

**ANALISA KEPUASAN MASYARAKAT ATAS KUALITAS
LAYANAN DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA
PEMATANGSIANTAR**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh

Gelar Magister Manajemen (S-2)

Diajukan Kepada :

Program Pascasarjana

Program Studi Ilmu Manajemen

OLEH :

JEMPITA T.J. SIANIPAR

NPM : 1810102034



UNIVERSITAS HKBP NOMMENSEN

PROGRAM PASCASARJANA

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

MEDAN

2020

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISA KEPUASAN MASYARAKAT ATAS KUALITAS LAYANAN DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PEMATANG SIANTAR

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Magister Manajemen (M.M.)
Dalam Program Studi Ilmu Manajemen
Universitas HKBP NOMMENSEN MEDAN**

Oleh :

JEMPITA T.I. SIANIPAR

NPM : 1810102034

**Menyetujui
Komisi Pembimbing,**

Ketua,

Anggota,

Dr. Jadongan Sijabat S.E.,M.Si

Dr. Adanan Silaban S.E., M.Si, Ak

Mengetahui,

Diaktur Pascasarjana

Ketua Program Studi

Dr. Pantas Silaban S.E.,MBA

Prof.Dr. Pasaman Silaban S.E., MSBA

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISA KEPUASAN MASYARAKAT ATAS KUALITAS
LAYANAN DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA
PEMATANG SIANTAR**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : JEMPITA T.J. SIANIPAR

NPM : 1810102034

Telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 21 Oktober 2020
Dan telah dinyatakan “LULUS”

Tim Penguji:

1. Ketua Pembimbing Utama : Dr. Jadongan Sijabat S.E.,M.Si
2. Sekretaris /Pembimbing Pendamping : Dr. Adanan Silaban S.E., M.Si
3. Penguji I : Dr. Pantas Silaban S.E.,MBA
4. Penguji II : Dr. Ferry Panjaitan SE., M.Si

Ketua Program Studi

Prof.Dr. Pasaman Silaban S.E., MSBA

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan dibawah ini :

NAMA :JEMPITA TIO JOJOR SIANIPAR

NIM :1810102034

JUDUL TESIS :ANALISA KEPUASAN MASYARAKAT ATAS
KUALITAS LAYANAN DI KANTOR KEMENAG KOTA
PEMATANGSIANTAR

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan- bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain. Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademiksesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas HKBP Nommensen Medan, dan juga saya bersedia apabila tulisan ini dipublikasikan oleh pihak Universitas HKBP Nommensen Medan.

Demikian pernyataan ini saya buat.

Pematangsiantar, 21 Oktober 2020
Yang membuat pernyataan

Jempita Tio JoJOR Sianipar

ANALISA KEPUASAN MASYARAKAT ATAS KUALITAS LAYANAN DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PEMATANG SIANTAR

Oleh :

JEMPITA T.J. SIANIPAR

NPM : 1810102034

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk Untuk mengetahui bagaimanakah tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Kantor Kementerian Agama Kota Pematangsiantar.

Untuk menganalisa Indeks Kepuasan Masyarakat peneliti menggunakan 14 unsur yang terdapat pada KepMenPAN 25Th 2004 dan di analisa dengan metode penelitian Kuantitatif Deskriptif, Sample penelitian sebanyak 35 orang dengan menggunakan Teknik non-probability jenis accidental sampling dan penelitian dilakukan di kota Pematangsiantar.

Hasil penelitian ini dijabarkan sebagai berikut : Persyaratan Pelayanan dan Keadilan Mendapatkan Pelayanan adalah tertinggi IKM 95,71 - Mutu Sangat Baik. Sedangkan nilai indeks terendah yaitu unsur Kenyamanan Lingkungan nilai IKM 62,14 mutu kurang baik. Kewajaran Biaya IKM 95,24 mutu sangat baik. Kedisiplinan Petugas IKM 95,00 mutu Sangat Baik, Keamanan Pelayanan IKM 93,57 mutu Sangat Baik, Tanggung Jawab dan Kemampuan IKM 92,86 mutu Sangat Baik, Prosedur Pelayanan IKM 90,36 mutu Sangat Baik, Kesopanan dan keramahan petugas IKM 90,00 mutu Sangat Baik, Kecepatan Pelayanan IKM 83,21 mutu Sangat Baik, Kejelasan Petugas IKM 81,19 mutu baik, Kepastian Biaya IKM 80,71 mutu Baik, Kepastian Jadwal Pelayanan IKM 79,29 mutu baik. Pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar tergolong sangat baik. Untuk kedepan sebaiknya pelayanan yang diberikan minimal dipertahankan atau jika memungkinkan dapat ditingkatkan supaya akan menjadi lebih baik lagi.

Kata Kunci : Kepuasan Masyarakat, Indeks kepuasan masyarakat, kualitas layanan .

**ANALISA KEPUASAN MASYARAKAT ATAS KUALITAS
LAYANAN DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA
PEMATANG SIANTAR**

Oleh :

JEMPITA T.J. SIANIPAR

NPM : 1810102034

ABSTRACT

This study aims to determine the level of community satisfaction with the service quality of the Ministry of Religious Affairs in Pematangsiantar City. To analyze the Community Satisfaction Index, researchers used 14 elements contained in KepMenPAN 25 Th 2004 and analyzed by quantitative descriptive research methods. The research sample consisted of 35 people using non-probability techniques, accidental sampling type and the research was conducted in the city of Pematangsiantar. The results of this study are described as follows: Service Requirements and Justice in Getting the Highest Service for IKM 95,71 - Very Good Quality. While the lowest index value is the element of environmental comfort, the value of the IKM is 62,14, the quality is not good. Fairness of Cost IKM 95,24 very good quality. Discipline of IKM Officers 95,00 Very good quality, service security for IKM 93,57 very good quality, responsibility and ability for IKM 92,86 very good, service procedures for IKM 90,36 very good quality, politeness and friendliness of IKM officers 90,00 quality is very good, service speed of IKM is 83,21 quality is very good, clarity of IKM officers is 81,19 of good quality, certainty of costs for IKM is 80,71 of good quality, certainty of service schedule for good quality IKM Ministry of Religious Affairs Pematangsiantar service is very good. In the future, the services provided must be maintained or if possible can be improved so that they are even better.

Keywords: Community Satisfaction, Community Satisfaction Index, Service Quality.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, karena dengan Anugrah dan kasih Nya, penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul ANALISA KEPUASAN MASYARAKAT ATAS KUALITAS LAYANAN DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KOTA PEMATANG SIANTAR

Tesis ini dibuat dan diajukan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Magister Manajemen pada Fakultas Program Studi Ilmu Manajemen di Universitas HKBP Nommensen Medan. Selain itu, tujuan dari penulisan tesis ini adalah untuk memberikan pengetahuan kepada pembaca mengenai Kualitas layanan Publik yang di ukur dengan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Selama penulisan tesis ini, penulis banyak menerima bantuan, dukungan dan saran sehingga dapat menyelesaikan tesis ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada:

1. Rektor, Bapak Dr. Haposan Siallagan, SH.,MH
2. Direktur, Bapak Dr. Pantas H. Silaban, SE, MBA sekaligus juga sebagai Dosen Penguji saya.
3. Ketua Prodi, Bapak Prof. Dr.Pasaman Silaban, SE., MSBA
4. Sekretaris Prodi, Bapak Dr. Ferry Panjaitan SE., M.Si sekaligus sebagai Dosen Penguji saya
5. Ketua komisi Pembimbing (Pembimbing Utama), Bapak Dr. Jadongan Sijabat SE., M.Si
6. Anggota komisi Pembimbing (Pembimbing pendamping), Bapak Dr. Adanan Silaban SE., M.Si.

7. Seluruh Dosen dan staf pasacasarjana program studi manajemen
8. Kepala Kantor Kemenag Kota Pematangsiantar, Bapak Drs. H. M. Hasbi
9. Kepala BIMAS Kristen Kemenag Kota Pematangsiantar, Ibu Netti Sianturi S.Pd, M.Pd
10. Seluruh jajaran dan staf kantor kemenag kota pematangsiantar
11. Anakkku tersayang, Sophia Mercy, orang tua terkasih dan seluruh anggota keluarga besarku

Akhir kata penulis menyampaikan dengan rendah hati bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna karena adanya keterbatasan ilmu dan pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu, semua kritik dan saran yang bersifat membangun akan diterima dengan baik dan penulis berharap, semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan.

Pematangsiantar, 21 Oktober 2020

Jempita T.J. Sianipar

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1. Kepuasan Masyarakat	7
2.1.1. Pengertian Kepuasan Masyarakat	7
2.1.2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	8
2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	10
2.2.1. Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat	10
2.2.2. Dimensi Pelayanan.....	11
2.2.3. Manfaat Kepuasan Masyarakat	13
2.2.4. Tahapan Penyusunan IKM.....	16
2.3. Pelayanan Publik.....	23
2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik	23
2.3.2 Prinsip dan Asas Pelayanan Publik.....	24
2.3.3. Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	26
2.3.4. Kualitas Pelayanan Publik.....	28
2.3.5. Kementerian Agama Kota Pematangsiantar	31
2.4. Kerangka Teoritis.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1. Jenis Penelitian.....	34
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian	34
3.3. Tahapan Penelitian.....	35
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	36

3.5. Definisi Operasional.....	37
3.6. Teknik Pengumpulan Data	37
3.7. Instrument Penelitian.....	40
3.8. Teknik Analisis Data.....	44
3.9. Penarikan Kesimpulan.....	45
BAB IV DATA PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
4.1. Karakteristik Responden	47
4.2. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	49
4.3. Pembahasan	63
4.3.1. Prosedur Pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar	64
4.3.2. Persyaratan Pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar	65
4.3.3. Kejelasan Petugas Pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar	66
4.3.4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar.....	66
4.3.5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar	67
4.3.6. Kemampuan Petugas Pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar.....	68
4.3.7. Kecepatan Pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar	68
4.3.8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar.....	69
4.3.9. Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar	69
4.3.10. Kewajaran Biaya Pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar	70
4.3.11. Kepastian Biaya Pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar	71
4.3.12. Kepastian Jadwal Pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar.....	71
4.3.13. Kenyamanan Lingkungan Kantor Kemenag Pematangsiantar	72
4.3.14. Keamanan Pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	74
5.1. Kesimpulan	74
5.2. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN	79
KUESIONER	80
Data Responden	83
Data Penelitian Hasil Angket	84
R Tabel.....	85
Validitas	86
Correlations	87

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul	Halaman
Tabel 2. 1	Indeks Kepuasan Masyarakat	20
Tabel 3. 1	Ringkasan Instrumen Penelitian	40
Tabel 3. 2	Koefisien Korelasi	43
Tabel 4. 1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4. 2	Responden Berdasarkan Umur	48
Tabel 4. 3	Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	48
Tabel 4. 4	Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	49
Tabel 4. 5	Nilai per Unsur	50
Tabel 4. 6	Nilai Rata rata per Unsur.....	50
Tabel 4. 7	NRR Tertimbang	51
Tabel 4. 8	Kategorisasi Mutu Pelayanan	52
Tabel 4. 9	Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur.....	53

DAFTAR GAMBAR

No. Tabel	Judul	Halaman
Gambar 2. 1	Struktur Organisasi Kemenag Pematangsiantar.....	32
Gambar 2. 2	Kerangka Teoritis	33
Gambar 3. 1	Tahapan Penelitian	35

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan pelayanan menjadi sesuatu yang tidak bisa dipisahkan dan ditinggalkan dalam kehidupan bermasyarakat. Setiap saat masyarakat selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari aparat pemerintah yang memberikan pelayanan. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan dalam bermasyarakat. Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhannya. Pelayanan publik yang sering dibutuhkan dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Dengan pelayanan yang diterima tersebut diharapkan masyarakat akan berpartisipasi aktif mendukung tugas-tugas aparat pemerintah, sehingga terjadi keseimbangan antara hak dan kewajiban sebagai warga negara.

Tujuan utama pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat hanya dapat diwujudkan jika pelayanan yang diberikan minimal sesuai dengan standar atau bahkan lebih baik dari standar yang diberikan. Setiap penyelenggara pelayanan perlu mengukur kepuasan pelanggan guna melihat umpan balik maupun masukan yang dapat diambil oleh penyelenggara untuk keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan. Standar pelayanan yang baik sebagaimana telah ditetapkan dalam keputusan MENPAN NO. 63/KEP/M.PAN/7/2003 terdiri dari 14 unsur yang

relevan, valid dan reliabel. Ke empat belas unsur tersebut meliputi prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugaspelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan. Semil (2018, p. 10) mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah pelayanan yang minimal menerapkan unsur-unsur pelayanan yang ditetapkan untuk indeks kepuasan masyarakat (IKM). Pengukuran kepuasan masyarakat merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif (Panjaitan dan Gulo, 2018). Oleh karena itu, jika penyelenggara layanan mampu menerapkan unsur-unsur tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa penyelenggara layanan tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat oleh pemerintah selaku pelayan publik yang memenuhi standar dan memuaskan memang telah menjadi fokus kajian dari berbagai pihak. Dalam bidang agama, Kementerian Agama berperan sebagai ujung tombak penyelenggara pelayanan terkait masalah keagamaan. Seperti halnya lembaga kemasyarakatan yang lain, Kementerian Agama juga berupaya meningkatkan kualitas layanannya dengan cara mengembangkan lembaga sosial keagamaan di setiap daerah otonom, termasuk di Kota Pematangsiantar.

Secara administratif, kantor Kementerian Agama Kota Pematangsiantar berlokasi di jalan Rajiman Purba nomor 119, Bukit Sofa, Siantar Sitalasari. Dalam pelaksanaan pelayanan, lembaga kemasyarakatan yang dipimpin oleh Drs. H. M. Hasbi telah menjalankan peran sebagai pioner pelayan masyarakat dalam bidang keagamaan dengan baik. Berdasarkan data yang disadur dari *detiknews.com* mengenai indeks kota toleran tahun 2018 versi Setara Institute dengan salah satu poin yang diamati adalah kebebasan beragama/berkeyakinan, Kota Pematangsiantar menduduki peringkat 3 dengan total poin 6.280 (Rahayu, p. 74). Menurut Kepala Dinas Kesbangpolinmas Kota Pematangsiantar, salah satu faktor yang mendorong terciptanya kerukunan dan keharmonisan tersebut adalah adanya Forum Komunikasi Antar Umat Beragama (FKUB), di mana melalui forum tersebut nilai-nilai toleransi beragama ditekankan kepada masyarakat (Kurniawan,2017). Pemaparan tersebut menunjukkan bahwa prestasi yang tercipta tidak terlepas dari peran serta dari semua pihak di Kota Pematangsiantar untuk membantu Kementerian Agama dalam mencapai tujuan yang telah dirumuskan tentang fungsi Kementerian Agama yang salah satunya adalah menjaga kerukunan antar umat beragama. Namun, keberadaan Kementerian Agama pada dasarnya tidak hanya berperan untuk menjaga kerukunan umat.

Tidak bisa dipungkiri bahwa dalam upaya untuk memberikan pelayanan terkait dengan urusan keagamaan dengan baik, kualitas layanan pihak Kementerian Agama Kota Pematangsiantar dapat diketahui melalui tingkat kepuasan masyarakat. Oleh karena itu melalui penelitian ini, peneliti

tertarik untuk mengukur persentase indeks kepuasan masyarakat atas kualitas layanan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Pematangsiantar. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat ini sejalan dengan Keputusan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kempuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah huruf (b), bahwa untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk fokus pada tingkat kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan dari Kantor Kementerian Agama Kota Pematangsiantar., dengan mengangkat judul penelitian dengan “Analisa Kepuasan Masyarakat atas Kualitas Layanan di Kantor Kementerian Agama Kota Pematangsiantar”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, di atas, maka penelitian ini dirumuskan Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan Kantor Kementerian Agama Kota Pematangsiantar?

1.3. juaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dalam penelitian ini peneliti merumuskan tujuan sebagai berikut:

Untuk mengetahui bagaimanakah tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Kantor Kementerian Agama Kota Pematangsiantar.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dan kontribusi yang positif bagi pihak-pihak sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumber referensi dalam menambah pengetahuan dan bahan acuan bagi penelitian selanjutnya yang membahas tentang permasalahan yang sama.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memperkaya kajian administrasi, terutama mengenai kajian pelayanan publik.

2. Manfaat praktis

1. Bagi Universitas HKBP Nommensen

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan tambahan koleksi sehingga memberikan wawasan dan pengetahuan yang lebih luas tentang studi kajian administrasi yang ada dalam kehidupan masyarakat.

2. Bagi pemerintah Kementerian Agama Kota Pematangsiantar

Hasil penelitian ini dapat menjadi gambaran nyata dan menjadi bahan pertimbangan bagi Kementerian Agama Kota Pematangsiantar dalam membuat kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan publik pada bidang keagamaan.

- c. Bagi masyarakat umum

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat pada umumnya agar lebih peka terhadap

masalah- masalah yang timbul dalam hal pelayanan publik, sehingga masyarakat juga berperan aktif dalam pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Kepuasan Masyarakat

2.1.1. Pengertian Kepuasan Masyarakat

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, (KBBI, p 281) kepuasan berasal dari kata “puas” yang artinya merasa senang. Adapun arti kepuasan adalah perihal yang bersifat puas, kesenangan dan kelegaan. Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan kinerja produk yang aktual dengan kinerja produk yang diharapkan.

Menurut Fandy, Tjiptono (2012, p 74), kepuasan masyarakat merupakan “customer's evaluation of a product or service in terms of whether that product or service has meet their needs and expectation. “
Konsumen yang merasa puas pada produk / jasa yang dibeli dan digunakannya akan kembali menggunakan produk yang ditawarkan. Sedangkan menurut Kotler kepuasan adalah sejauh mana suatu tingkatan produk dipersepsikan sesuai dengan harapan pembeli. Kepuasan masyarakat sebagai konsumen diartikan sebagai suatu produk sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen. Kepuasan masyarakat diukur dengan seberapa besar harapan konsumen tentang kualitas dan pelayanan sesuai dengan kinerja suatu produk dan harapan-harapannya.

2.1.2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Dalam buku manajemen pelayanan prima karya Nina rahmayati, ada beberapa Indikator Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diambil dari beberapa indikator dan mengacu pada KEPMENPAN NO KEP/25/M.PAN/2/2004, diantaranya sebagai berikut: 1) Prosedur. 2) Persyaratan Pelayanan. 3) Kejelasan Petugas Pelayanan. 4) Kedisiplinan Petugas Pelayanan. 5) Tanggungjawab Petugas Pelayanan. 6) Kemampuan Petugas Pelayanan. 7) Kecepatan Pelayanan.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Men.PAN Nomor:63/KEP/M.PAN/7/2003, 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, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya.

4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;

13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. (Www.bpn.go.id ,KepMenPAN 25Th 2004 : h. 7-8).

2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat

2.2.1. Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat

Masyarakat yang telah berkontribusi dalam bentuk pajak, retribusi dan sumbangan lainnya tentu berharap mendapatkan kepuasan dalam penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah. Menurut Nasution (2001, p. 45), kepuasan masyarakat merupakan suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan dan harapan dapat terpenuhi melalui pelayanan yang diperoleh. Kepuasan masyarakat pada dasarnya dapat diukur dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 yang membahas tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, dijelaskan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat

yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Sementara itu, sasaran dari Indeks Kepuasan Masyarakat sebagaimana juga ditetapkan dalam KEPMENPAN Nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan pembahasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat adalah informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat selaku penerima manfaat pelayanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh sebuah instansi pemerintahan. Selain itu, penegasan dalam KEPMENPAN Nomor 25 tahun 2004 tersebut juga menunjukkan bahwa selain sebagai upaya evaluasi terhadap kinerja, pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat juga merupakan suatu pendorong bagi instansi atau kelembagaan agar terus berinovasi, bekerja keras, bekerja dengan cerdas dan semakin meningkatkan kreativitas sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

2.2.2. Dimensi Pelayanan

Kepuasan atas pelayan merupakan respons yang muncul terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan. Masyarakat yang membutuhkan pelayanan sering kali melakukan

pengamatan dan penilaian terhadap aktivitas pelayan yang diperoleh. Oleh karena itu, penyelenggara pelayanan harus mampu memerhatikan dimensi-dimensi yang sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Dimensi pelayanan sebagaimana dikemukakan oleh Sellang (2019) terdiri dari 5 dimensi, yaitu tangible (berwujud atau bukti fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan) assurance (jaminan) dan empathy (empati).

1. Tangible atau bukti fisik

Hal-hal yang menjadi focus dalam dimensi ini adalah kemampuan mendapatkan data tentang kepuasan masyarakat sebagai penerima manfaat di Kantor Kementerian Agama Kota Pematang Siantar dalam menunjukkan eksistennsinya kepada masyarakat. Penampilan, sarana dan prasarana serta keadaan lingkungan merupakan bukti tentang pelaksanaan pelayanan yang dilakukan. Bukti fisik yang baik sangat berpengaruh terhadap sudut pandang masyarakat. Selain itu, aspek bukti fisik juga merupakan salah satu aspek yang memengaruhi harapan masyarakat.

2. Keandalan

Visi dan misi suatu lembaga dapat dikatakan sebagai janji kepada masyarakat. Dalam dimensi ini, peneliti akan melihat kemampuan petugas pada Kantor Kementerian Agama Kota Pematang Siantar dalam memberikan pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan, khususnya terkait keakuratan dan keterpercayaan. Hal-hal yang menjadi fokus kajian

yang kemudian dirumuskan dalam bentuk pernyataan pada lembar angket berkaitan dengan tanggung jawab serta sikap petugas pada saat melaksanakan pelayanan.

3. Empati

Empati berkaitan dengan perhatian yang ditunjukkan oleh petugas pada Kantor Kementerian Agama Kota Pematang Siantar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

4. Ketanggapan

Respons yang diberikan oleh petugas dalam memberikan pelayanan memiliki dampak yang besar kepada masyarakat selaku penerima manfaat pelayanan. Ketanggapan yang menjadi fokus kajian adalah tentang ketepatan dan kecepatan petugas pada Kantor Kementerian Agama Kota Pematang Siantar dalam memberikan pelayanan.

5. Jaminan

Jaminan berkaitan dengan pengetahuan, kesopansantunan, serta kemampuan petugas pada Kantor Kementerian Agama Kota Pematang Siantar dalam memberikan pelayanan

2.2.3. Manfaat Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh petugas pada Kantor Kementerian Agama Kota Pematang Siantar pada akhirnya akan bermuara pada penilaian yang diberikan oleh masyarakat mengenai kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang diperoleh. Kualitas pelayanan yang diukur menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai publik

kepuasan masyarakat bertujuan untuk mengetahui seberapa persen indeks atau tingkat kepuasan masyarakat yang memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan. Selain itu, melalui pengukuran indeks kepuasan masyarakat, publik/masyarakat juga dapat mengetahui baik atau tidaknya kinerja yang dilakukan oleh instansi atau Lembaga kemasyarakatan yang dinilai. Penilaian kinerja tersebut juga pada dasarnya telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, bahwa tujuan dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah “Untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya”. Sedangkan bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

Indeks Kepuasan Masyarakat yang disusun dari Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada prinsipnya bertujuan agar memberikan manfaat yang baik bagi masyarakat maupun bagi instansi pemerintah itu sendiri. Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, bahwa dengan tersedianya data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintah pusat dan daerah
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan

Berdasarkan penjabaran tersebut dapat disimpulkan bahwa manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat secara sederhana adalah cara untuk mengetahui kinerja instansi atau lembaga, mengevaluasi sekaligus mendorong instansi. Melalui indeks kepuasan masyarakat, instansi atau lembaga kemasyarakatan yang bersangkutan diharapkan semakin membenahi diri dengan memperhatikan unsur-unsur pelayanan yang masih belum dimaksimalkan dalam pelaksanaan pelayanan. Berdasarkan tingkat kinerja penyelenggaraan tersebut dapat ditentukan berbagai kebijakan dalam hal pelayanan.

2.2.4. Tahapan Penyusunan IKM

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berurutan, yang disesuaikan dengan standar atau unsur-unsur Indeks Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan langkah-langkah dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Persiapan

Tahap persiapan merupakan tahap paling awal dalam penyusunan indeks kepuasan masyarakat. Pada tahap ini, ada beberapa hal yang harus dilakukan, yaitu:

a. Penetapan peneliti

Dalam KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 dijelaskan bahwa apabila penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara swakelola, perlu membentuk Tim penyusunan indeks kepuasan masyarakat. Apabila dilaksanakan oleh unit independen yang sudah berpengalaman, perlu dilakukan melalui “Perjanjian kerja sama” dengan unit independen. Dalam penelitian ini, penyusunan IKM dan pelaksanaan penelitian dilakukan secara independen. Dalam artian peneliti sendiri yang melakukan penyusunan indeks kepuasan masyarakat.

b. Penyiapan bahan

Penyiapan bahan untuk tujuan penyusunan IKM menggunakan kuesioner atau angket sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Angket disusun pada lembar angket kemudian dilakukan validasi dan uji reliabilitas sehingga setiap butir pernyataan dinyatakan valid dan reliabel sebelum digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Format angket dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

1. Bagian I bertujuan untuk mengetahui identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

2. Bagian II: Identitas pencacah, berisi data pencacah. (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).

3. Bagian III: Mutu pelayanan publik

Bertujuan untuk mencari pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai. Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Kategori Tidak Baik diberi nilai persepsi 1, Kurang Baik diberi nilai persepsi 2, Baik diberi nilai persepsi 3, Sangat Baik diberi nilai persepsi 4.

c. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Dalam KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 dijelaskan mengenai penetapan responden, lokasi dan waktu pengumpulan data yaitu 1. Responden responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan.

d. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Pengumpulan data dapat dilakukan di lokasi masing-masing unit pelayanan

e. Penyusunan Jadwal

Berdasarkan KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004, penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama satu bulan dengan rincian sebagai berikut:

1. Persiapan, 6 hari kerja
2. Pelaksanaan pengumpulan data, 6 hari kerja
3. Pengolahan data indeks, 6 hari kerja
4. Penyusunan dan pelaporan hasil, 6 hari kerja.

2. Pelaksanaan

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data pengumpulan data bertujuan untuk memperoleh data. Data yang diperoleh harus akurat dan objektif, sehingga perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

b. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua cara sebagai berikut:

1. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.
2. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh unit pelayanan sendiri, atau unit independen yang sudah berpengalaman, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun /Kota.

3. Pengolahan Data

a. Metode pengolahan data

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$B = \frac{\sum_{i=1}^n r_i}{n} = \frac{10 + 10 + 10 + 10 + 10 + 10 + 10 + 10 + 10 + 10 + 10 + 10 + 10 + 10}{14} = 10,071$$

Guna memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$Ik = \frac{\sum_{i=1}^n \frac{p_i}{p} \times x_i}{N}$$

Setiap lembaga atau institusi mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, sehingga setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan dan memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 (empat belas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap. Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayan dan kinerja unit pelayanan yang digunakan dalam penilaian 14 unsur IKM yang ditunjukkan:

Tabel 2. 1 Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai Persepsi	Nilai interval IKM	Nilai interval konversi IKM	Mutu pelayanan	Kinerja unit pelayanan
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak Baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang Baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26-10,00	A	Sangat Baik

Sumber: KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004

b. Perangkat pengolahan

1. Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/ sistem data base.

2. Pengolahan secara manual

Pengolahan secara manual dapat dilakukan dengan cara data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 14 (U14). Langkah selanjutnya adalah mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan dengan melakukan perhitungan matematis secara manual.

3. Nilai rata-rata per unsur pelayanan

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,071 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

4. Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 14 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

c. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkombinasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama.

Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

4. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Tahap akhir dalam penyusunan indeks kepuasan masyarakat (IKM) dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

a. Indeks per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,071.

b. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

Berdasarkan penjabaran di atas mengenai langkah-langkah penyusunan indeks kepuasan masyarakat (IKM), dapat disimpulkan bahwa terdapat 4 tahapan utama dalam pelaksanaan penyusunan indeks kepuasan masyarakat (IKM) yaitu tahap persiapan, tahap pengumpulan

data, tahap pengolahan data dan tahap laporan hasil penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.

2.3. Pelayanan Publik

2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik

Dalam konteks bernegara, pemerintah berperan sebagai pengelola dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negaranya. Upaya negara untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakat dapat dikatakan sebagai pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan barang publik, kebutuhan dan hak dasar, kewajiban pemerintah dan negara, dan komitmen nasional (Dwiyanto, 2017, p. 22). Sementara itu, Mahmudi dalam Sellang (2019, p. 23), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah segala pelaksanaan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pendapat senada juga dikemukakan oleh Saggaf (2018, p. 169) bahwa pelayanan publik adalah pelayanan oleh negara kepada masyarakat, baik yang diselenggarakan oleh instansi-instansi pemerintah maupun badan hukum lain milik pemerintah.

Berdasarkan beberapa definisi diatas yang dikemukakan oleh ahli-ahli maka disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala jenis pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan hidup setiap masyarakat baik dalam bentuk barang maupun jasa.

2.3.2 Prinsip dan Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan hak dari masyarakat selaku akses, kedisiplinan termasuk kesopanan dan keramahan penerima manfaat pelayanan dan kewajiban bagi aparatur negara selaku penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu, dalam pelaksanaannya pelayanan publik harus memenuhi prinsip-prinsip dalam pelayanan. Prinsip-prinsip yang harus diperhatikan dan dipertahankan dalam pelayanan meliputi kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan serta kenyamanan (Putra, 2019). Masih dalam Putra (2019) prinsip-prinsip pelayanan publik menurut The Charter of Fundamental Right of the European Union dalam pasal 14, mencakup hal- hal sebagai berikut:

1. Memperoleh penanganan yang urusannya tidak memihak, adil dan dalam waktu yang wajar.
2. Hak untuk didengar sebelum memutuskan tindakan individual apapun yang akan merugikan dirinya
3. Hak atas akses untuk memperoleh berkas milik pribadi dengan tetap menghormati kepentingan yang sah atas kerahasiaan dan profesionalitasnya
4. Kewajiban pihak administrasi negara untuk memberikan alas an-alasan yang mendasari keputusannya.
5. Memperoleh ganti rugi yang ditimbulkan oleh lembaga atau aparatur pemerintah dalam menjalankan tugasnya.

Kebutuhan yang beragam dan mendesak dari masyarakat seringkali disebabkan oleh kurang maksimalnya implementasi prinsip dan asas pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah. Oleh karena itu selain prinsip pelayanan, pelaksana pelayanan juga harus mendasarkan pelayanannya pada asas-asas pelayanan. Menurut Saggaf (2018) asas-asas pelayanan publik meliputi unsur-unsur sebagai berikut:

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan harus harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
2. Pengaturan setiap pelayanan publik harus disesuaikan dengan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada prinsip efektifitas dan efisiensi.
3. Mutu proses penyelenggaraan dan hasil pelayanan publik harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung-jawabkan.

Berdasarkan pembahasan di atas mengenai prinsip dan asas pelayanan, terlihat bahwa pemerintah melalui lembaga-lembaga kemasyarakatan bertanggung jawab penuh untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dirasakan kurang maksimal

maka pada dasarnya pemerintah dianggap gagal dalam menjalankan peran pelayan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

2.3.3. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Lembaga kemasyarakatan hadir karena adanya kebutuhan dan kepentingan yang beragam dari masyarakat. Karena keberagaman kebutuhan dan kepentingan tersebut, maka lembaga kemasyarakatan selaku pelayan publik juga dibedakan atas beberapa macam. Menurut Hardiyansyah (2011, p. 23) jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu:

a. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya: Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.

b. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: Pendidikan

tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, penanggulangan bencana, pelayanan sosial.

Sementara itu, menurut Lembaga Administrasi Negara dalam Sankri (2004, p. 185), jenis pelayanan dikelompokkan atas lima jenis, yaitu:

1. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perijinan, dan keimigrasian.
2. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitasi kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.
3. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi lokal.
4. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
5. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial

kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya

Berdasarkan klasifikasi jenis pelayanan publik menurut ke dua ahli di atas, jenis pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kota Pematang Siantar adalah pelayanan administratif dan pelayanan jasa.

2.3.4. Kualitas Pelayanan Publik

Lovelock dalam Tjiptono (2005, p. 59) mengatakan bahwa kualitas pelayanan suatu tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan harapan dari masyarakat selaku penikmat manfaat pelayanan itu sendiri. Pada dasarnya, kualitas pelayanan mengacu pada seberapa jauh pihak penyelenggara pelayanan dapat memberikan pelayanan. Apabila penyelenggaraan pelayanan dilaksanakan sesuai dengan unsur- unsur pelayanan, maka masyarakat akan memperoleh kepuasan atas pelayanan itu sendiri. Unsur-unsur pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang unsur pelayanan yang relevan, valid dan reliabel terdiri 14 unsur, yaitu:

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan berkaitan dengan kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

2. Persyaratan Pelayanan

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

3. Kejelasan Petugas Pelayanan

Kejelasan petugas yang dimaksud adalah keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, wewenang dan tanggung jawab)

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 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 unit penyelenggara pelayanan

8. Keadilan Mendapatkan 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 ditetapkan oleh unit pelayanan

11. Kepastian Biaya Pelayanan

Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan pada saat pelaksanaan pelayanan

12. Kepastian Jadwal Pelayanan

Pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dalam prosedur pelayanan

13. Kenyamanan Lingkungan

Kenyamanan lingkungan sangat bergantung pada kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapih dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima layanan

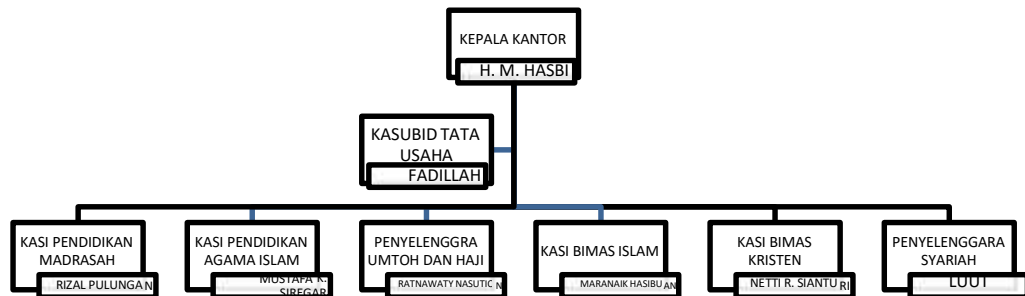
14. Keamanan Pelayanan

Terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Unsur-unsur pelayanan di atas merupakan unsur-unsur yang akan digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data penelitian terkait kualitas pelaksanaan pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kota Pematangsiantar yang akan menjadi target penelitian. Ke empat belas unsur tersebut akan dirumuskan dalam pernyataan sehingga memudahkan pengambilan data penelitian.

2.3.5. Kementerian Agama Kota Pematangsiantar

Suatu lembaga kemasyarakatan dapat hadir ditengah-tengah masyarakat jika ada peran, dukungan dan sumber daya yang memadai. Peran, dukungan dan sumber daya dalam suatu lembaga kemasyarakatan terangkum dalam sebuah identitas yang dikenal sebagai struktur organisasi. Struktur organisasi memiliki peran yang sangat penting dalam suatu lembaga, bahkan harus direncanakan terlebih dahulu sebelum lembaga kemasyarakatan tersebut didirikan. Hal tersebut menunjukkan bahwa melalui struktur, maka arah, perkembangan dan kemajuan lembaga dapat tercapai. Tujuan adanya struktur organisasi adalah untuk menunjukkan kedudukan, tanggung jawab serta menunjukkan kejelasan alur komunikasi pada suatu lembaga kemasyarakatan. Posisi dalam struktur organisasi pada kantor Kementerian Agama Kota Pematang Siantar dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Kemenag Pematangsiantar

2.4. Kerangka Teoritis

Dalam suatu lembaga, setiap petugas selaku pemberi pelayanan dituntut untuk memberikan totalitasnya dalam bentuk kinerja yang baik terhadap pekerjaan yang dilakukan, sehingga hasil kinerja tersebut dapat dinikmati oleh masyarakat. Kinerja yang baik merupakan kinerja yang sesuai dengan unsur-unsur kualitas pelayanan publik. Jika pelaksana pelayanan melaksanakan unsur-unsur tersebut maka masyarakat akan memperoleh kepuasan atas pelayanan. Kepuasan masyarakat diukur menggunakan indeks kepuasan masyarakat tertuang pada KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 yang meliputi 14 unsur pelayanan, yaitu (1) prosedur pelayanan (2) persyaratan pelayanan (3) kejelasan petugas pelayanan (4) kedisiplinan petugas pelayanan (5) tanggung jawab petugas pelayanan (6) kemampuan petugas pelayanan (7) kecepatan pelayanan (8) keadilan mendapatkan pelayanan (9) kesopanan dan keramahan petugas pelayanan (10) kewajaran biaya pelayanan (11) kepastian biaya pelayanan

(12) kepastian jadwal pelayanan (13) kenyamanan lingkungan dan (14) keamanan pelayanan. Sesuai dengan konsep yang telah diuraikan, maka kerangka teoritis dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2. 2 Kerangka Teoritis

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

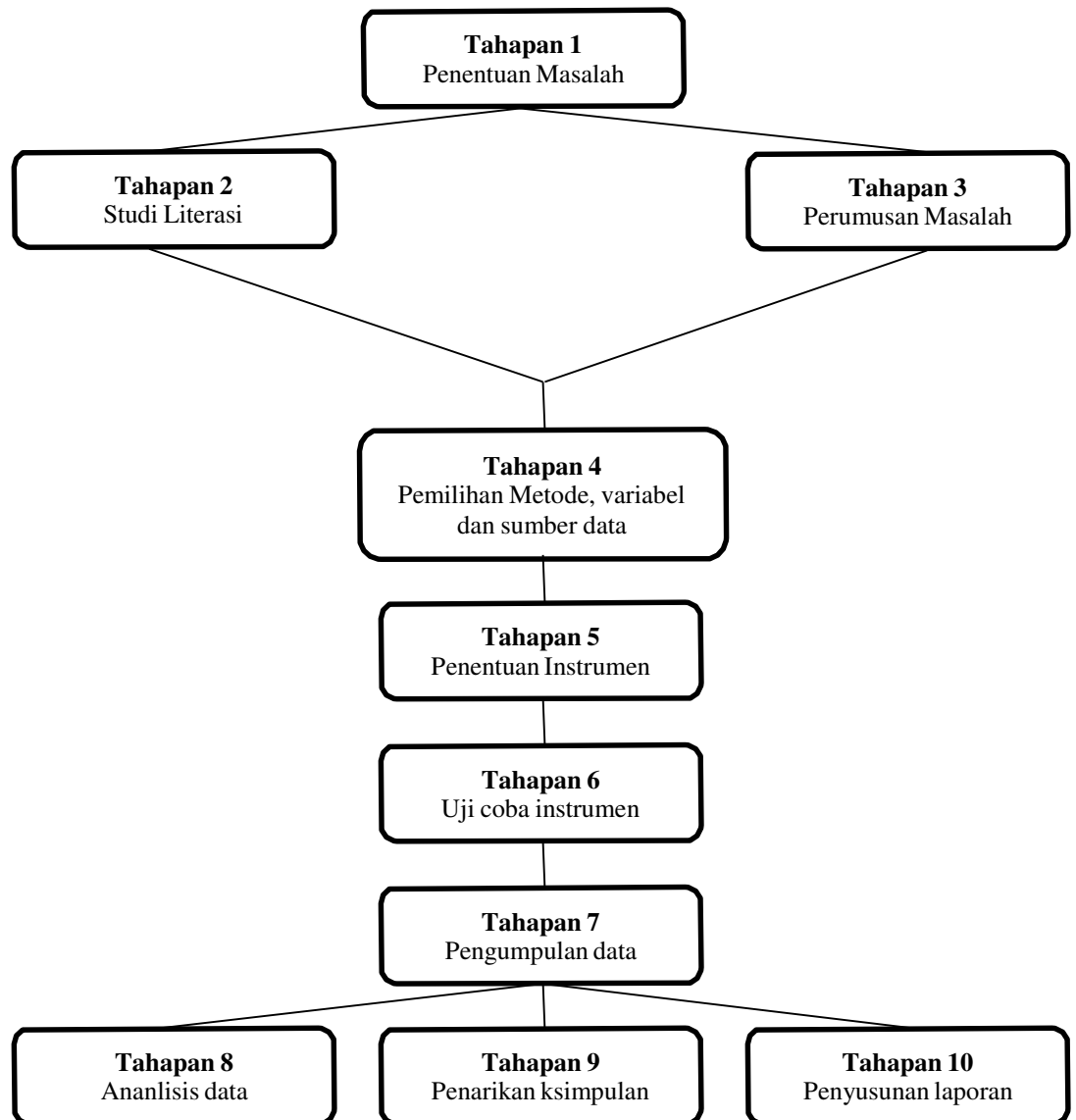
Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah model penelitian kuantitatif korelasional. Menurut Sugiyono (2008, p 14) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random atau acak, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas layanan public yang diberikan penyelenggara layanan publik . Berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini, Peneliti ingin mengetahui bagaimana tingkat kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan di kantor Kemenag.

3.2. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kementerian Agama Kota Pematang Siantar. Adapun waktu pelaksanaan penelitian ini dimulai dari bulan Juli hingga bulan September 2020.

3.3. Tahapan Penelitian

Alur atau tahapan penelitian yang digambarkan dalam penelitian ini dapat digambarkan dalam bagan sebagai berikut:



Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian

3.4 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012, p. 57). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis populasi tidak terbatas. Populasi tidak terbatas adalah populasi yang mempunyai sumber data yang banyak secara kuantitatif sehingga jumlahnya tidak dapat ditentukan dengan pasti (Unaradjan, 2019, p. 110). Peneliti menggunakan jenis populasi terbatas, sebab populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menjadi penerima manfaat dari Kantor Kementerian Agama Kota Pematangsiantar yang jumlah tidak diketahui dengan pasti.

Sementara itu, teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik non-probability dengan jenis accidental sampling. Teknik ini merupakan cara penentuan sampel dengan cara spontanitas, artinya siapa saja yang secara tidak sengaja ditemui oleh peneliti dan sesuai dengan karakteristik atau ciri-cirinya yang menjadi penerima manfaat dari Kantor Kementerian Agama Kota Pematang Siantar, maka orang tersebut akan dimintai kesediaannya menjadi responden dalam penelitian ini. Sebagaimana dikemukakan oleh Baley dalam Mahmud (2011, hlm. 159) yang menyatakan bahwa untuk penelitian yang menggunakan analisis data statistik, ukuran sampel paling minimum adalah 30.

3.5. Definisi Operasional

Pelayanan publik adalah segala jenis pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan hidup setiap masyarakat baik dalam bentuk barang maupun jasa, sehingga masyarakat dapat memperoleh kepuasan. Kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan seseorang setelah mendapatkan pelayanan dari pemerintah atau instansi pelaksana pelayanan publik. Kepuasan masyarakat pada dasarnya sangat dipengaruhi oleh pelaksanaan pelayanan yang diberikan. Jika pelayanan dapat dilakukan dengan baik atau sesuai dengan standar dan prosedur, maka masyarakat akan memperoleh kepuasan. Sebaliknya, jika pelayanan yang dilakukan tidak sesuai dengan standar atau prosedur pelayan (14 unsur pelayanan) maka masyarakat tidak akan mendapatkan kepuasan dari pelaksanaan pelayanan yang dilakukan.

Kepuasan masyarakat dapat diukur dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data atau informasi yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan yang diterima oleh masyarakat.

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Analisis data dapat dilakukan jika data yang dibutuhkan dalam penelitian sudah terkumpul. Oleh karena itu, pengumpulan data merupakan salah satu hal yang sangat dibutuhkan dalam penelitian. Dalam mengumpulkan data peneliti

menggunakan teknik yang telah disesuaikan dengan tujuan penelitian sehingga dapat mendukung tercapainya tujuan penelitian yang ditetapkan. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Lembar Angket

Lembar angket (kuesioner) adalah suatu daftar yang berisikan pertanyaan atau pernyataan dan pilihan jawaban mengenai variabel penelitian atau objek yang diteliti (Muchson, 2019, p. 24). Jenis angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup. Angket tertutup adalah angket yang berisikan pertanyaan atau pernyataan yang dilengkapi dengan jawaban yang harus dipilih responden tanpa ada kebebasan bagi mereka untuk memberikan alternatif jawaban lain (Muchson, 2019, p. 24). Dalam penelitian ini, angket digunakan untuk memperoleh data mengenai tingkat kepuasan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kota Pematangsiantar. Hal-hal yang diukur dengan menggunakan instrument angket adalah unsur-unsur pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam keputusan MENPAN NO. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang unsur pelayanan yang relevan, valid dan reliabel, yaitu (a) prosedur pelayanan (b) persyaratan pelayanan (c) kejelasan petugas pelayanan (d) kedisiplinan petugas pelayanan (e) tanggung jawab petugas pelayanan (f) kemampuan petugas pelayanan (g) kecepatan pelayanan (h) keadilan mendapatkan pelayanan (i) kesopanan dan keramahan petugas pelayanan (j) kewajaran biaya pelayanan (k) kepastian biaya pelayanan (l) kepastian jadwal pelayanan (m) kenyamanan lingkungan dan (n) keamanan pelayanan.

2. Observasi

Selain lembar angket sebagai instrument utama untuk pengumpulan data, peneliti juga menggunakan lembar observasi sebagai instrument pendukung untuk mendapatkan data tentang Indeks Kepuasan Masyarakat. Menurut Sugiyono (2012, hal. 145) observasi adalah “teknik pengumpulan data yang tidak hanya terbatas pada orang, tetapi juga terhadap objek-objek alam yang lain”. Sementara itu Arikunto, (2012, hal. 19) mengatakan bahwa “observasi merupakan suatu aktivitas memerhatikan atau mengamati sebuah tindakan yang dilakukan oleh pengamat”. Definisi senada diberikan oleh Sanjaya (2013, hal. 86) bahwa “observasi adalah teknik mengumpulkan data dengan cara mengamati setiap kejadian yang sedang berlangsung dan mencatatnya dengan alat observasi tentang hal-hal yang akan diamati atau diteliti”.

Pengamatan atau observasi yang dilakukan bertujuan untuk mendapatkan data yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh petugas pada Kantor Kementerian Agama Kota Pematangsiantar. Observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengamatan terstruktur. Sugiyono (2012, hal. 146) mengatakan bahwa “observasi terstruktur adalah observasi yang telah dirancang secara sistematis tentang apa yang akan diamati, kapan dan di mana tempatnya”. Dalam melakukan observasi, peneliti menggunakan alat bantu berupa lembar observasi untuk mencatat hal-hal yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kota Pematangsiantar.

3.7. Instrument Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan angket sebagai instrument utama untuk mendapatkan data tentang Indeks Kepuasan Masyarakat. Lembar angket yang digunakan adalah angket tertutup dengan tujuan untuk memudahkan responden dalam memberikan jawaban sekaligus mempermudah peneliti dalam mengambil data. Lembar angket yang digunakan telah melalui tahap validasi dan terdiri dari 25 butir pernyataan. Peneliti menggunakan skala *likert* yang terdiri dari pilihan jawaban Sangat Baik (SB), Baik (B), Kurang Baik (KB) dan Tidak Baik (TB). Butir-butir pernyataan dikelompokkan menjadi dua, yaitu pernyataan mendukung (positif) dan pernyataan tidak mendukung (negatif). Pilihan jawaban untuk butir pernyataan positif diberi skor 4 sampai 1 (SB sampai TB), sedangkan untuk butir negatif diberi skor 1 sampai 4 (SB sampai TB). Ringkasan mengenai instrumen penelitian dapat digambarkan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Ringkasan Instrumen Penelitian

Unsur Pelayanan	Butir Pernyataan		No. Butir
	Positif	Negatif	
Prosedur Pelayanan	1	2	1 dan 2
Persyaratan Pelayanan	3	-	3
Kejelasan Petugas Pelayanan	4 dan 6	5	4, 5 dan 6
Kedisiplinan Petugas Pelayanan	7	-	7
Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	8	-	8
Kemampuan Petugas Pelayanan	9	10	9 dan 10
Kecepatan Pelayanan	12	11	11 dan 12
Keadilan Mendapatkan Pelayanan	13	14	13 dan 14

Kesopanan dan Keramahan Petugas	15	16	15 dan 16
Kewajaran Biaya Pelayanan	18	17 dan 19	17, 18 dan 19
Kepastian Biaya Pelayanan	20	-	20
Kepastian Jadwal Pelayanan	21	-	21
Kenyamanan Lingkungan	22	23	22 dan 23
Keamanan Pelayanan	24 dan 25	-	24 dan 25

Sumber: Data Diolah Tahun 2020

1. Validitas

Instrumen penelitian yang baik harus memenuhi dua syarat minimal, yaitu valid dan reliabel. Menurut Sugiyono (2008, p. 168), instrument dikatakan valid jika instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya digunakan. Masih menurut Sugiyono, instrumen yang valid harus mempunyai validitas internal dan eksternal. Validitas internal dikembangkan menurut teori yang relevan, sedangkan validitas eksternal dikembangkan dari fakta empiris. Dalam mencari koefisien korelasi peneliti menggunakan korelasi *Product Moment Pearson* dengan rumus yang dikemukakan oleh Sugiyono (2013, p. 255) sebagai berikut:

$$r = \frac{N \sum XY - (\sum X) \cdot (\sum Y)}{\sqrt{N \sum X^2 - X^2} \cdot \sqrt{N \sum Y^2 - Y^2}}$$

Keterangan:

r = Koefesien Korelasi antara skor butir dan skor total

N = Banyak Subjek

X = skor Butir

Y = skor Skor Total

Setelah didapatkan koefisien korelasi dari setiap butir pernyataan (r -hitung) pada lembar angket maka dibandingkan dengan nilai pada r -tabel. Kriterianya pengambilan keputusan disesuaikan dengan prinsip yang dikemukakan oleh Wijaya (2012, hal. 123) sebagai berikut:

jika r -hitung $>$ r -tabel, dimana nilai r -tabel adalah 0.344 (N-2) maka dapat dikatakan valid”

jika r -hitung $<$ r -tabel, dimana nilai r -tabel adalah 0.344 (N-2) maka dapat dikatakan tidak valid”

Kesimpulan tersebut didasarkan pada kriteria yang dikemukakan oleh Wijaya (2012, hal. 123), yaitu dengan cara membandingkan nilai r -hitung dan r -tabel. Nilai r -hitung berdasarkan hasil olahan terhadap data uji instrumen adalah 0,575 (rata-rata nilai korelasi) atau lebih besar dari nilai r -tabel (N-2) yang ditentukan pada taraf signifikansi 5% yaitu 0,344. Dengan demikian, maka semua pernyataan angket dapat digunakan untuk mengumpulkan data terkait kualitas pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kota Pematangsiantar.

2. Reliabilitas

Instrumen penelitian yang baik harus memenuhi dua syarat minimal, yaitu valid dan reliabel. Reliabel artinya dapat dipercaya dan diandalkan sehingga walaupun diulang beberapa kali pun hasilnya tetap sama (Riduwan dan Sunarto, 2009, p. 384). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pengujian reliabilitas dengan *internal consistency*. Menurut Sugiyono (2012) pengujian *internal consistency* dilakukan dengan mencobakan instrumen sekali saja, kemudian data yang diperoleh dianalisis dengan teknik tertentu. Teknik yang

digunakan oleh peneliti untuk menguji reliabilitas angket tentang indeks kepuasan masyarakat adalah metode *Cronbach's Alpha*. Berikut adalah rumus metode *Cronbach's Alpha* yang dikemukakan oleh Sugiyono (2013, p. 186):

$$r_{kk} = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma^2}{S^2} \right)$$

Keterangan:

r_{kk} = koefisien reliabilitas

n = jumlah butir

$\sum \sigma^2$ = variansi butir

S^2 = variansi total

Hasil perhitungan dikatakan reliabel jika nilai *Alpha Cronbach's* lebih besar dari 0,57. Hasil perhitungan yang diperoleh selanjutnya akan diinterpretasikan dengan tabel nilai reliabilitas instrumen untuk mengetahui nilai koefisien korelasi. Berikut adalah tabel nilai reliabilitas instrumen:

Tabel 3. 2 Koefisien Korelasi

Interval koefisien	Tingkat hubungan
0,800-1,000	Sangat Tinggi
0,600-0,799	Tinggi
0,400-0,599	Agak Rendah
0,200-0,399	Rendah
0,000-0,199	Sangat Rendah

(Sugiyono, 2013: 257)

3.8. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode statistik. Sugiyono (2012, p. 199) mengatakan bahwa terdapat dua teknik yang digunakan untuk melakukan analisis data, yaitu analisis deskriptif dan analisis inferensial. Teknik analisis data yang digunakan untuk menggambarkan persentase kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Pematang Siantar adalah analisis deskriptif.

Analisis deskriptif pada penelitian ini dilakukan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Jenis data pada penelitian ini merupakan data kuantitatif dan dianalisis menggunakan teknik statistik deskriptif. Analisis deskriptif dalam penelitian ini didasarkan pada KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang pedoman penyusunan indeks kepuasan masyarakat (IKM). Dalam penghitungan nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$W_i = \frac{J_u}{J_u} \cdot \frac{h_B}{u} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Sementara itu, untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$I_k = \frac{\sum_{i=1}^n p_i \cdot \bar{y}_i}{\sum_{i=1}^n p_i} \cdot N$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 sampai 100, maka hasil penilaian atau nilai IKM unit pelayanan kemudian akan dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$I t u p \times 25$$

Hasil perhitungan tersebut kemudian dikonversi lagi dengan tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dengan tujuan untuk memperoleh nilai indek kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan pelayanan pada Kantor Kementerian Agama Kota Pematangsiantar.

3.9. Penarikan Kesimpulan

Hasil angket penelitian sangat menentukan penarikan kesimpulan tentang tingkat kepuasan masyarakat atas kualitas layanan masyarakat. Hasil angket yang telah dikonversikan ke dalam tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayan dan kinerja unit pelayanan, indeks persepsi akan menghasilkan empat persepsi yang merupakan dasar penarikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Jika nilai IKM berada pada interval 1,00 s/d 1,75 dengan nilai interval konversi IKM sebesar 25 s/d 43,75 maka kesimpulan yang diperoleh adalah Kantor Kementerian Agama Kota Pematang Siantar memiliki kinerja “Tidak Baik” dengan mutu pelayanan D.

2. Jika nilai IKM berada pada interval 1,76 s/d 2,50 dengan nilai interval konversi IKM sebesar 43,76 s/d 62,50 maka kesimpulan yang diperoleh

adalah Kantor Kementerian Agama Kota Pematang Siantar memiliki kinerja “Kurang Baik” dengan mutu pelayanan C.

3. Jika nilai IKM berada pada interval 2,51 s/d 3,25 dengan nilai interval konversi IKM sebesar 62,51 s/d 81,25 maka kesimpulan yang diperoleh adalah Kantor Kementerian Agama Kota Pematang Siantar memiliki kinerja “Baik” dengan mutu pelayanan B.

4. Jika nilai IKM berada pada interval 3,26 s/d 4,00 dengan nilai interval konversi IKM sebesar 81,26 s/d 100,00 maka kesimpulan yang diperoleh adalah Kantor Kementerian Agama Kota Pematang Siantar memiliki kinerja “Sangat Baik” dengan mutu pelayanan A.

BAB IV

DATA PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. rakteristik Responden

Peneliti melakukan penyebaran sampai dengan berhasil menerima kembali kuesioner dari 35 responden yang terdiri dari 13 orang Perempuan dan 22 orang Laki laki dengan berbagai tingkat pendidikan yang berbeda, Umur yang berbeda dan jenis pekerjaan yang berbeda. dalam waktu kurang lebih 3 minggu antara Bulan September – Oktober 2020 dengan. Adapun yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan dari kantor kemenag kota Pematangsiantar.

Berikut diuraikan data responden sesuai karakter masing masing :

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekwensi	
	Jumlah	Persentase
Perempuan	13	37%
Laki - laki	22	63%
Jumlah	35	100%

Sumber: Data primer diolah

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Data Penelitian di sebar terhadap responden karakteristik responden berdasarkan umur dapat dilihat pada Tabel 4.2. di bawah ini:

Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Umur

INTERVAL UMUR	Frekwensi	
	Jumlah	Persentase
17-20 tahun	3	9%
21-30 tahun	10	29%
31-40 tahun	14	40%
41-60 tahun	8	23%
	35	100%

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan umur di dominasi oleh umur 31 tahun sampai dengan 40 tahun yaitu sebanyak 14 orang atau 40 %.

3. Karakteristik responden berdasarkan Tingkat Pendidikan.

Hasil Tabulasi Data terhadap responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada Tabel di bawah ini:

Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Frekwensi	
	Jumlah	Persentase
SD	0	0%
SMP	0	0%
SMA	10	29%
Diploma	0	0%
S1	19	54%
S2-S3	6	17%
Jumlah	35	100%

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan jenis pendidikan

didominasi oleh tingkat pendidikan Strata 1 (sarjana) pada jumlah 19 orang/responden atau sebanyak 54 persen.

4. Karakteristik responden berdasarkan Jenis Pekerjaan

Hasil tabulasi data responden berdasarkan Jenis pekerjaan dapat dilihat pada Tabel di bawah ini:

Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Frekwensi	
	Jumlah	Persentase
PNS/TNI/POLRI	11	31%
NON PNS	16	46%
Mahasiswa	8	23%
Lainnya	0	0%
	35	100%

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan di dominasi oleh Jenis pekerjaan NON PNS sebanyak 16 orang atau 46 %.

4.2. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Berdasarkan pengukuran terhadap 14 unsur pelayanan (U), diperoleh perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kantor Kemenag Kota Pematangsiantar maka dijelaskan secara per unsur adalah sebagai berikut: Jumlah nilai per-unsur pelayanan dapat dilihat pada table dibawah ini:

Tabel 4. 5 Nilai per Unsur

No.	Indikator/Unsur	Nilai
1	Prosedur Pelayanan	253
2	Persyaratan Pelayanan	134
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	341
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	133
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	130
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	260
7	Kecepatan Pelayanan	233
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	268
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	252
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	400
11	Kepastian Biaya Pelayanan	113
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	111
13	Kenyamanan Lingkungan	174
14	Keamanan Pelayanan	262

2) Menghitung nilai rata-rata per-unsur:

Jumlah nilai masing masing unsur dibagi jumlah responden (35) maka hasilnya dapat dilihat pada table dibawah ini.

Tabel 4. 6 Nilai Rata rata per Unsur

No.	Indikator/Unsur	NRR
1	Prosedur Pelayanan	3,61
2	Persyaratan Pelayanan	3,83
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,25
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,80
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,71

6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,71
7	Kecepatan Pelayanan	3,33
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,83
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,60
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,81
11	Kepastian Biaya Pelayanan	3,23
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,17
13	Kenyamanan Lingkungan	2,49
14	Keamanan Pelayanan	3,74

3) Menghitung Nilai Rata-Rata tertimbang (NRR tertimbang) = Jumlah nilai rata rata per unsur dikali jumlah 0,071 maka hasilnya dapat dilihat pada table dibawa ini :

Tabel 4. 7 NRR Tertimbang

No,	Indikator/Unsur	NRR Tertimbang
1	Prosedur Pelayanan	0,26
2	Persyaratan Pelayanan	0,27
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	0,23
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	0,27
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	0,26
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	0,26
7	Kecepatan Pelayanan	0,24
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	0,27
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	0,26
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	0,27
11	Kepastian Biaya Pelayanan	0,23
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	0,23
13	Kenyamanan Lingkungan	0,18
14	Keamanan Pelayanan	0,27
	Total NRR	3,49

Sumber Data diolah Peneliti

4) Menghitung Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Guna memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM antara rentang nilai 25-100, maka hasil penilaian nilai rata-rata tertimbang (Σ NRR tertimbang) di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \Sigma \text{ NRR tertimbang} \times 25$$

$$\text{Nilai Konversi IKM} = 3,49 \times 25 = 87,17$$

Selanjutnya, hasil nilai Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), disesuaikan dengan kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks yang ditunjukkan pada tabel, sebagai berikut :

Tabel 4. 8 Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	TIDAK BAIK
1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	KURANG BAIK
2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	BAIK
3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Sumber: *KEPMENPAN Nomor KEP/25/M,PAN/2/2004*

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan pada table di atas, maka Kantor Kemenag Kota Pematangsiantar memperoleh hasil Konversi IKM sebesar 87,18, Kinerja unit pelayanan Kantor Kemenag Kota Pematangsiantar berada dalam mutu pelayanan “A” dengan kategori “sangat baik”,

Apabila dilihat dari masing-masing unsur Indeks Kepuasan Masyarakat, yang mengacu pada kategorisasi mutu pelayanan pada

tabel diatas, nilai IKM dari setiap unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. 9 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur

No	Indikator/Unsur	NRR Tertimbang	IKM / Indikator	Mutu pelayanan	Kinerja
1	Prosedur Pelayanan	3,61	90,36	A	Sangat Baik
2	Persyaratan Pelayanan	3,83	95,71	A	Sangat Baik
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,25	81,19	B	Baik
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,80	95,00	A	Sangat Baik
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,71	92,86	A	Sangat Baik
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,71	92,86	A	Sangat Baik
7	Kecepatan Pelayanan	3,33	83,21	A	Sangat Baik
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,83	95,71	A	Sangat Baik
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3,60	90,00	A	Sangat Baik
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,81	95,24	A	Sangat Baik
11	Kepastian Biaya Pelayanan	3,23	80,71	B	Baik
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,17	79,29	B	Baik
13	Kenyamanan Lingkungan	2,49	62,14	C	Kurang Baik
14	Keamanan Pelayanan	3,74	93,57	A	Sangat Baik
	Total NRR Tertimbang	3,49			

Sumber: Data primer diolah

Nilai IKM dari unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut, Berikut ini hasil penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari masing-masing unsur:

4.2.1 Prosedur Pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar

Indikator prosedur pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar disediakan 2 butir pernyataan yaitu nomor 1 sampai dengan nomor 2. Hasil perhitungan IKM untuk unsur prosedur pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur prosedur pelayanan (UI) = 253

Nilai rata-rata perunsur (NRR) = 3,61

Nilai IKM unsur prosedur pelayanan = 90,36

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel diatas, prosedur pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “A” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Sangat Baik”.

4.2.2 Persyaratan Pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar

Indikator persyaratan pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar terdapat pada butir soal nomor 3. Hasil perhitungan IKM untuk unsur persyaratan pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN

nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur persyaratan pelayanan (U2) = 134

Nilai rata-rata perunsur (NRR)=3,83

Nilai IKM unsur persyaratan pelayanan = 95,71

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada table diatas, persyaratan pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “A” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Sangat Baik”.

4.2.3 Kejelasan Petugas Pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar

Indikator kejelasan petugas pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar terdapat pada butir soal nomor 4,5 dan 6. Hasil perhitungan IKM untuk unsur kejelasan petugas pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur kejelasan petugas pelayanan (U3) = 341

Nilai rata-rata perunsur (NRR)=3,25

Nilai IKM unsur kejelasan petugas pelayanan = 81,19

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan

Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel diatas, kejelasan petugas pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”,

4.2.4 Kedisiplinan Petugas Pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar

Pada indikator kedisiplinan petugas pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar terdapat pada butir soal nomor 7. Hasil perhitungan IKM untuk unsur kedisiplinan petugas pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur kedisiplinan petugas pelayanan (U4) = 133

Nilai rata-rata perunsur (NRR)=3,80

Nilai IKM unsur kedisiplinan petugas pelayanan = 95,00

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel diatas, kedisiplinan petugas pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar memiliki mutu pelayanan pada tingkat “A” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “sangat baik”,

4.2.5 Tanggung Jawab Petugas Pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar.

Indikator tanggung jawab petugas pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar terdapat pada butir soal nomor 8. Hasil perhitungan IKM untuk unsur tanggungjawab petugas pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25

tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur tanggungjawab petugas pelayanan (U5) = 130

Nilai rata rata per unsur (NRR) = 3,71

Nilai IKM unsur kedisiplinan petugas pelayanan = 92,86

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada table diatas, tanggungjawab petugas pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “A” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Sangat Baik”.

4.2.6 Kemampuan Petugas Pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar

Indikator kemampuan petugas pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar terdapat pada butir soal nomor 9 dan 10. Hasil perhitungan IKM unsur kemampuan petugas pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar sesuai ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur kemampuan petugas pelayanan (U6) = 260

Nilai rata rata per unsur (NRR) = 3,71

Nilai IKM unsur kemampuan petugas pelayanan = 92,86

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan

Indeks Kepuasan Masyarakat pada table diatas , kemampuan petugas pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “A” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Sangat Baik”.

4.2.7 Kecepatan Pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar

Pada indikator kecepatan pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar terdapat pada butir soal nomor 11 dan 12. Hasil perhitungan IKM untuk unsur kecepatan pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur kecepatan pelayanan (U7) = 233

Nilai rata rata per unsur (NRR) = 3,33

Nilai IKM unsur kecepatan pelayanan = 83,21

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada table diatas , kecepatan pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “A” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Sangat Baik”,

4.2.8 Keadilan Mendapatkan Pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar

Pada indikator keadilan mendapatkan pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar terdapat pada butir soal nomor 13 dan 14. Hasil perhitungan IKM untuk unsur keadilan mendapatkan pelayanan Kantor

Kemenag Pematangsiantar sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur keadilan mendapatkan pelayanan (U8) = 268

Nilai rata rata per unsur = 3,83

Nilai IKM unsur keadilan mendapatkan pelayanan = 95,71

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel diatas, keadilan mendapatkan pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “A” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “sangat baik”.

4.2.9 Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar

Pada indikator kesopanan dan keramahan petugas pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar terdapat pada butir soal nomor 15 dan 16. Hasil perhitungan IKM unsur kesopanan dan keramahan petugas pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur kesopanan dan keramahan petugas pelayanan

(U4) = 252

Nilai rata rata per unsur adalah =3,60

Nilai IKM unsur kesopanan dan keramahan petugas pelayanan = 90

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel , kesopanan dan keramahan petugas pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “A dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Sangat Baik”,

4.2.10 Kewajaran Biaya Pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar

Pada indikator kewajaran biaya pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar terdapat pada butir soal nomor 17,18 dan 19. Hasil perhitungan IKM unsur kewajaran biaya pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar sesuai dengan ketentuan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan *Masyarakat adalah sebagai berikut:*

Jumlah nilai unsur kewajaran biaya pelayanan (U10) = 400

Nilai rata rata per unsur = 3,81

Nilai IKM unsur kewajaran biaya pelayanan = 95,24

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada table diatas , kewajaran biaya pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar memiliki mutu pelayanan pada tingkat “A” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “sangat baik”,

4.2. 11 Kepastian Biaya Pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar

Pada indikator kepastian biaya pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar terdapat pada butir soal nomor 20. Hasil perhitungan IKM unsur kepastian biaya pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar sesuai dengan ketentuan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur kepastian biaya pelayanan (U11) = 113

Nilai rata rata per unsur = 3,23

Nilai IKM unsur kepastian biaya pelayanan = 80,71

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel , kepastian biaya pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”

4.2.12 Kepastian Jadwal Pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar

Pada indikator kepastian jadwal pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar terdapat pada butir soal nomor 21. Hasil perhitungan IKM untuk unsur kepastian jadwal pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar sesuai dengan ketentuan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur kepastian jadwal pelayanan (U12) = 111

Nilai rata rata per unsur = 3,17

Nilai IKM unsur kepastian jadwal pelayanan = 79,29

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel diatas, kepastian jadwal pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

4.2.13 Kenyamanan Lingkungan Kantor Kemenag Pematangsiantar

Pada indikator kenyamanan lingkungan Kantor Kemenag Pematangsiantar terdapat pada butir soal nomor 22. dan 23 Hasil perhitungan IKM unsur kenyamanan lingkungan Kantor Kemenag Pematangsiantar sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur kenyamanan lingkungan (U13) = 174

Nilai rata rata per unsur = 2.49

Nilai IKM unsur kenyamanan lingkungan = 62.14

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada table diatas. kenyamanan lingkungan Kantor Kemenag Pematangsiantar memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “C” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “kurang baik”.

4.2.14 Keamanan Pelayanan Kemenag Pematangsiantar

Pada indikator keamanan pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar terdapat pada butir soal nomor 24 dan 25. Hasil perhitungan IKM unsur keamanan pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur keamanan pelayanan (U14) = 262

Nilai rata rata per unsur = 3,74

Nilai IKM unsur keamanan pelayanan = 93,57

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel. keamanan pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “A” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “sangat baik”.

4.3. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar. berdasarkan kepuasan masyarakat yang diukur menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar. berada pada tingkat yang Sangat Baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari 14 (empat belas) unsur IKM sebesar 3,49 dan dengan nilai konversi IKM sebesar 87,18. Indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah persyaratan pelayanan dan keadilan

mendapatkan pelayanan dengan nilai IKM sebesar 3,83 dengan nilai konversi IKM sebesar 95,71. Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM terendah adalah indikator Keadilan Mendapatkan Pelayanan mendapatkan nilai IKM sebesar 2,49 dan nilai konversi IKM sebesar 62,14.

Berdasarkan data penelitian yang telah dianalisa. maka pada bagian ini akan dibahas analisis dari penelitian ini yang meliputi masing-masing indikator Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu: (a) prosedur pelayanan (b) persyaratan pelayanan (c) kejelasan petugas pelayanan (d) kedisiplinan petugas pelayanan (e) tanggung jawab petugas pelayanan (f) kemampuan petugas pelayanan (g) kecepatan pelayanan (h) keadilan mendapatkan pelayanan (i) kesopanan dan keramahan petugas pelayanan (j) kewajaran biaya pelayanan (k) kepastian biaya pelayanan (l) kepastian jadwal pelayanan (m) kenyamanan lingkungan dan (n) keamanan pelayanan. Pembahasan lebih rinci dari masing-masing indikator adalah sebagai berikut:

4.3.1. Prosedur Pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar

Prosedur pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar dijabarkan dalam dua pernyataan. yaitu dari segi kemudahan mendapatkan informasi mengenai prosedur pelayanan dan kemudahan prosedur/tahapan alur pelayanan di kantor Kemenag Pematangsiantar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar mudah untuk didapatkan. Hal tersebut dapat dilihat dari

nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk prosedur pelayanan sebesar 3,61 dengan nilai konversi IKM sebesar 90,36.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa prosedur pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar berada pada tingkat sangat baik. Masyarakat mudah mendapatkan informasi mengenai prosedur pelayanan dan mudah memahami prosedur atau tahapan alur pelayanan di Kantor Kemenag Pematangsiantar. Berdasarkan uraian tersebut, maka perlu dilakukan upaya untuk mempertahankan dan jika memungkinkan meningkatkan kemudahan prosedur pelayanan di Kantor Kemenag Pematangsiantar. Upaya ini dilakukan agar prosedur pelayanan tetap mudah didapatkan.

4.3.2. Persyaratan Pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar

Persyaratan pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar dijabarkan sesuai atau tidaknya syarat yang dibutuhkan dengan pelayanan yang masyarakat inginkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar telah sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk persyaratan pelayanan sebesar 3.83 dengan nilai konversi IKM sebesar 95.71.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar sangat baik. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk mempertahankan

dan meningkatkan kemudahan persyaratan pelayanan di Kantor Kemenag Pematangsiantar.

4.3.3. Kejelasan Petugas Pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar

Kejelasan petugas pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar dijabarkan dalam pernyataan mengenai keberadaan atau kepastian petugas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kejelasan petugas pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar adalah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kejelasan petugas pelayanan sebesar 3.25 dengan nilai konversi IKM sebesar 81.19.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kejelasan petugas pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap keberadaan atau kejelasan petugas kurang baik. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan keberadaan petugas pelayanan di Kantor Kemenag Pematangsiantar.

4.4.4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar

Kedisiplinan petugas pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar dijabarkan dalam pernyataan mengenai kesungguhan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedisiplinan petugas pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar sudah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan

Masyarakat) untuk kedisiplinan petugas pelayanan sebesar 3.80 dengan nilai konversi IKM sebesar 95.00.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kedisiplinan petugas pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar sudah sangat baik, maka perlu dipertahankan atau jika dimungkinkan di tingkatkan kedisiplinan petugas pelayanan di Kantor Kemenag Pematangsiantar.

4.3.5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar

Tanggung jawab petugas pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar dijabarkan dalam pernyataan mengenai besarnya tanggung jawab dan kejelasan wewenang petugas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab petugas pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar sangat baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk tanggung jawab petugas pelayanan sebesar 3.71 dengan nilai konversi IKM sebesar 92.86.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa tanggung jawab petugas pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar sangat baik. Sehingga perlu dilakukan upaya untuk mempertahankan dan jika memungkinkan dilakukan upaya untuk meningkatkan tanggung jawab petugas pelayanan di Kantor Kemenag Pematangsiantar selama memberikan pelayanan kepada masyarakat.

4.3.6. Kemampuan Petugas Pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar

Kemampuan petugas pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar dijabarkan dalam pernyataan mengenai keahlian petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan petugas pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar sudah sangat baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kejelasan petugas pelayanan sebesar 3.71 dengan nilai konversi IKM sebesar 92.86.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kemampuan petugas pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar sangat baik. Sehingga perlu dilakukan upaya mempertahankan kinerja yang sudah sangat baik kemampuan petugas pelayanan di Kantor Kemenag Pematangsiantar.

4.3.7. Kecepatan Pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar

Kecepatan pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar dijabarkan dalam pernyataan mengenai target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan. Hasil penelitian menunjukkan kecepatan pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar kurang baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kejelasan petugas pelayanan sebesar 3.33 dengan nilai konversi IKM sebesar 83.21.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kejelasan petugas pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar sangat baik. Akan tetapi ada sebagian masyarakat berpendapat supaya Kecepatan pelayanan kantor kemenag di kota Pematangsiantar lebih ditingkatkan. Berdasarkan uraian tersebut. kecepatan pelayanan di Kantor Kemenag Pematangsiantar perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan Kecepatan pelayanan di kantor Kemenag Kota Pematangsiantar.

4.3.8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar

Keadilan mendapat pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar dijabarkan dalam pernyataan mengenai pelayanan yang tidak membedakan golongan atau status masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keadilan mendapatkan pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar sangat baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) keadilan mendapatkan pelayanan sebesar 3.83 dengan nilai konversi IKM sebesar 95.71.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa keadilan mendapatkan pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar sangat baik. Berdasarkan hasil IKM tersebut diatas maka perlu dilakukan upaya untuk terus mempertahankan keadilan dalam mendapatkan pelayanan di Kantor Kemenag Pematangsiantar.

4.3.9. Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar

Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar dijabarkan dalam pernyataan mengenai sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesopanan dan keramahan petugas pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar s a n g a t baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kesopanan dan keramahan petugas pelayanan sebesar 3.60 dengan nilai konversi IKM sebesar 90.00.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kesopanan dan keramahan petugas pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar sangat baik. Akan tetapi ada beberapa masyarakat berpendapat kesopanan dan keramahan petugas pelayanan di kantor Kemenag kota pematangsiantar perlu di tingkatkan, terkadang karna situasi dan kondisi maka dipersilahkan menunggu diluar mungkin dikarenakan fasilitas yang masih terbatas. Berdasarkan uraian diatas maka perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kesopanan dan keramahan petugas pelayanan di Kantor Kemenag Pematangsiantar.

4.3.10. Kewajaran Biaya Pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar

Kewajaran biaya pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar dijabarkan dalam pernyataan mengenai keterjangkauan biaya pelayanan bagi masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kewajaran biaya pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar sangat baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)

kewajaran biaya pelayanan sebesar 3.81 dengan nilai konversi IKM sebesar 95.24.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, menunjukkan bahwa kewajaran biaya pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar “sangat baik”. Sehingga prdikat sangat baik terhadap kewajaran biaay pelayanan kantor kemenag pematangsiantar ini perlu untuk

4.3.11. Kepastian Biaya Pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar

Kepastian biaya pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar dijabarkan dalam pernyataan mengenai kesesuaian biaya pelayanan dengan biaya pelayanan yang telah ditentukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepastian biaya pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM kejelasan petugas pelayanan sebesar 3.23 dengan nilai konversi IKM sebesar 80.71.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kepastian biaya pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar merupakan indikator pelayanan yang terendah kedua dibandingkan dengan indikator yang lainnya. Oleh karena itu perlu upaya terus menerus untuk meningkatkan layanan dalam hal kepastian biaya pelayanan.

4.3.12. Kepastian Jadwal Pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar

Kepastian jadwal pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar dijabarkan dalam pernyataan mengenai kesesuaian waktu pelayanan dengan jadwal pelayanan yang telah ditentukan. Hasil penelitian menunjukkan

bahwa kepastian jadwal pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar adalah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kepastian jadwal pelayanan sebesar 3.17 dengan nilai konversi IKM sebesar 79.29.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, menunjukkan bahwa kepastian jadwal pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap waktu pelayanan perlu lebih disesuaikan dengan jadwal pelayanan. Oleh karena itu, perlu meningkatkan kepastian jadwal pelayanan dan menjaga ketepatan jadwal pelayanan bagi masyarakat.

4.3.13. Kenyamanan Lingkungan Kantor Kemenag Pematangsiantar

Kenyamanan lingkungan pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar dijabarkan dalam pernyataan mengenai kondisi sarana dan prasarana tempat pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kenyamanan lingkungan pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar “kurang baik”. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kenyamanan lingkungan pelayanan sebesar 2.49 dengan nilai konversi IKM sebesar 62.14

Berdasarkan hasil penelitian di atas, menunjukkan bahwa kondisi lingkungan pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar “kurang baik”. Beberapa masyarakat masih menganggap kondisi lingkungan Kantor Kemenag Pematangsiantar belum menyediakan fasilitas AC. Wifi untuk umum dan buku buku untuk diruang tunggu, serta belum menyediakan

ruangan untuk memadai tempat arsip/Dokumen sehingga terlihat begitu padat/penuh diruangan pelayanan, maka berdasarkan uraian tersebut sangat diperlukan pembenahan mengenai Kenyamanan lebih baik. Oleh karena itu. Penataan ruangan, fasilitas umum, kerapian sarana ruangan pelayanan dan kebersihan lingkungan Kantor Kemenag Pematangsiantar sangat diperlukan untuk dibenahi supaya mendukung proses pelayanan yang lebih baik.

4.3. 14. Keamanan Pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar

Keamanan pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar dijabarkan dalam pernyataan mengenai terjaminnya tingkat keamanan di lingkungan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keamanan pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar s a n g a t baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) keamanan pelayanan sebesar 3.74 dengan nilai konversi IKM sebesar 93.57.

Berdasarkan hasil penelitian di atas. menunjukkan bahwa keamanan pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar sangat baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap keamanan pelayanan diupayakan semakin lebih baik. Oleh karena itu. keamanan masyarakat selama mendapatkan pelayanan perlu terus dipertahankan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004. maka diperoleh angka indeks sebesar 87,18 yang berada pada interval 81.25- 100. sehingga kualitas pelayanan publik berada pada tingkat “A”. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar pada tahun 2020 secara keseluruhan termasuk dalam kategori sangat baik.
2. Berdasarkan 14 unsur pelayanan yang diteliti, Persyaratan Pelayanan dan Keadilan Mendapatkan Pelayanan merupakan unsur dengan nilai indeks tertinggi dengan nilai IKM sebesar 95.71 dan berada pada tingkat Sangat Baik. Sedangkan unsur dengan nilai indeks terendah yaitu unsur Kenyamanan Lingkungan Kantor Kemenag Pematangsiantar memiliki nilai IKM sebesar 62,14 dan berada pada tingkat Kurang Baik.
3. Kewajaran Biaya Pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar memiliki nilai IKM sebesar 95.24 dan berada pada tingkat sangat baik.
4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar memiliki nilai IKM sebesar 95.00 dan berada pada tingkat Sangat Baik.

5. Keamanan Pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar memiliki nilai IKM sebesar 93.57 dan berada pada tingkat Sangat Baik.
6. Tanggung Jawab dan Kemampuan Petugas Pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar memiliki nilai IKM yang sama yaitu sebesar 92.86 dan berada pada tingkat Sangat Baik.
7. Prosedur Pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar memiliki nilai IKM sebesar 90.36 dan berada pada tingkat Sangat Baik.
8. Kesopanan dan keramahan petugas Kantor Kemenag Pematangsiantar memiliki nilai IKM sebesar 90.00 dan berada pada tingkat Sangat Baik.
9. Kecepatan Pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar memiliki nilai IKM sebesar 83.21 dan berada pada tingkat Sangat Baik.
10. Kejelasan Petugas Pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar memiliki nilai IKM sebesar 81.19 dan berada pada tingkat Baik.
11. Kepastian Biaya Pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar memiliki nilai IKM sebesar 80.71 dan berada pada tingkat Baik.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian di atas, maka peneliti mengemukakan saran kepada Kantor Kemenag Pematangsiantar, yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan Kantor Kemenag Pematangsiantar tergolong sangat baik.

Untuk kedepan maka, pelayanan yang diberikan minimal

dipertahankan atau jika mungkin dapat terus ditingkatkan supaya akan menjadi lebih baik lagi.

2. Unsur Pelayanan publik yang mendapat predikat B a i k supaya dapat ditingkatkan guna mencapai pelayanan yang lebih baik lagi.
3. Kenyamanan Lingkungan Kantor Kemenag Pematangsiantar memiliki berada pada tingkat Kurang Baik, berdasarkan hasil observasi dan hasil Indeks yang di olah oleh peneliti maka sangat disarankan perlunya pembenahan di bidang sarana ruangan yang memadai dengan cara memanfaatkan ruangan yang ada tetapi belum di fungsikan secara maksimal dan menyediakan fasilitas umum yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. S. (2013). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dwiyanto. A. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaboras. Edisi Kedua*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fandy. Tjiptono. (2012) *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: C.V Andi Offset
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava
- Media. Kurniawan. D. (2017). Hebat! Siantar Kota Paling Toleransi. Kesbangpolinmas
Beberkan Rahasiannya. *Tribun-Medan.com*.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (2010). Jakarta: Tim Pustaka Phoenix
- Muchson. (2019). *Statistik Deskriptif*. Gramedia: Yogyakarta.
- Nasution. N. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Panjaitan, R., Gulo, O., K. (2018). Pengaruh Dimensi *Service Quality* Terhadap Loyalitas Masyarakat (Studi Pada Pelayanan Sekretariat Daerah Kabupaten Nias Barat), Laporan Penelitian, Pascasarjana, Universitas HKBP Nommensen, Medan, 2018.URL:
<http://repository.uhn.ac.id/handle/123456789/4755>
- Putra. T. (2019). *Pelayanan Publik dan Ketahanan Nasional*. Jakarta: Kompas Gramedia.
- Rahayu. I. (2018). Setara: Singkawang Kota Paling Toleran. Jakarta Posisi 92.
Detiknews.
- Saggaf S. S. M. (2018). *Reformasi Pelayanan Publik di Negara Berkembang*. Makassar: SAH MEDIA.
- Sellang. (2019). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Dimensi. Konsep. Indikator dan Implementasinya*. Rappang: Qiara Media.
- Semil. N. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah: Kajian Kritis pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta: Kencana.

- Sugiyono. (2008). *Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013.) *Product Moment Pearson BANDUNG* : Penerbit Alfabeta.
- Tjiptono. F. (2005). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi .
- Unaradjan. D. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: UKI Atma Jaya. www.bpn.go.id .KepMenPAN 25Th 2004 Ttg Pedoman Umum Penyusunan IKM. Pdf. (di Akses Pada Tanggal 5 Agustus 2020). h. 7-8
- Zainal. M. (2019). *Pengantar Sosiologi Hukum*. Yogyakarta: Deepublish.

LAMPIRAN

KUESIONER

Keterangan:

1. Mohon diisi sesuai dengan keadaan bapak/ibu yang sebenarnya, karena data pribadi responden tertutup dan rahasia sehingga jawaban yang diberikan Bapak Ibu tidak mempengaruhi penilaian maupun pelayanan terhadap Bapak/Ibu, dan murni hanya untuk kepentingan ilmiah.
2. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat atas kualitas Layanan Dikantor Kemenag Kota Pematangsiantar.
3. Berilah tanda silang (x) atau checklist(√) pada jawaban yang anda pilih.
4. Alternatif jawaban yang tersedia adalah:
SB = Sangat Baik **B** = Baik
KB = Kurang Baik **TB** = Tidak Baik

IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Responden :
2. Umur : tahun
3. Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan
4. Pendidikan terakhir : 1. SD 2. SMP
3. SMA 4. Diploma
5. S-1 6. S2 & S3
4. Pekerjaan Utama : 1. Pegawai Negeri Sipil (PNS)/TNI/POLRI
2. Non Pegawai Negeri Sipil
3. Mahasiswa
4. Lainnya

Lembar Pernyataan

Mohon Berilah tanda silang (x) atau checklist(√) pada jawaban yang paling sesuai menurut Anda

No.	Indikator	Pernyataan	Jawaban			
			SB	B	KB	TB
1	Prosedur Pelayanan	Informasi mengenai prosedur pelayanan di kantor Kemenag kota Pematangsiantar mudah saya dapatkan				
2	Prosedur Pelayanan	Prosedur tahapan alur mengenai pelayanan di kantor Kemenag kota Pematangsiantar Berbelit-belit				
3	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan pelayanan yang diminta oleh kantor Kemenag kota Pematangsiantar sesuai dengan ketentuan.				
4	Kejelasan Petugas Pelayanan	Petugas pada kantor Kemenag kota Pematangsiantar memperkenalkan diri dngan jelas				
5	Kejelasan Petugas Pelayanan	Pegawai pada kantor Kemenag kota Pematangsiantar tidak menggunakan seragam sesuai ketentuan.				
6	Kejelasan Petugas Pelayanan	Informasi yang diberikan oleh pegawai Kemenag Kota Pematangsiantar adalah jelas.				
7	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	Petugas pada kantor pegawai Kemenag Kota Pematangsiantar disiplin penuh dalam melaksanakan layanan kerja.				
8	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	Petugas pada kantor pegawai Kemenag Kota Pematangsiantar bertanggungjawab penuh dalam melaksanakan pelayanan hingga selesai.				
9	Kemampuan Petugas Pelayanan	Petugas pada kantor pegawai Kemenag Kota Pematangsiantar memahami tugasnya dengan baik dan mampu menjawab keluhan masyarakat.				
10	Kemampuan Petugas Pelayanan	Petugas pada kantor pegawai Kemenag Kota Pematangsiantar tidak memiliki keahlian dan ketrampilan yang baik sehingga pelaksanaan pelayanan terkendala.				
11	Kecepatan Pelayanan	Pelaksanaan pelayanan di Kantor Kemenag Kota Pematangsiantar lebih lama dari ketentuan waktu yang sudah ada.				
12	Kecepatan Pelayanan	Pelaksanaan pelayanan di Kantor Kemenag Kota Pematangsiantar lebih cepat dari ketentuan waktu yang sudah ada.				
13	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	Petugas di Kantor Kemenag Kota Pematangsiantar memberikan pelayanan dengan tidak membedakan status / golongan .				

14	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	Petugas di Kantor Kemenag Kota Pematangsiantar memberikan pelayanan tidak sesuai dengan nomor antrian .				
15	Kesopanan dan Keramahan Petugas	Petugas di Kantor Kemenag Kota Pematangsiantar memiliki sikap ramah dan sopan kepada semua masyarakat.				
16	Kesopanan dan Keramahan Petugas	Petugas di Kantor Kemenag Kota Pematangsiantar memiliki sikap tidak ramah dan tidak sopan kepada semua masyarakat.				
17	Kewajaran Biaya Pelayanan	Biaya pelayanan yang dibebankan tidak sesuai dari ketentuan yang sudah ada.				
18	Kewajaran Biaya Pelayanan	Biaya pelayanan yang dibebankan sesuai dari ketentuan yang sudah ada.				
19	Kewajaran Biaya Pelayanan	Biaya yang dibebankan sangat tidak sesuai dengan ketentuan yang sudah ada.				
20	Kepastian Biaya Pelayanan	Biaya yang di tetapkan tertera di tempat sehingga tidak dapat di berubah				
21	Kepastian Jadwal Pelayanan	Pegawai Kantor Kemenag Kota Pematangsiantar hadir tepat waktu untuk melaksanakan pelayanan.				
22	Kenyamanan Lingkungan	Penataan kantor Kemenag Kota Pematangsiantar bersih dan rapi.				
23	Kenyamanan Lingkungan	Sarana dan prasarana yang ada kurang mendukung proses Pelayanan.				
24	Keamanan Pelayanan	Keamanan selama pelaksanaan Pelayanan di kantor Kemenag Kota Pematangsiantar sangat terjamin.				
25	Keamanan Pelayanan	Terdapat tempat pengaduan yang disediakan pada kantor Kemenag Kota Pematangsiantar mengenai pelaksanaan pelayanan.				

Data Responden

No	Umur					Pekerjaan				Jenis Kelamin		Pendidikan Terakhir					
	Real	17-20	21-30	31-40	41-50	PNS/TNI/POI	NON PI	MAHASISWA	Lainn	PR	L	Sl	SA	Sh	Diplom	S2	
1	26		1			1				1						1	
2	29		1			1				1						1	
3	33		1			1				1						1	
4	48				1	1					1					1	
5	43				1	1					1					1	
6	38			1		1					1					1	
7	46				1	1					1					1	
8	37			1		1					1					1	
9	36				1	1					1					1	
10	34			1		1					1					1	
11	34			1		1					1					1	
12	45				1		1			1						1	
13	46				1		1				1					1	
14	29		1				1			1			1				
15	37			1			1				1		1				
16	49				1		1			1						1	
17	38			1			1				1					1	
18	38			1			1			1						1	
19	31			1			1			1						1	
20	41				1		1				1					1	
21	33			1			1			1						1	
22	39			1			1			1						1	
23	37			1			1				1					1	
24	38			1			1				1					1	
25	40			1			1				1					1	
26	35		1				1			1						1	
27	34			1			1				1					1	
28	22		1					1			1			1			
29	20	1						1			1			1			
30	20	1						1		1				1			
31	20	1						1		1				1			
32	22		1					1			1			1			
33	22		1					1			1			1			
34	21		1					1			1			1			
35	21		1					1			1			1			
		3	10	14	8	11	16	8	0	13	22	0	0	10	0	19	6

Data Penelitian Hasil Angket

No. Responden	Indikator/ Pernyataan																									Total					
	I1			I2			I3			I4		I5		I6		I7		I8		I9			I10		I11		I12	I13		I14	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25						
1	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	94				
2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	91				
3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	88				
4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	87				
5	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	90				
6	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	91				
7	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	89				
8	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	90				
9	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	89				
10	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	88				
11	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	89				
12	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	87				
13	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	89				
14	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	87				
15	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	4	87				
16	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	90				
17	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	90				
18	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	91				
19	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	90				
20	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	89				
21	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	89				
22	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	88				
23	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	89				
24		4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	85				
25	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	89				
26	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	2	4	4	87				
27	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	86				
28	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	2	2	4	4	84				
29	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	2	2	3	4	83				
30	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	2	2	3	4	82				
31	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4	2	2	3	4	82				
32	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	2	3	4	83				
33	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	2	2	4	3	85				
34	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	3	82				
35	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	4	3	84				
Jumlah	126	127	134	105	131	105	133	130	133	127	113	120	133	135	127	125	135	133	132	113	111	86	88	129	133	3064					
Ihrata2perUnsu	126.5	134			113.67	133	130		130		116.5		134		126		133.33	113	111		87		131		1719						
NRR	3.61	3.83			3.25	3.80	3.71		3.71		3.33		3.83		3.60		3.81	3.23	3.17		2.49		3.74		49.11						
NRR Tertimbang	0.26	0.27			0.23	0.27	0.26		0.26		0.24		0.27		0.26		0.27	0.229	0.23		0.18		0.27		3.49						
IKM/Indikator	90.36	95.71			81.19	95.00	92.86		92.86		83.21		95.71		90.00		95.24	80.71	79.29		62.14		93.57		87.18						
Nilai Dalam Huru	A	A			B	A	A		A		A		A		A		A	B	B		C		A								

R Tabel

DISTRIBUSI NILAI r_{tabel} SIGNIFIKANSI 5% dan 1%

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.32	0.413
4	0.95	0.99	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.38
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.33
18	0.468	0.59	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.22	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.23
27	0.381	0.487	150	0.159	0.21
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.47	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.08	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.43	800	0.07	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

Validitas

Tabel
Hasil Analisa Uji Validitas Angket
Variabel Kualitas Pelayanan

No Pernyataan	Nilai	Nilai r	Ket.
	Korelasi		
1	0.487	0.344	Valid
2	0.731	0.344	Valid
3	0.794	0.344	Valid
4	0.761	0.344	Valid
5	0.405	0.344	Valid
6	0.698	0.344	Valid
7	0.456	0.344	Valid
8	0.416	0.344	Valid
9	0.713	0.344	Valid
10	0.395	0.344	Valid
11	0.423	0.344	Valid
12	0.444	0.344	Valid
13	0.822	0.344	Valid
14	0.361	0.344	Valid
15	0.822	0.344	Valid
16	0.456	0.344	Valid
17	0.752	0.344	Valid
18	0.803	0.344	Valid
19	0.368	0.344	Valid
20	0.822	0.344	Valid
21	0.424	0.344	Valid
22	0.352	0.344	Valid
23	0.392	0.344	Valid
24	0.830	0.344	Valid
25	0.596	0.344	Valid

Sumber: Diolah menggunakan SPSS