

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Mal Pelayanan Publik Kota Banjarbaru Tahun 2022

Rizky Subhan

Fisip Universitas Islam Kalimantan MAB Banjarmasin, Indonesia

Corresponding author: rizkysubhanhome@gmail.com

ABSTRACT

In this study, the Banjarbaru City Public Service Mall will be the object of this study. The research aims to analyze the community satisfaction index (IKM). Provisions regarding the community satisfaction index (IKM), according to the Minister of Administrative Reform where there is a decree number 14 of 2017 concerning general guidelines for compiling the community satisfaction index for government agency service units. The approach used in this study is a quantitative method approach, with measurements using a Likert Scale. The sample used in this study was 150 respondents, with the sampling technique of probability sampling. Data analysis techniques in this study were analyzed beforehand by testing the validity and reliability tests then processing the data with a data tabulation system to draw conclusions about the community satisfaction index. The overall community satisfaction index for all indicators obtained an IKM value of 3.94 and an IKM conversion value of 78.8 which is in the category of service quality B and is in the good performance category. This shows that the services provided by public service mall officers are carried out properly. So that people are satisfied with the performance of the Banjarbaru city public service mall.

Keywords: *Public Service, Community Satisfaction, Community Satisfaction Index, Public Service Mall*

PENDAHULUAN

Jaminan pelayanan publik yang baik dan benar bagi setiap warga negara telah tertuang dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 pasal 1 tentang hal pelayanan publik terhadap warga negara Indonesia. Undang-Undang tersebut menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian setiap kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dilihat dari pengertiannya, pelayanan publik adalah aktivitas antara dua orang yang terdiri dari pihak yang dilayani dan pihak yang melayani. Ditinjau dari pelaksanaannya, pelayanan publik menciptakan interaksi antara yang dilayani dan pihak yang melayani (Pangestuti dan Husniyati, 2021). Pelayanan yang diberikan juga harus memperhatikan kualitas layanannya. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (tjiptono, 2012:59). Kualitas layanan yang

diberikan haruslah baik dan dapat memberikan kepuasan kepada pihak yang dilayani.

Suatu instansi atau organisasi juga harus memperhatikan kepuasan yang diberikan kepada konsumennya, agar mereka tidak merasa dirugikan. Kepuasan yang diberikan kepada konsumen ini juga mampu membuat instansi atau organisasi tersebut mampu mempertahankan eksistensinya di tengah persaingan yang semakin tinggi seperti saat ini. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang bersumber dari perbandingan hasil yang dirasakan dengan harapan (Kotler dan Keller, 2018:213).

Pemerintah kota Banjarbaru telah meresmikan Mal pelayanan publik (MPP) pada tanggal 15 februari 2021. Pembentukan MPP ini merupakan tindak lanjut dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Republik Indonesia sebagai bagian dari perbaikan menyeluruh dan transformasi tata kelola pelayanan publik. Pemerintah terus berkomitmen dalam meningkatkan pelayanan publik. Salah satunya dengan adanya terobosan untuk membangun Mal Pelayanan Publik (MPP) yang tersebar di berbagai daerah di Indonesia salah satunya di kota Banjarbaru. Konsep Mal Pelayanan Publik di tawarkan sebagai solusi dari pelayanan

terpadu yang saat ini belum terintegrasi antara pelayanan pusat dan daerah sekaligus pelayanan dalam satu tempat, dimana masyarakat hanya datang ke satu tempat untuk memenuhi semua keperluan pelayanan publik. Inovasi pelayanan ini sebagai salah satu solusi dari pemerintah untuk mempermudah segala pelayanan yang dibutuhkan warga Negara. Konsep MPP ini mengadopsi dari Public Service Hall (PSH) milik Azerbaijan bernama ASAN Xidmat. Konsep dan prinsip tersebut kemudian di adopsi menjadi Mal Pelayanan Publik.

Menurut UU Permenpan Nomor 23 Tahun 2017, yang dimaksud Mal Pelayanan Publik adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/ atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta Badan Usaha Milik Negara/ Badan Usaha Milik Daerah dan Swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman.

MPP diselenggarakan oleh Organisasi Perangkat Daerah yang melaksanakan tugas dan fungsi di bidang penanaman modal dan penanaman terpadu satu pintu. Ruang lingkup MPP meliputi seluruh pelayanan perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan Pemerintah Pusat dan Daerah serta Pelayanan Badan Usaha Milik Negara/ Badan Usaha Milik Daerah atau Swasta. Bergabungnya pelayanan yang diselenggarakan Kementerian/ Lembaga/ Pemerintah Daerah lainnya. Berdasarkan dalam nota kesepahaman ditindaklanjuti dengan perjanjian kerja sama para pihak dalam rangka penggunaan dan pemanfaatan sumber daya, termasuk penggunaan ruangan dalam gedung dan sarana prasarana/ fasilitas. Penggunaan dan pemanfaatan ruang dalam gedung dan sarana prasarana/ fasilitas dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Tujuan Mal Pelayanan Publik, yaitu Memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, transparansi dan kenyamanan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dalam mengurus berbagai jenis layanan atau perizinan, dan meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Indonesia, dengan harapan investor dalam negeri maupun luar negeri dapat menanamkan modalnya di Tanah Air. Kepuasan masyarakat yang mempengaruhi

kualitas pelayanan yang diberikan Mal Pelayanan Publik Kota Banjarbaru menjadi hal menarik untuk dikaji. Perkembangan perbaikan pelayanan publik dari tahun ke tahun semakin dapat dirasakan. Perubahan yang terjadi pada sistem perizinan dimulai dari adanya perubahan sistem lama menjadi Online Single Submissin-Risk Based Approach (OSS RBA) yang menyebabkan sistem regulasi menjadi ikut berubah.

Pada penelitian ini Mal Pelayanan Publik Kota Banjarbaru akan menjadi objek dari penelitian ini. Penelitian bertujuan menganalisis indeks kepuasan masyarakat (IKM). Indeks kepuasan masyarakat sebaiknya dilakukan secara berkala. Yang berarti bahwa sebaiknya dilakukan penelitian setiap priode tertentu agar terjadi perbaikan dari setiap aspek yang kurang serta bisa mengukur kepuasan yang telah di terima masyarakat itu sendiri. Menarik untuk dilakukan penelitian karena sejak diresmikan pada tanggal 15 pebruari 2021 belum pernah dilakukan pengukuran tentang indeks kepuasan masyarakat.

Ketentuan mengenai indeks kepuasan masyarakat (IKM), sesuai dengan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara yang mana terdapat keputusan nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah. Yang mana didalamnya terdapat 9 unsur yang harus dipenuhi dalam memaksimalkan indeks kepuasan masyarakat. 9 unsur itu meliputi persyaratan, sistem, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, pelayanan pengaduan saran dan kritik dan sarana prasarana.

Berdasarkan penjabaran di atas, maka akan dilakukan penelitian dengan judul "Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat pada Mal Pelayanan Publik Kota Banjarbaru". Diharapkan hasil dari indeks kepuasan masyarakat (IKM) ini nantinya dapat menjadikan masukan serta tolak ukur bagi unit pelaksanaan pelayanan di mal pelayanan publik Banjarbaru.

TINJAUAN TEORI

Kepuasan

Menurut Oliver dalam pelayanannya (Supranto,2011) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah

membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan sangat puas harapan pelanggan dapat dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitive terhadap harga dan memberi komentar yang baik.

Masyarakat

Masyarakat merupakan wadah untuk membentuk kepribadian diri setiap kelompok manusia atau suku yang berbeda satu dengan yang lainnya. Selain itu masyarakat adalah kelompok manusia yang tinggal menetap dalam suatu wilayah yang tidak terlalu jelas batas-batasnya, berinteraksi menurut kesamaan pola tertentu, diikat oleh suatu harapan dan kepentingan yang sama, keberadaannya berlangsung terus-menerus, dengan suatu rasa identitas yang sama.

Dalam bahasa ingris masyarakat disebut society, yang berasal dari kata Latin "socius" yang berarti: teman atau kawan. Kata masyarakat berasal dari bahasa Arab "syirk" sama-sama menunjuk pada apa yang kita maksud dengan kata masyarakat, yakni sekelompok orang yang saling mempengaruhi satu sama lain dalam suatu proses pergaulan, yang berlangsung secara berkesinambungan. Pergaulan ini terjadi karena adanya nilai-nilai, norma-norma, cara-cara dan prosedur serta harapan dan keinginan yang merupakan kebutuhan bersama. Hal-hal yang disebut terakhir inilah merupakan tali pengikat bagi sekelompok orang yang disebut masyarakat (Antonius Atosokhi Gea dkk, 2010 : 30-31).

Indeks Kepuasan Masyarakat

KEPMENPAN Nomor 23 tahun 2017 tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebut bahwa, "Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerimaan pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan". Oleh karena itu, setiap

penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat merupakan perasaan yang muncul sesuai dengan ekspektasi terhadap kinerja yang diharapkan melalui terpenuhinya kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena berkaitan dengan kepercayaan masyarakat.

Sedangkan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan hasil pengukuran dari pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang sesuai antara harapan dan kebutuhan mereka.

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan PERMENPAN No. 23 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik terdiri dari beberapa unsur yakni sebagai berikut:

1. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian
Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk
Spesifikasi Jenis Pelayanan Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini

- merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana
 Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
 7. Perilaku Pelaksana
 Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
 8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
 Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana
 Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Berikut ini nilai persepsi dan interval IKM yang digunakan dalam penilaian sembilan unsur IKM yang ditunjukkan pada tabel 1.1 sebagai berikut:

Tabel 1. Tabel penilaian Indeks kepuasan masyarakat

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi Ikm	Mutu Pelayanan	Kategori Pelayanan
1	1,00 – 1,79	20,00 – 35,99	E	Sangat tidak baik
2	1,80 – 2,59	36,80 – 51,99	D	Tidak baik
3	2,60 – 3,39	52,00 – 67,99	C	Kurang baik
4	3,40 – 4,19	68,00 – 83,99	B	Baik
5	4,20 – 5,00	84,00 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber : PERMENPAN No.14 Tahun 2017

Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Manfaat IKM Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
2. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tidak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survey kepuasan masyarakat.
3. Diketahui tingkat kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerinthan pusat dan daerah.
- d. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada ruang lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
4. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan metode kuantitatif, metode penelitian kuantitatif adalah salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya

sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Menurut Sugiyono 2015, Penelitian kuantitatif lebih berdasarkan pada data yang dapat dihitung untuk menghasilkan penaksiran kuantitatif yang kokoh. Dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuisisioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei.

Menurut Sugiyono 2015 Sampel adalah bagian dari populasi (sebagian atau wakil populasi yang diteliti). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 150 responden yang sedang atau telah melakukan proses pelayanan publik di Mal Pelayanan Publik Kota Banjarbaru. Teknik pengambilan sampel dari *Probability sampling* merupakan jenis dalam teknik pengambilan sampel yang melakukan pengambilan sampelnya dengan random atau acak. Metode ini memberikan seluruh anggota populasi kemungkinan (*probability*) atau kesempatan yang sama untuk menjadi sampel terpilih.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Deskripsi responden

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 2. Hasil survei berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	82 orang	54,6%
2	Perempuan	68 orang	45,4%
Jumlah		150 orang	100 %

Sumber : data diolah, 2022

Dari tabel di atas dapat dilihat dari 150 orang responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini mayoritas yaitu berjenis kelamin perempuan 68 orang atau 45,4%. Berdasarkan tabel dapat disimpulkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin lebih dominan laki-laki pada penelitian ini kemudian responden perempuan yang paling sedikit dalam penelitian ini

Karakteristik responden berdasarkan umur

Tabel 3. Hasil survei berdasarkan umur

No	Umur (tahun)	Frekuensi	Persentase
1	17 – 20	25	16,7 %
2	21 – 30	42	28%
3	31 – 40	49	32,7%
4	41 – 60	27	18%
5	> 60	7	4,6%
Jumlah		150 orang	100 %

Sumber : data diolah, 2022

Dari tabel di atas dapat dilihat dari 150 orang responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini mayoritas yaitu umur 31-40 tahun sebanyak 49 orang atau 32,7%. Berdasarkan tabel dapat disimpulkan bahwa karakteristik responden berdasarkan umur dominan di umur 31-40 tahun kemudian responden umur di atas 60 tahun merupakan yang paling sedikit di dalam penelitian ini.

2. Uji Instrumen Penelitian

Uji Validitas

Tabel 6. Hasil uji validitas instrumen penelitian

Item pertanyaan	Person Correlation	r tabel (taraf kepercayaan 5%)	keterangan
Unsur 1	0,245	>0,1593	Valid
Unsur 2	0,489		Valid
Unsur 3	0,331		Valid
Unsur 4	0,481		Valid
Unsur 5	0,429		Valid
Unsur 6	0,592		Valid
Unsur 7	0,369		Valid

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

Tabel 4. Hasil survei berdasarkan pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	SMA	39	26 %
2	Diploma	28	18,7%
3	S1	65	43,3%
4	S2	12	8%
Jumlah		150 orang	100 %

Sumber : data diolah, 2022

Dari tabel di atas dapat dilihat dari 150 orang responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini mayoritas yaitu S1 sebanyak 65 orang atau 43,3%, dan S2 sebanyak 12 orang atau 8%. Berdasarkan tabel dapat disimpulkan bahwa karakteristik responden berdasarkan pendidikan dominan di jenjang pendidikan S1 kemudian yang paling sedikit pendidikan S2 di dalam penelitian ini

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Tabel 5. Hasil survei berdasarkan pekerjaan

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	PNS	25	16,7 %
2	TNI/Polri	12	8%
3	Wirausaha	26	17,3%
4	Pegawai swasta	37	24,7%
5	Pelajar/mahasiswa	30	20%
6	Ibu rumah tangga	20	13,3%
Jumlah		150 orang	100 %

Sumber : data diolah, 2022

Dari tabel di atas dapat dilihat dari 150 orang responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini mayoritas yaitu pegawai swasta sebanyak 37 orang atau 24,7%. Berdasarkan tabel dapat disimpulkan bahwa karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dominan pegawai swasta kemudian untuk responden yang paling sedikit di dalam penelitian ini yaitu TNI/Polri

Item pertanyaan	Person Correlation	r tabel (taraf kepercayaan 5%)	keterangan
Unsur 8	0,374		Valid
Unsur 9	0,479		Valid

Sumber : data diolah, 2022

Berdasarkan tabel di atas semua unsur pertanyaan berada di angka r table sebesar 0,1593. Yang memiliki arti semua unsur pertanyaan di atas dapat dikatakan valid

Uji Realibilitas

Tabel 7. Hasil uji realibilitas instrumen penelitian

Variabel	Cronbach's Alfa	Nilai min realibel	Keterangan
Indeks Kepuasan Masyarakat	0,718	>0,60	Realiabel

Sumber : data diolah, 2022

Berdasarkan tabel di atas nilia *cronbach's alfa* berada di atas angka minima yaitu sebesar 0,718

3. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat

Tabel 8. Hasil perhitungan indek kepuasan masyarakat

No	Unsur	Jumlah	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	581	3,87	77,4	B	Baik
2	Sitem, mekanisme dan prosedur	638	4,25	85	A	Sangat baik
3	Waktu penyelesaian	589	3,93	78,6	B	Baik
4	Biaya/tarif	582	3,88	77,6	B	Baik
5	Produk spesifikasi jenis layanan	596	3,97	79,4	B	Baik
6	Kompetisi pelaksana	592	3,95	79	B	Baik
7	Perilaku pelaksana	577	3,85	77	B	Baik
8	Penanganan pengaduan saran dan masukan	588	3,92	78,4	B	Baik
9	Sarana dan prasarana	574	3,83	76,6	B	Baik
TOTAL	5317	3,94	78,8	B	Baik	

Sumber : data diolah, 2022

Pembahasan

1. Persyaratan

Indikator persyaratan memiliki nilai IKM sebesar 3,87 dan nilai konversi IKM sebesar 77,4 yang berada pada katagori mutu pelayanan B dan berada di katagori kinerja baik. Presepsi masyarakat pada pelayanan di mal peyanan publik kota Banjarbaru menyatakan bahwa persyaratan yang telah diberikan kepada masyarakat tidak berbelit-belit atau tidak menyusahkan masyarakat. Sehingga pelayanan bisa diberikan secara maksimal kepada masyarakat luas yang sangat membutuhkan pelayanan dari mal pelayanan publik kota Banjarbaru.

2. Sistem, mekanisme dan prosedur

Indikator sistem, mekanisme prosedur memiliki nilai IKM sebesar 4,25 dan nilai konversi IKM sebesar 85 yang berada pada katagori mutu pelayanan A dan berada di katagori kinerja sangat baik. Prsepsi masyarakat pada pelayanan di mal pelayanan publik kota Banjarbaru menyatakan bahwa sistem, mekanisme serta prosedur berjalan dengan sangat baik sudah sesuai dengan standar oprasional prosedur. Sehingga masyarakat dengan dapat menikmati setiap pelayanan yang diberikan oleh mal pelayanan publik kota Banjarbaru.

3. Waktu penyelesaian

Indikator waktu penyelesaian memiliki nilai IKM sebesar 3,93 dan nilai konversi IKM sebesar 78,6 yang berada pada katagori mutu pelayanan B dan berada di katagori kinerja baik. Prsepsi masyarakat untuk waktu penyelesaian setiap layanan yang diberikan sudah sesuai dengan apa yang tertera di dalam waktu penyelesaian setiap unit layanan. Untuk jadwal buka pelayanan setiap harinya juga sudah tertera. Sehingga masyarakat yang membutuhkan pelayanan sudah sangat jelas melihat jam operasional dari mal pelayanan publik kota Banjarbaru.

4. Biaya/tarif

Indikator biaya/tarif memiliki nilai IKM sebesar 3,88 dan nilai konversi IKM sebesar 77,6 yang berada pada katagori mutu pelayanan B dan berada di katagori kinerja baik. Prsepsi masyarakat menilai bahwa setiap layanan sudah diberikan secara gratis sesuai atauran pemerintah pusat berikan. Ini menunjukkan bahwa setiap masyarakat yang ini mendapatkan pelayanan dari mal pelayanan publik kota Banjarbaru tidak dikenakan biaya sedikit. Tetapi untuk pelayanan perpanjangan SIM dan pembuatan SKCK dikenakan pelayanan sesuai aturan dari kepolisian serta sudah jelas tertera di baner yang ada di mal pelayanan publik kota Banjarbaru.

5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Indikator produk spesifikasi jenis layanan memiliki nilai IKM sebesar 3,97 dan konversi nilai IKM sebesar 79,4 yang berada pada katagori mutu pelayanan B dan berada di katagori kinerja baik. Presepsi masyarakat untuk produk spesifikasi jenis layanan sudah dengan makasimal diberikan, hal ini bisa terlihat dengan cepatnya pengerjaan d setiap unit pelayanan serta tingkat kesalahan di dalam penulisan nama penggunaan pelayanan hampir tidak ada kesalahan.

6. Kompetensi Pelaksana

Indikator kompetensi pelaksana memiliki nilai IKM sebesar 3,95 dan nilai konversi IKM sebesar 79 yang berada pada katagori mutu pelayanan B dan berada di katagori kinerja baik. Presepsi masyarakat untuk kompetensi pelayanan sudah sangat baik. Untuk petugas sebelum memberikan pelayanan sudah diberikan pelatihan dari

setiap unit pelayanan masing-masing. Kinerja masing-masing unit pelayanan setiap tiga bulan sekali akan di evaluasi. Sehingga masyarakat bisa sangat maksimal dalam menerima pelayanan petugas dari setiap unit layanan.

7. Perilaku Pelaksana

Indikator perilaku pelaksana memiliki nilai IKM sebesar 3,95 dan nilai konversi IKM sebesar 79 yang berada pada katagori mutu pelayanan B dan berada di katagori kinerja baik. Presepsi masyarakat untuk petugas sudah sopan dalam memberikan pelayanan di setiap unitnya. Petugas sangat menjaga sekali kerapian dalam berpakaian, dan juga selalu menjaga kesopan santunan dalam setiap pelayanan. Hal ini membuat masyarakat yang menerima pelayanan merasa sangat senang dalam setiap unit pelayanan yang diberikan oleh mal pelayanan publik kota Banjarbaru.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan memiliki nilai IKM sebesar 3,92 dan nilai konversi IKM sebesar 78,4 yang berada pada katagori mutu pelayanan B dan berada di katagori kinerja baik. Presepsi masyarakat untuk setiap pengaduan dari masyarakat selalu di respon baik oleh petugas pelaksana baik secara langsung ataupun lewat media elektronik seperti website, facebook dan instagram mal pelayanan publik kota Banjarbaru. Keluhan, kritik, serta saran dari berbagai pihak nantinya akan ditampung untuk dijadikan bahan evaluasi setiap bulannya agar mal pelayanan publik kota Banjarbaru selalu bisa memberikan pelayanan yang maksimal kedepannya.

9. Sarana dan Prasarana

Indikator sarana dan prasarana, memiliki nilai IKM sebesar 3,83 dan nilai konversi IKM sebesar 76,6 yang berada pada katagori mutu pelayanan B dan berada di katagori kinerja baik. Presepsi masyarakat menilai untuk pendingin ruangan sudah berjalan dengan baik, ruang tunggu juga sudah sangat luar. Untuk kursi tunggu berbentuk sofa sehingga membuat masyarakat sangat nyaman untuk duduk. Kondisi lingkungan disekitar juga sangat baik dimana terdapat tanaman-tanaman hijau untuk mempercantik kantor mal

pelayanan publik kota Banjarbaru. Area parkir cukup luas serta di jaga dengan baik oleh petugas parkirnya. Untuk lokasi mal pelayanan publik kota Banjarbaru sendiri sudah sangat baik berada di pusat kota sehingga memiliki letak yang sangat strategis mudah di jangkau setiap masyarakat.

PENUTUP

Berdasarkan hasil temuan dilapangan serta jawaban yang terkumpul dari kuisioner maka bisa ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Indeks kepuasan masyarakat untuk secara keseluruhan dari semua indikator di dapat nilai IKM sebesar 3,94 dan nilai konversi IKM sebesar 78,8 yang berada pada katagori mutu pelayanan B dan berada di katagori kinerja baik. Hal ini menunjukkan bahwa setiap pelayanan yang telah diberikan oleh petugas mal pelayanan publik dilaksanakan dengan baik. Sehingga sebagian besar masyarakat merasa puas dengan kinerja dari mal pelayanan publik kota Banjarbaru.
2. Berdasarkan 9 unsur indikator kepuasan masyarakat terlihat bahwa indikator sistem, mekanisme dan prosedur berada di nilai tertinggi dengan nilai IKM sebesar 4,25 dan nilai konversi IKM sebesar 85 yang berada pada katagori mutu pelayanan A dan berada di katagori kinerja sangat baik. Hal ini harus di pertahankan bahkan ditingkatkan agar bisa selalu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.
3. Berdasarkan 9 unsur indikator kepuasan masyarakat terlihat bahwa indikator sistem, mekanisme dan prosedur berada di nilai terendah dengan nilai IKM sebesar 3,83 dan nilai konversi IKM sebesar 76,6 yang berada pada katagori mutu pelayanan B dan berada di katagori kinerja baik. Hal ini bisa menjadikan evaluasi bagi mal pelayanan publik kota Banjarbaru, agar hal ini kedepannya bisa ditingkatkan. Peningkatan bisa dlakukan dengan memberikan kursi tambahan bilamana terjadi kepadatan di mal pelayanan publik kota Banjarbaru
4. Untuk lokasi mal pelayanan publik sudah berada di lokasi yang sangat strategis di tengah pusat kota Banjarbaru. Sehingga memudahkan masyarakat dalam mengunjungi mal pelayanan publik ini.

DAFTAR PUSTAKA

- A S Moenir. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Basuki dkk. 2013. *Budaya Pelayanan Publik*. Jakarta: Hartomo media pustaka
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kirom Bahrul. 2009. *Mengukur Kinerja Pelayanan dan kepuasan konsumen*. Bandung: Pustaka reka cipta
- Kotler, philip. 2002. *Manajemen pemasaran di Indonesia: Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba empat.
- Mulyadi dkk. 2016. *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka setia
- Sinabela, Lijan dkk. 2016. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2012. *Metode penelitian kuantitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta
- Undang-undang Republik Indonesia nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara dan Repormasi Birokasi Republik Indonesia nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik