalam kategori puas. Hasil secara keseluruhan nilai rata-rata dari unsur pelayanan adalah sebesar 3,06 yang berada dalam skala nilai interval antara 2,51 - 3,25 yang berarti masyarakat puas dengan besarnya biaya yang telah ditetapkan.

k. Kepastian biaya pelayanan

Tabel 4.25

Rekapitulasi jawaban responden tentang unsur kepastian biaya pelayanan

Jawaban Responden	Nilai Persepsi	Jumlah Responden	Persentase
Tidak Puas	1	0	0%
Kurang Puas	2	0	0%
Puas	3	141	94%
Sangat Puas	4	9	6%
<b>TOTAL</b>		<b>150</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.25 diatas dari 150 responden terdapat 141 responden atau 94% menyatakan bahwa kepastian biaya pelayanan pada pelayanan pengurusan Kartu

Keluarga di Kecamatan Menganti yaitu termasuk dalam kategori puas. Hasil secara keseluruhan nilai rata-rata dari unsur pelayanan adalah sebesar 3,06 yang berada dalam skala nilai interval antara 2,51 - 3,25 yang berarti masyarakat puas dengan biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.

l. Kepastian jadwal pelayanan

Tabel 4.26

Rekapitulasi jawaban responden tentang unsur kepastian jadwal pelayanan

Jawaban Responden	Nilai Persepsi	Jumlah Responden	Persentase
Tidak Puas	1	0	0%
Kurang Puas	2	3	2%
Puas	3	142	94,67%
Sangat Puas	4	5	3,33%
<b>TOTAL</b>		<b>150</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.26 diatas dari 150 responden terdapat 142 responden atau 94,67% menyatakan bahwa kepastian jadwal pelayanan pada pelayanan pengurusan Kartu Keluarga di Kecamatan Menganti yaitu termasuk dalam kategori puas. Hasil secara keseluruhan nilai rata-rata dari unsur pelayanan adalah sebesar 3,01 yang berada dalam skala nilai interval antara 2,51 - 3,25 yang berarti masyarakat puas dengan kesesuaian pelaksanaan waktu pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

m. Kenyamanan lingkungan

Tabel 4.27

Rekapitulasi jawaban responden tentang unsur kenyamanan lingkungan

Jawaban Responden	Nilai Persepsi	Jumlah Responden	Persentase
Tidak Puas	1	0	0%
Kurang Puas	2	4	2,67%
Puas	3	141	94%
Sangat Puas	4	5	3,33%
<b>TOTAL</b>		<b>150</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.27 diatas dari 150 responden terdapat 141 responden atau 94% menyatakan bahwa kenyamanan lingkungan pada pelayanan pengurusan Kartu Keluarga di Kecamatan Menganti yaitu termasuk dalam kategori puas. Hasil secara keseluruhan nilai rata-rata dari unsur pelayanan adalah sebesar 3,07 yang berada dalam skala nilai interval antara 2,51-3,25 yang berarti masyarakat puas dengan kondisi ruangan yang bersih, rapi dan teratur.

n. Keamanan pelayanan

Tabel 4.28

Rekapitulasi jawaban responden tentang unsur keamanan lingkungan

Jawaban Responden	Nilai Persepsi	Jumlah Responden	Persentase
Tidak Puas	1	0	0%
Kurang Puas	2	0	0%
Puas	3	143	95,33%
Sangat Puas	4	7	4,67%
<b>TOTAL</b>		<b>150</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.28 diatas dari 150 responden terdapat 143 responden atau 95,33% menyatakan bahwa kenyamanan lingkungan pada pelayanan pengurusan Kartu Keluarga di Kecamatan Menganti yaitu termasuk dalam kategori puas. Hasil secara keseluruhan nilai rata-rata dari unsur pelayanan adalah sebesar 3,05 yang berada dalam skala nilai interval antara 2,51 - 3,25 yang berarti masyarakat puas dengan keamanan pelayanan dalam mendapatkan pelayanan seperti keamanan parkir.

Hasil pengukuran IKM Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dimana terdapat 14 indikator sesuai Kep. MENPAN No 25 Tahun 2004 yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapat pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan. Berikut adalah pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) :

Sumber : Data diolah

Keterangan:

U1 : Prosedur Pelayanan

U2 : Persyaratan Pelayanan

U3 : Kejelasan Petugas Pelayanan

U4 : Kedisiplinan Petugas Pelayanan

U5 : Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

U6 : Kemampuan Petugas Pelayanan

U7 : Kecepatan Pelayanan

U8 : Keadilan Mendapat Pelayanan

U9 : Kesopanan dan Keramahan Petugas

U10 : Kewajaran Biaya Pelayanan

U11 : Kepastian Biaya Pelayanan

U12 : Kepastian Jadwal Pelayanan

U13 : Kenyamanan Lingkungan

U14 : Keamanan Pelayanan

Dari tabel karakteristik jawaban responden di atas, didapatkan ada 4 unsur yang terdapat pendapat responden yang menyatakan bahwa :

1. Kecepatan pelayanan (U7) : 5 responden (3,33%) menyatakan masih kurang cepat dikarenakan terkadang jaringan trouble.
2. Kesopanan dan keramahan petugas : 5 responden (3,33%) menyatakan masih kurang ramah.
3. Kepastian jadwal pelayanan : 3 responden (2%) menyatakan masih kurang pasti dikarenakan petugas terkadang tidak tepat waktu.

4. Kenyamanan lingkungan : 4 responden (2,67%) menyatakan masih kurang nyaman.

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan dengan cara sebagai berikut :

$$(3,06 \times 0,071) + (3,09 \times 0,071) + (3,05 \times 0,071) + (3,05 \times 0,071) + (3,05 \times 0,071) + (3,09 \times 0,071) + (3,01 \times 0,071) + (3,04 \times 0,071) + (3,03 \times 0,071) + (3,06 \times 0,071) + (3,06 \times 0,071) + (3,01 \times 0,071) + (3,07 \times 0,071) + (3,05 \times 0,071) = 3,04$$

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar =  $3,04 \times 25 = 76$

b. Mutu Pelayanan : B

c. Kinerja unit pelayanan : Puas

Pelaksanaan pelayanan prima pengurusan KK dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Kecamatan Menganti Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah "*Excellent service*" yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik. Prinsip – prinsip pelayanan prima merupakan salah satu prinsip – prinsip pelayanan publik yang berdasarkan Kep. MENPAN No 63 Tahun 2003. Dalam penelitian ini data yang dikaji terdiri dari 10 indikator, yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, dan kenyamanan. Pembahasan atas masing-masing prinsip tersebut adalah sebagai berikut:

Kesederhanaan Berdasarkan analisa data diatas menyatakan bahwa hasil prosedur pelayanan yang telah ditentukan pada Kecamatan Menganti adalah baik dengan perolehan 143 responden atau 95,33%. Sedangkan kepuasan masyarakat yang sudah diolah dengan pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) memperoleh hasil nilai IKM setelah dikonversi yaitu 76 serta mutu pelayanan pada kecamatan kinerja unit pelayanan yaitu puas. Dapat dilihat dari unsur pertama yaitu prosedur pelayanan memperoleh hasil sebanyak 141 responden atau 94% adalah puas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rantau Tri Erwantoro, S.Sos, M.Si selaku Kepala Seksi Pemerintahan mengenai prosedur pelayanan yang telah ditentukan adalah sebagai berikut :

"Prosedur pengurusan KK yang bersangkutan / pemohon minta pengantar RT/RW kemudian dibawa ke kantor desa minta pengantar / formulir sesuai dengan yang dibutuhkan setelah itu dibawa ke kecamatan dengan membawa data pendukung, contoh kalau membuat KK baru data pendukungnya surat pindah dari tempat asal, terus kalau perubahan biodata melampirkan data pendukung seperti ijazah / akta kelahiran, setelah itu berkas diverifikasi Kecamatan apabila sudah lengkap diberikan surat tanda terima berkas, selanjutnya berkas diproses Kecamatan dan selesai kurang lebih 1 bulan".

Berdasarkan pendapat Bapak Suweno selaku masyarakat yang melakukan pelayanan pengurusan Kartu Keluarga yang bertempat tinggal di desa Gadingwatu memberikan pernyataan seperti berikut:

"Prosedur pelayanan yang dilaksanakan oleh pegawai cukup baik, tanpa berbelit-belit".

Berdasarkan hasil pengamatan lapangan diatas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan prima dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Kecamatan Menganti dalam prinsip kesederhanaan ini sudah baik. Prosedur pelayanan yang telah ditentukan oleh pegawai dapat dipahami oleh masyarakat.

Kejelasan Berdasarkan analisa diatas menyatakan bahwa hasil kejelasan pegawai dalam menjelaskan administrasi pelayanan pada Kecamatan Menganti adalah baik

dengan perolehan 136 responden atau 90,67%. Sedangkan kepuasan masyarakat yang sudah diolah dengan pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) memperoleh hasil nilai IKM setelah dikonversi yaitu 76 serta mutu pelayanan pada kecamatan kinerja unit pelayanan yaitu puas. Dapat dilihat dari unsur kedua yaitu persyaratan pelayanan memperoleh hasil sebanyak 137 responden atau 91,33% adalah puas, unsur ketiga yaitu kejelasan petugas pelayanan memperoleh hasil sebanyak 143 responden atau 95,33% adalah puas, unsur kesepuluh yaitu kewajaran biaya memperoleh hasil sebanyak 141 reponden 94% adalah puas, dan unsur kesebelas yaitu kepastian biaya memperoleh hasil sebanyak 141 reponden atau 94% adalah puas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rantau Tri Erwantoro S.Sos, M.Si selaku Kepala Seksi Pemerintahan mengenai kejelasan pegawai dalam menjelaskan persyaratan administrasi adalah sebagai berikut :

“Pegawai pengurusan KK menjelaskan persyaratan pengurusan sesuai dengan syarat-syarat kelengkapan sesuai dengan permohonan yang dibutuhkan”.

Berdasarkan pendapat dari Ibu Lilik Wijayati selaku masyarakat yang melakukan pelayanan pengurusan Kartu Keluarga yang bertempat tinggal di desa Setro memberikan pernyataan seperti berikut:

“Keterangan atau penjelasan yang diberikan cukup baik dan dapat dimengerti oleh masyarakat”.

Berdasarkan hasil pengamatan lapangan diatas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan prima dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Kecamatan Menganti dalam prinsip kejelasan sudah baik. Kejelasan pegawai dalam menjelaskan persyaratan administrasi pelayanan sudah cukup jelas.

**Kepastian Waktu** Berdasarkan analisa data diatas menyatakan bahwa hasil kepastian waktu yang diberikan oleh pegawai dalam menepati janji pada Kecamatan Menganti adalah baik dengan perolehan 127 responden atau 84,67%. Sedangkan kepuasan masyarakat yang sudah diolah dengan pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) memperoleh hasil nilai IKM setelah dikonversi yaitu 76 serta mutu pelayanan pada kecamatan kinerja unit pelayanan yaitu puas. Dapat dilihat dari unsur ketujuh yaitu kecepatan pelayanan memperoleh hasil sebanyak 139 reponden atau 92,67% adalah puas dan unsur kedua belas yaitu kepastian jadwal memperoleh hasil sebanyak 142 responden atau 94,67% adalah puas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rantau Tri Erwantoro, S.Sos, M.Si selaku Kepala Seksi Pemerintahan mengenai kepastian waktu yang diberikan dalam menepati janji adalah sebagai berikut:

“Untuk waktu penyelesaian KK diperkirakan 2 minggu sampai 1 bulan selesai namun terkadang jaringan SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) terkadang trouble sehingga penyelesaiannya tidak tepat waktu”. Berdasarkan pendapat dari Ibu Rachminiati selaku masyarakat yang melakukan pelayanan pengurusan Kartu Keluarga yang bertempat tinggal di desa Setro memberikan pernyataan seperti berikut:

“Tepat waktu, meskipun kadang-kadang kita menunggu yang penting pegawai selalu ada di tempat”.

Berdasarkan hasil pengamatan lapangan diatas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan prima dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Kecamatan Menganti dalam prinsip kepastian waktu sudah baik. Namun kepastian waktu yang diberikan pegawai terkadang masih belum tepat sesuai yang telah dijanjikan sebelumnya.

**Akurasi** Berdasarkan tabel 4.7 diatas menyatakan bahwa hasil pegawai memberikan akurasi dalam melayani masyarakat pada Kecamatan Menganti adalah baik

dengan perolehan 141 responden atau 94%. Sedangkan kepuasan masyarakat yang sudah diolah dengan pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) memperoleh hasil nilai IKM setelah

dikonversi yaitu 76 serta mutu pelayanan pada kecamatan kinerja unit pelayanan yaitu puas. Dapat dilihat dari unsur kedelapan yaitu keadilan mendapat pelayanan memperoleh hasil sebanyak 144 responden atau 96% adalah puas. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rantau Tri Erwantoro, S.Sos, M.Si selaku Kepala Seksi Pemerintahan mengenai akurasi yang diberikan pegawai dalam melayani masyarakat adalah sebagai berikut: “95% pegawai memberikan akurasi pelayanan secara akurat dikarenakan volume pekerjaan banyak terkadang ada kesalahan-kesalahan, namun kecil kemungkinannya”.

Berdasarkan pendapat dari Ibu Siti Ari Suswati selaku masyarakat yang melakukan pelayanan pengurusan Kartu Keluarga yang bertempat tinggal di desa Mojotengah memberikan pernyataan seperti berikut:

“Pegawai selalu memberikan keterangan secara akurat”. Berdasarkan hasil pengamatan lapangan diatas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan prima dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Kecamatan Menganti dalam prinsip akurasi sudah baik. Pegawai memberikan akurasi pelayanan kepada masyarakat sudah cukup akurat.

Keamanan Berdasarkan analisa data diatas menyatakan bahwa hasil pegawai memberikan keamanan dalam proses pelayanan dengan sesuai kepastian hukum pada Kecamatan Menganti adalah baik dengan perolehan 138 responden atau 92%. Sedangkan kepuasan masyarakat yang sudah diolah dengan pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) memperoleh hasil nilai IKM setelah dikonversi yaitu 76 serta mutu pelayanan pada kecamatan kinerja unit pelayanan yaitu puas. Dapat dilihat dari unsur kedelapan yaitu keadilan mendapat pelayanan memperoleh hasil sebanyak 144 responden atau 96% adalah puas. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rantau Tri Erwantoro, S. Sos, M.Si selaku Kepala Seksi Pemerintahan mengenai pegawai memberikan keamanan dalam proses pelayanan dengan sesuai kepastian hukum adalah sebagai berikut: “Untuk keamanan, setiap pemohon dalam pengurusan KK selalu diberikan tanda terima untuk mengambil KK yang sudah jadi dan apabila pemohon mengambil KK tersebut, harus membawa tanda terima tersebut, sedangkan untuk kepastian hukum, pencetakan / penerbitan KK yang mengeluarkan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik”.

Berdasarkan pendapat dari Ibu Siti Astutik selaku masyarakat yang melakukan pelayanan pengurusan Kartu Keluarga yang bertempat tinggal di desa Setro memberikan pernyataan seperti berikut:

“Proses pelayanan yang kita harapkan tidak cacat hukum dan sesuai dengan prosedur yang ada”.

Berdasarkan hasil pengamatan lapangan diatas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan prima dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Kecamatan Menganti dalam prinsip keamanan sudah baik. Pegawai memberikan keamanan dalam proses pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik, tidak cacat hukum dan sesuai prosedur yang telah ditentukan. Tanggung Jawab Berdasarkan analisa data diatas menyatakan bahwa hasil pegawai bertanggung jawab dalam melayani masyarakat pada Kecamatan Menganti adalah baik dengan perolehan 133 responden atau 88,67%. Sedangkan kepuasan masyarakat yang sudah diolah dengan pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) memperoleh hasil nilai IKM setelah dikonversi yaitu 76 serta mutu

pelayanan pada kecamatan kinerja unit pelayanan yaitu puas. Dapat dilihat dari unsur kelima yaitu tanggung jawab petugas pelayanan memperoleh hasil sebanyak 143 responden atau 95,33% adalah puas. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rantau Tri Erwantoro, S. Sos, M.Si selaku Kepala Seksi Pemerintahan mengenai tanggung jawab pegawai saat melayani adalah sebagai berikut: “Diupayakan selesai tepat waktu, sesuai dengan permohonan berkas yang masuk dan tidak dipungut biaya/gratis”. Berdasarkan pendapat dari Bapak Hamim selaku masyarakat yang melakukan pelayanan pengurusan Kartu Keluarga yang bertempat tinggal di desa Kepatihan yang memberikan pernyataan seperti berikut: “Tanggung jawab dari petugas sangat baik serta memberikan penjelasan-penjelasan yang detail sehingga bisa diterima dan dipahami”.

Berdasarkan hasil pengamatan lapangan diatas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan prima dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Kecamatan Menganti dalam prinsip tanggung jawab sudah baik. Pegawai sangat bertanggung jawab dalam melayani masyarakat.

**Kelengkapan sarana dan prasarana** Berdasarkan analisa data diatas menyatakan bahwa hasil kelengkapan sarana dan prasarana dalam proses pelayanan pada Kecamatan Menganti adalah baik dengan perolehan 129 responden atau 86% dan 15 responden atau 10% menjawab kurang baik dikarenakan tidak ada ruang tunggu dan tidak berAC. Sedangkan kepuasan masyarakat yang sudah diolah dengan pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) memperoleh hasil nilai IKM setelah dikonversi yaitu 76 serta mutu pelayanan pada kecamatan kinerja unit pelayanan yaitu puas. Dapat dilihat dari unsur ketiga belas yaitu kenyamanan lingkungan memperoleh hasil sebanyak 141 reponden atau 94% adalah puas. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rantau Tri Erwantoro, S. Sos, M.Si selaku Kepala Seksi Pemerintahan mengenai kelengkapan sarana dan prasarana dalam proses pelayanan adalah sebagai berikut: “Kelengkapan sarana dan prasarana sudah mencukupi”. Berdasarkan pendapat dari Bapak Muhaimin yang memberikan pernyataan seperti berikut: “Sarana dan prasarana sudah memadai, ada yang kurang satu, yaitu ruang tunggu untuk pelayanan”. Berdasarkan hasil pengamatan lapangan diatas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan prima dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Kecamatan Menganti dalam prinsip kelengkapan sarana dan prasarana sudah baik. Sarana dan prasarana dalam pelayanan sudah cukup lengkap.

**Kemudahan Akses** Berdasarkan analisa data diatas menyatakan bahwa hasil terjangkaunya akses menuju ke tempat pelayanan pada Kecamatan Menganti adalah baik dengan perolehan 95 responden atau 63,33%. Sedangkan kepuasan masyarakat yang sudah diolah dengan pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) memperoleh hasil nilai IKM setelah dikonversi yaitu 76 serta mutu pelayanan pada kecamatan kinerja unit pelayanan yaitu puas. Dapat dilihat dari unsur ketiga belas yaitu kenyamanan lingkungan memperoleh hasil sebanyak 141 responden adalah puas dan unsur keempat belas yaitu keamanan pelayanan memperoleh hasil sebanyak 143 responden adalah puas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rantau Tri Erwantoro, S. Sos, M.Si selaku Kasi Pemerintahan mengenai kemudahan akses menuju ke tempat pelayanan adalah sebagai berikut:

“Untuk kemudahan akses kantor Kecamatan Menganti sangat mudah diakses karena lokasi kantor Kecamatan di pinggir jalan dan dilalui oleh angkutan umum”.

Berdasarkan pendapat dari Bapak Iswanto selaku masyarakat yang melakukan pelayanan pengurusan Kartu Keluarga yang bertempat tinggal di desa Mojotengah memberikan pernyataan seperti berikut:

“Sangat mudah dijangkau oleh masyarakat”.

Berdasarkan hasil pengamatan lapangan diatas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan prima dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Kecamatan Menganti dalam prinsip kemudahan akses sudah baik. Lokasi kantor Kecamatan Menganti sangat strategis, dekat dengan pasar Menganti dan terminal Menganti.

Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan Berdasarkan analisa data diatas menyatakan bahwa hasil sikap pegawai saat melayani masyarakat pada Kecamatan Menganti adalah baik dengan perolehan 126 responden atau 84% dan 16 responden atau 10,67% menjawab kurang baik dikarenakan pegawai terkadang kurang ramah dalam melayani. Sedangkan kepuasan masyarakat yang sudah diolah dengan pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) memperoleh hasil nilai IKM setelah dikonversi yaitu 76 serta mutu pelayanan pada kecamatan kinerja unit pelayanan yaitu puas. Dapat dilihat dari unsur keempat yaitu kedisiplinan petugas pelayanan memperoleh hasil sebanyak 142 responden 94,67% adalah puas, unsur kesembilan yaitu kesopanan dan keramahan petugas memperoleh hasil sebanyak 135 responden atau 90% adalah puas dan unsur keenam yaitu kemampuan petugas pelayanan memperoleh hasil sebanyak 136 responden atau 90,67% adalah puas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rantau Tri Erwantoro, S. Sos, M.Si selaku Kepala Seksi Pemerintahan mengenai sikap pegawai saat melayani adalah sebagai berikut:

“Sikap pegawai Kecamatan dalam melayani masyarakat cukup ramah dalam menjelaskan persyaratan-persyaratan pelayanan”.

Berdasarkan pendapat dari Bapak Gofur selaku masyarakat yang melakukan pelayanan pengurusan Kartu Keluarga yang bertempat tinggal di desa Menganti memberikan pernyataan seperti berikut:

“Selama ini yang kami lihat ramah dan sopan, meskipun kadang-kadang ada ketegangan itupun mungkin karena terlalu banyak masyarakat yang minta dilayani”.

Berdasarkan hasil pengamatan lapangan diatas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan prima dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Kecamatan Menganti dalam prinsip kedisiplinan, kesopanan dan keramahan sudah baik. Sikap pegawai saat melayani sudah baik, meskipun kadang-kadang pegawai tidak ramah dikarenakan terlalu banyak masyarakat yang minta dilayani.

Kenyamanan Berdasarkan analisa data diatas menyatakan bahwa hasil kenyamanan ruangan pelayanan pada Kecamatan Menganti adalah baik dengan perolehan 100 responden atau 66,67% dan 14 responden atau 9,33% menjawab kurang baik dikarena ruangan pelayanan yang kurang luas. Sedangkan kepuasan masyarakat yang sudah diolah dengan pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) memperoleh hasil nilai IKM setelah dikonversi yaitu 76 serta mutu pelayanan pada kecamatan kinerja unit pelayanan yaitu puas. Dapat dilihat dari unsur ketiga belas yaitu kenyamanan lingkungan memperoleh hasil sebanyak 141 responden atau 94% adalah puas dan unsur keempat belas yaitu keamanan pelayanan memperoleh hasil sebanyak 143 responden 95,33% adalah puas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rantau Tri Erwantoro, S. Sos, M.Si selaku Kepala Seksi Pemerintahan mengenai kenyamanan ruangan pelayanan adalah sebagai berikut:

“Kondisi ruangan pelayanan kurang nyaman karena masih tahap renovasi untuk sementara waktu ruangan pelayanan masih memakai kipas angin untuk kedepannya akan diberikan ruangan yang ber AC”

Berdasarkan pendapat dari Bapak Edy selaku masyarakat yang melakukan pelayanan pengurusan Kartu Keluarga yang bertempat tinggal di desa Mojotengah memberikan pernyataan seperti berikut:

“Kondisi ruangan pelayanan yang kurang luas, sehingga masih ada masyarakat yang harus menunggu diluar”. Berdasarkan hasil pengamatan lapangan diatas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan prima dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Kecamatan Menganti dalam prinsip kenyamanan sudah baik. Kondisi ruangan sudah baik, meskipun begitu masih ada kekurangan, yakni kurang luas.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan tujuan penulisan skripsi yang ingin mengetahui pelaksanaan prima dalam meningkatkan kepuasan masyarakat pada pelayanan prima di Kecamatan Menganti dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan prima yang dilakukan oleh pegawai khususnya pelayanan pengurusan Kartu Keluarga dalam meningkatkan kepuasan masyarakat pada Kecamatan Menganti Kabupaten Gresik sudah baik dan masyarakat yang melakukan pelayanan pengurusan Kartu Keluarga sudah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai.

### **Saran**

Saran yang bisa disampaikan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat adalah keramahan lebih ditingkatkan lagi dalam melayani masyarakat dan untuk ruangan pelayanan pengurusan Kartu Keluarga pada Kecamatan Menganti lebih ditingkatkan lagi sehingga masyarakat yang mengantri atau menunggu pelayanan tidak berdesak-desakan.

### **Daftar Pustaka**

- Ahmad Ainur Rohman, d. (2010). Reformasi Pelayanan Publik. Malang: Program Sekolah Demokrasi.
- Anonim. (2005). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Anonim. (2005). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik yang Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme. Yogyakarta: Eka Jaya.
- Barata, A. A. (2005). Dasar - dasar Pelayanan Prima. Jakarta: Elex Media Komputindo, Kelompok Gramedia.
- Erida. (n.d.). Pengaruh Kepuasan Konsumen dan Insentif Terhadap Perilaku WOM Konsumen Jasa Angkutan Penumpang Bis Antar Kota Antar Propinsi Kelas Eksekutif di Bandung. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan.
- H.D., A. (1995). Penerapan Rantai "Service Profit" Dalam Usaha. Majalah Buletin Ekonomi Bapindo. Jakarta: Bapindo.
- Hamid, N. (2013). Kinerja Organisasi dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Palu Timur Kota Palu. e-Jurnal Katalogis Volume 1 Nomor 2, 26 -33.
- Kaihatu, T. S. (Maret 2008). Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol 10 No. 1, 66-83.

- Kurniawan, A. (2005). Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: PEMBARU
- Lijan Poltak Sinambela, d. (2008). Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Manullang. (1985). Dasar-dasar Manajemen. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Moenir. (2002). Manajemen Pelayanan Umum Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moyu, E. E. (2015). Analisis Penerapan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Masyarakat. Surabaya: Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
- Muhammad Aldino Mokoginta, F. D. (2015). Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado. JAP No. 31 Vol III , 1 - 9.
- Mukhlis, S. d. (2013). Kualitas Pelayanan Aparatur Kelurahan. Jurnal PPKN UNJ Online Volume 1 Nomor 2, 1 - 15.
- Nainggolan, M. P. (2015). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Deli Serdang. Jom Fisip Vol. 2 No. 2, 1 - 11.
- Pasolong, H. (2010). Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Prasastiningtyas, T. R. (2016). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Kartu Seluler Telkomsel. Jurnal Manajemen Pemasaran, 1-15.
- Prasastiningtyas, T. R. (2016). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Kartu Seluler Telkomsel. Surabaya: STIESIA.
- Putri, W. A. (2014). Efektivitas Pelayanan Perpustakaan Keliling Di Perpustakaan Umum Kota Surabaya. Surabaya: Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
- Rahmayanty, N. (2010). Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rangkuti, F. (2002). Measuring Consumer Satisfaction : Gaining Customer Relation Strategy. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto, A. (2006). Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta.
- .
- Ratnawati, S. (2007). Penerapan Kontrak Pelayanan (Citizen's Charter) Untuk Mewujudkan Standar Pelayanan Prima Di Kota Blitar. Dialektika, Vol. 5 No. 2, 99-112.
- Rohmad, S. d. (2013). Pengaruh Kinerja Pegawai dan Mutu Pelay Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Memperoleh Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga di Kantor Kecamatan Baki. Manajemen Bisnis Syariah, 1235 -1249.
- Santosa, P. (2008). Administrasi Publik : Teori dan Aplikasi Good Governance. Bandung: Penerbit PT Refika Aditama.
- Sinambela, P. L. (2006). Reformasi Pelayanan Publik (Teori Kebijakan dan Implementasi). Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2010). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan RND. Bandung: Alfabeta.
- Supangat, A. (2007). Statistika dalam Kajian Deskriptif, Inferensi dan Nonparametrik. Edisi Pertama. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Supranto. (2006). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Cetakan Ketiga. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sutopo dan Suryanto, A. (2003). Pelayanan Prima. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Syamsul dan Drs. H. Chalid Sahuri, M. (2014). Analisis Pelayanan Pengurusan Akte Kelahiran Anak di Kota Pekanbaru. Jom Fisip Volume 1 No. 2, 1 - 13.

- Tjandra, W. R. (2005). Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaruan.
- Tjiptono, F. (2004). Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi Offset.
- Winarsih, R. d. (2006). Manajemen Pelayanan, Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Zikmund, W. G. (1997). Business Research Methods. Fifth Edition. New York: The Dryden Press Harcourt Brace College Publishers.
- Undang – undang nomor 24 Tahun 2013 mengatur tentang Administrasi Kependudukan
- Undang – undang nomor 23 Tahun 2014 mengatur tentang Pemerintahan Daerah
- Undang – undang nomor 25 Tahun 2009 mengatur tentang pelayanan publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 25 tahun 2004 mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 tahun 2003 mengenai prinsip - prinsip penyelenggaraan pelayanan publik
- Internet :
- <http://administrasidanmanajemen.blogspot.co.id/2009/01/pengertian-tujuan-dan-manfaat-pelayanan.html>
- <http://belrado.blogspot.co.id/2012/11/contoh-laporan-indeks-kepuasan.html>