

**PENGUNAAN MICROSOFT EXCEL DALAM PERHITUNGAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

**(Study Kasus Pada Unit Pelayanan Sim Satlantas Kota Bekasi)**

**Feri Prasetyo H.**

AMIK BSI Jakarta Program studi Manajemen Informatika

Jl RS Fatmawati No 24 Jakarta Selatan- Indonesia

[feri.fpo@bsi.ac.id](mailto:feri.fpo@bsi.ac.id)

**Abstract**

*Microsoft Excel is a spreadsheet application that can be used in business applications Community satisfaction index, is a data and information about the level of community satisfaction with the results obtained from the public opinion in obtaining the services of officials of public service providers by comparing the expectations and needs. 14 elements of the "relevant", "valid" and "reliable", as the minimal element that must exist for the basic measurement of community satisfaction index is the following service procedures, service requirements, Clarity care workers, service personnel discipline, responsibility care workers, ability officer service, speed of service, a ministry of Justice, Courtesy and friendliness of staff, fairness of service charges, cost of service assurance, service assurance schedules, Leisure environment, the Security service. The purpose of this study was to Knowing how much the level of community satisfaction in the service, to determine the performance of service personnel, in this study using quantitative methods of data processing is to be anggka the provision of respondents based on factors which are then processed to determine the calculation of HPI to get the results .*

**Keywords:** *Community Satisfaction Index, Public Service Management.*

**1. PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang**

Keputusan Menteri Pendayagunaan aparatur negara No.Kep /26/M.PAN/2/2004 Tanggal 24 Februari 2004 Tentang, Petunjuk Teknis Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam pembukaan point A. Bahwa transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik seperti dimaksud dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik merupakan hal yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan public.

Kegiatan pelayanan publik merupakan kegiatan mengarahkan, memberi, mengayomi, membantu,

memfasilitasi, dan mempermudah dalam proses pelayanan secara transparan dan akuntabel pelayanan tersebut seperti pembuatan surat surat keterangan, surat izin bangunan, surat izin perjalanan, surat izin mengemudi dll.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan aparatur negara No.Kep 26/M.PAN/2/2004 buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain dikarenakan belum dilaksanakannya transparansi dan kuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat.

Sulitnya proses pembuatan, lamanya waktu pengurusan, lambatnya kinerja petugas pelayanan, kondisi tempat yang kurang nyaman dan aman, suasana yang tidak teratur, dan panjangnya birokrasi serta besarnya biaya yang dikeluarkan membuat masyarakat mengelus dada dan terkadang menjadi sungkan dalam memproses atau membuat dokumen dokumen tersebut, baik itu dalam hal membuat atau menerbitkan surat, KTP, Akta Kelahiran, Akta Nikah, Akta Kematian, Sertifikat tanah, ijin usaha, ijin mendirikan bangunan (IMB), ijin perjalanan, ijin gangguan, ijin pengambilan air bawah tanah, PDAM, PLN, perbitan SIM dan lain sebagainya, dokumen atau pun dalam hal perpanjangan surat atau dokumen tersebut, dan hal inilah yang menjadi pengaruh buruk masyarakat karena ketidakpercayaan terhadap lembaga tersebut dan berakibat buruk bagi masyarakat, seperti contoh adalah menjamurnya para calo-calo pembuatan dokumen seperti KTP, surat perizinan usaha, Surat izin mengemudi, paspor dan dokumen imigrasi dan lain lain. Yang menjanjikan praktis dan cepat dan memberi efek buruk bagi lembaga tersebut timbulnya rasa tidak percaya, dan bahkan KKN. Dan dari kasus tersebut akan berakibat buruk karena kurangnya rasa kepercayaan masyarakat dalam pelayanan publik.

Oleh sebab tersebut kita mencoba mengalisa poin-poin apa saja yang mempengaruhi kepuasan masyarakat tersebut. Dan hasil yang didapat akan menjadi bahan evaluasi pada lembaga tersebut. Dan menghitung seberapa besar Nilai pelayanan yang telah dilakukan terutama pada Satuan Latulintas Unit Perbitan dan perpanjangan Surat Izin Mengemudi, menggunakan proses manual dan komputasi dengan Microsoft excel.

## 1.2 Maksud dan Tujuan

1. Untuk Mengetahui Grade seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan penneritan dan perpanjangan Surat ijin mengemudi.
2. Untuk mengetahui Persentase yang tertinggi dari Setiap unsur dalam memberikan pelayanan pada penerbitan dan perpanjangan Polres kota Bekasi
3. Memanfaatkan Aplikasi Microsoft Office Untuk menghitung IKM di tahun berikutnya

## 2. LANDASAN TEORI

Menurut Kartianingdyah (2013) pada penelitian sebelumnya Pelayanan publik yang dilakukan oleh pejabat pemerintah di berbagai sektor layanan yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar yang dirasakan tidak sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat Hasil penelitian menunjukkan bahwa indeks kepuasan keseluruhan masyarakat akan Tanjung pinang BP2T layanan dapat dikatakan dalam kondisi baik, dan masih harus ditingkatkan karena ada beberapa indikator yang menunjukkan indeks kinerja yang tidak baik. Dari 14 indikator diteliti ada 12 indikator dalam kategori pelayanan yang baik (layanan prosedur, kondisi pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, petugas disiplin, tanggung jawab petugas, kemampuan tenaga pelayanan, pelayanan keadilan memperoleh, kesopanan dan keramahan staf, kewajaran biaya pelayanan, biaya pelayanan dan kenyamanan lingkungan dan keamanan lingkungan dan mampu memuaskan penggunaan jasa).

## 3. METODE PENELITIAN

Sifat Dari penelitian ini adalah *kuantitatif* dan *kualitatif*

1. *kuantitatif* pengolahan berdasarkan angka data yang diperoleh dari

hasil kuesioner yang terdiri dari 150 responden kemudian diolah menjadi hasil perhitungan indeks, Dengan menggunakan rumus perhitungan indeks kepuasan masyarakat (IKM) yaitu dengan mengolah 14 unsur yang sudah di data dan diisi oleh responden dimana data data tersebut buat dalam bentuk tabel/tabulasi dan diolah serta di aplikasikan dengan menggunakan microsoft excel.

2. sedangkan pada *kualitatif* berdasarkan preferensi pendapat masyarakat dengan melihat perilaku yang dialami dalam pengurusan penerbitan dan perpanjangan surat izin mengemudi, kegiatan *kulitatif* ini digunakan untuk menggambarkan proses kegiatan, berdasarkan saat kejadian berlangsung yaitu dengan menentukan responden untuk menjawab pertanyaan dimana fakta yang terjadi didalam proses penerbitan dan perpanjangan SIM yang terjadi adalah prosedur dan kegiatannya yang cenderung lama sehingga membuat peserta menunggu lama serta suasana yang tidak kondusif.

Sedangkan teknik pengumpulan data dengan menggunakan

1. Wawancara kepada petugas dan peminan di satlantas kota bekasi.
2. Kuesioner dengan menjawab 14 unsur pernyataan kepada responden yaitu responden yang sedang mengajukan penerbitan atau perpanjangan SIM
3. Observasi dengan datang langsung dan ketempat Pembuatan SIM satlantas kota bekasi yang saat itu sedang melakukan kegiatan IKM.

#### 4. PEMBAHASAN

##### a. Pelayanan.

Menurut Norman dalam tangkalian (2007:210) secara eksplisit mengutarakan dalam bidang pelayanan, bahwa manajemen hubungan dengan pelanggan merupakan sesuatu yang sangat krusial dalam satu organisasi. Dimana organisasi publik mempunyai ciri *public account ability* yakni setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima.

Menurut Tjipto (1996) dalam tangkilisan (2007:218) cara konsumen atau pelanggan dalam menilai dimensi kualitas jasa di bidang jasa adalah keandalan. Janji yang ditepati sesuai dengan kinerja yang seharusnya, seperti produktifitas, kualitas layanan yang memenuhi standar yang ada, ketepatan waktu, layanan yang akurat, dan tidak ada cacat dalam proses tersebut. Parasuraman dan Carman (1990) dalam tangkilisan (2007:218) bahwa konsep dan pengukuran kualitas pelayanan merumakan konsep yang sulit dipahami karena pelayanan itu sendiri merupakan suatu yang abstrak.

Davidow dan Uttal (1989:19) Pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan (*whatever enhances customer satisfaction*). Menurut Norman (1991:14) memberikan karakteristik tentang pelayanan sebagai berikut:

1. Pelayanan merupakan suatu produksi yang mempunyai sifat tidak dapat diraba, berbeda dengan barang produksi lain (barang jadi atau barang industri yang berwujud).
2. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindak sosial.
3. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadian bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Menurut Dwiyanto *et.all* dalam tangkalian (2007:223) mengidentifikasi faktor internalnya antara lain kewenangan direksi, sikap etika organisasi terhadap perubahan, budaya organisasi, etika organisasi, sistem insentif, maupun semangat kerja sama. Sedangkan faktor eksternalnya antara lain budaya politik, pengelolaan konflik lokal, kondisi sosial ekonomi, dan kontrol yang dilakukan oleh masyarakat dan organisasi LSM.

Menurut [www.menpan.go.id](http://www.menpan.go.id) Langkah langkah untuk mewujudkan pelayanan prima adalah:

1. Sosialisasi pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009.
2. Melaksanakan Monitoring dan Evaluasi terhadap kebijakan yang dilakukan pemerintah pusat dan daerah sehubungan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat.
3. Melaksanakan pendataan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
4. Melaksanakan Monitoring dan Evaluasi penerapan OSS/PTSP-SA.
5. Memberikan penghargaan kepada Penyelenggara pelayanan publik yang berprestasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
6. Menyusun Instrumen Evaluasi Kinerja untuk Pemantauan Kinerja Kualitas Pelayanan Publik (PK2PP), dalam rangka memenuhi amanah Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Menurut perment PAN No. 7 TAHUN 2010 Tentang pedoman kinerja unit pelayanan publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan

dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dan KEP/25/M.PAN/2/2004 Pedoman umum penyusunan Indeks kepuasan masyarakat (IKM) 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.

**b. Indeks Kepuasan masyarakat**

Stephen R Chitwood, (1974) bahwa sejumlah pola yang tak terbatas bisa digunakan untuk membagi-bagikan pelayanan masyarakat. Pola tersebut dapat diringkas dalam tiga bentuk dasar: Pertama, pelayanan yang sama bagi semua; Kedua, pelayanan yang sama secara proporsional bagi semua; dan Ketiga, pelayanan-pelayanan yang tidak sama bagi individu-individu, sesuai dengan perbedaan yang relevan.

Menurut Savas (1987). Alternatif pengaturan organisasi pelayanan publik yang dapat diberlakukan antara lain: (1) *Government service*, (2) *Government vending*, (3) *Intergovernmental agreement*, (4) *Contract*, (5) *Franchise*, (6) *Grant*, (7) *Voucher*, (8) *Market*, (9) *Voluntary Arrangement*, (10) *Self service*.

Dikutip dari Warta RSUD (2011:3) Indeks kepuasan masyarakat (IKM) adalah "data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diuperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan harapan dan kebutuhannya". Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Rumus Nilai Rata- rata Tertimbang:

Bobot nilai	Jumlah	
rata – rata	$\frac{\text{Bobot}}{\text{Jumlah}}$	$= \frac{1}{14} = 0,071$
=	Unsur	

Untuk memperoleh nilai Indeks kepuasan Masyarakat unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut: Untuk memudahkan

interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

Rumus IKM Unit Pelayanan

$$\text{IKM Unit pelayanan} \times 25$$

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

**Tabel 1.** Nilai Persepsi Interval IKM

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 – 100,00	A	Sangat baik

Kurangnya pemahaman petugas pelayanan dalam melayani masyarakat sangat mempengaruhi kualitas dari pelayanan tersebut dan hal ini sangat bertentangan dengan etika dan moral, yang berakibat buruk kepada Masyarakat. Munculnya calo-calo adalah sebagai contoh akibat kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap petugas pelayanan.

**c. Microsoft Excel**

Menurut tofik (2010:4) Microsoft excel adalah program *spreadsheet* (lembar kerja hitung) dari microsoft office yang banyak dipakai dalam pengolahan data berupa angka (*kuantitatif*)

Pada penelitian ini microsoft excel digunakan sebagai perhitungan komputasi dan untuk memudahkan perhitungan indek kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik. Yang di lakukan lembaga lembaga pemerintah, terutama dalam hal layanan publik. Agar lebih efektif dan efisien.

**d. Contoh Kasus Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat**

Pemberian pelayanan yang berkualitas prima terutama kepada masyarakat umum merupakan sebuah masalah yang harus diselesaikan dan diperhatikan sebuah negara.

Dikutip dari islamy (2007) Di Inggris, Edvardsson et all (1994) dalam Islamy (2007:4) meningkatkan mutu pelayanan sangat tergantung pada upaya menyeimbangkan antara teknik dan metode peningkatan proses dan sistem pelayanan dengan sikap, perilaku dan budaya layanan, teknik peningkatan mutu pelayanan tidak berjalan dalam kondisi vakum, tetapi ia dikreasi dan dilakukan oleh orang-orang dalam organisasi, oleh karenanya tekanan harus diberikan pada orang, proses, motivasi dan sistem. Di Amerika Serikat, Mor, (1994) dalam Islamy (2007:4) pemerintah Clinton dan Gore, meluncurkan inisiatif untuk memperbaiki mutu pemerintahan Federal dengan mengganti filosofi administrasi negara lama dengan administrasi Negara yang disemangati oleh Spirit Kewirausahaan. Di Singapura, Haat (1996) dalam Islamy

(2007:5) telah dikenal suatu kampanye komprehensif yang disebut pelayanan publik di abad 21. Tujuan utama dari kampanye ini adalah untuk: (1) Memelihara adanya sikap pelayanan prima guna memenuhi kebutuhan publik akan standar mutu pelayanan yang tinggi dan memberi ruang bagi usaha perubahan terus-menerus bagi terwujudnya pelayanan yang lebih efektif dan efisien dengan menerapkan sarana dan teknik manajemen modern serta memberikan perhatian yang tinggi terhadap moral dan kesejahteraan pegawai.

Pelayanan umum yang dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, TNI dan polri, pada Prinsipnya "equal treatment", dalam arti semua warga negara mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan setara, sesuai standar yang ditetapkan oleh pemerintah.

Dari banyak kasus-kasus pelayanan kita ambil satu kasus yaitu Penerbitan atau perpanjangannya Surat izin mengemudi, yang pada dasarnya SIM adalah Dokumen mutlak yang harus dimiliki setiap pengendara bermotor baik itu, roda dua dan roda empat atau lebih. SIM berupa dokumen fisik yang wajib dimiliki.

Satuan Lalulintas Polisi resort bekasi adalah satu unit penyelenggara kegiatan pelayanan masyarakat di bidang penerbitan dan perpanjangan surat ijin mengemudi yang beralamatkan di jalan Inspeksi Kalimalang Tegalgede Cikarang.

Dilihat dari beberapa Objek seperti; Data jenis pekerjaan dari data responden pada satlantas Kota Bekasi sebagian besar pekerjaan yang didapat 65% sebagai pegawai swasta, 8% sebagai pelajar dan mahasiswa, 6% sebagai pegawai negeri, 6% sebagai pengemudi, 6% ibu rumah tangga 5% TNI polri dan 4% guru. Sedangkan dari tingkat umur, usia 17-20 tahun 24%, 21-30 tahun 52%,

31-40 tahun 18%, 41-49 4%, diatas 50 tahun 2%.

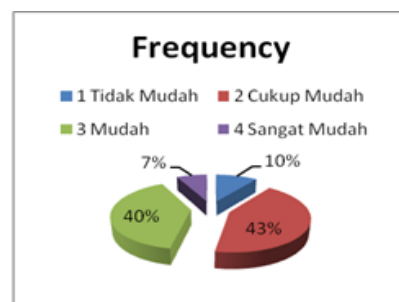
Sedangkan pemilih berdasarkan kelamin yaitu laki laki sebanyak 82% dan perempuan 18%, berdasarkan tingkat pendidikan adalah; lulusan SD 0%, lulusan SLTP 3%, lulusan SLTA 84%, lulusan D3 10%, lulusan S1 3%.

Adapun unsur minimal yang ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Pendapat responden Tentang kegiatan Pelayanan Penerbitan /permanjangan SIM Yaitu kemudahan dalam tahapan yang diberikan kepada masyarakat dalam alur pelayanan pembuatan Surat izin mengemudi. Untuk melampirkan Chart dan persentase paca excel dapat melakukan seleksi pada tabel dengan mengklik menu insert – Chart – Pie – Chart Layout 2 (lihat tabel 2 dan gambar 1)

**Tabel 2.** Kemudahan

No	Valid	Frequency	Percent
1	Tidak Mudah	15	10%
2	Cukup Mudah	64	43%
3	Mudah	59	40%
4	Sangat Mudah	11	7%
Jumlah		150	100%

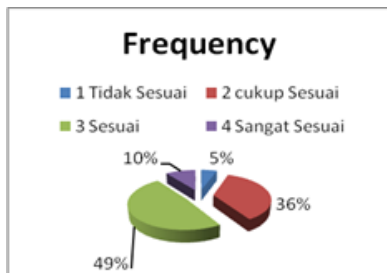


**Gambar 1.** Kemudahan

2. Kesesuaian persyaratan yaitu persyaratan teknis dalam prosedur penerbitan dan perpanjangan surat izin mengemudi (lihat tabel 3 dan gambar 2).

**Tabel 3. Kesesuaian Persyaratan**

No	Valid	Frequency	Percent
1	Tidak Sesuai	8	5%
2	cukup Sesuai	54	36%
3	Sesuai	73	49%
4	Sangat Sesuai	15	10%
Jumlah		150	100%

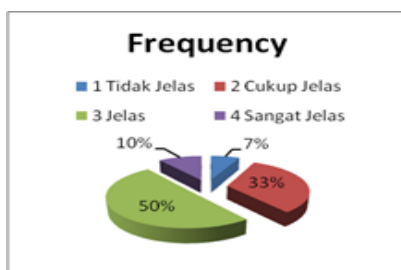


**Gambar 2. Kesesuaian Persyaratan**

- Kejelasan Petugas pelayanan yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang sedang memberikan pelayanan terhadap tugasnya dalam memberikan penjelasan dan prosedur teknis (lihat tabel 4 dan gambar 3)

**Tabel 4. Kejelasan Petugas pelayanan**

No	Valid	Frequency	Percent
1	Tidak Jelas	10	7%
2	Cukup Jelas	48	33%
3	Jelas	74	50%
4	Sangat Jelas	15	10%
Jumlah		150	100%



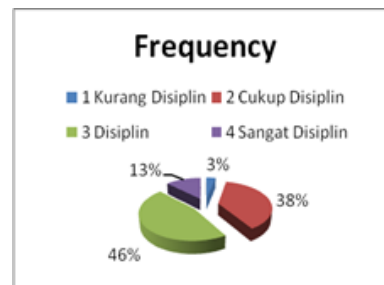
**Gambar 3. Kejelasan Petugas Pelayanan**

- Kedisiplinan Petugas yaitu kesungguhan kinerja petugas dalam memberikan pelayanan terhadap waktu kerja dan

ketentuan yang berlaku (lihat tabel 5 dan gambar 4)

**Tabel 5. Kedisiplinan Petugas**

No	Valid	Frequency	Percent
1	Kurang Disiplin	5	3%
2	Cukup Disiplin	57	38%
3	Disiplin	69	46%
4	Sangat Disiplin	19	13%
Jumlah		150	100%

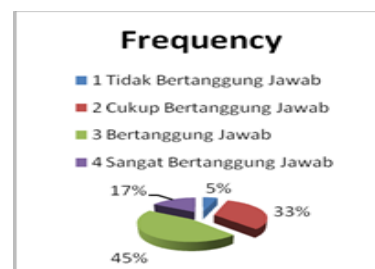


**Gambar 4. Kedisiplinan Petugas**

- Tanggung Jawab petugas yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas pelayanan dalam menyelenggarakan dan menyelesaikan pelayanan (lihat tabel 6 dan gambar 5).

**Tabel 6. Tanggung Jawab Petugas**

No	Valid	Frequency	Percent
1	Tidak Bertanggung Jawab	8	5%
2	Cukup Bertanggung Jawab	49	33%
3	Bertanggung Jawab	68	45%
4	Sangat Bertanggung Jawab	25	17%
Jumlah		150	100%



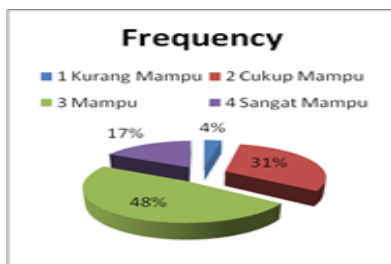
**Gambar 5. Tanggung Jawab Petugas**



6. Kemampuan petugas pelayanan yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan dan menyelesaikan pelayanan (lihat tabel 7 dan gambar 6).

**Tabel 7.** Kemampuan Petugas Pelayanan

No	Valid	Frequency	Percent
1	Kurang Mampu	5	4%
2	Cukup Mampu	47	31%
3	Mampu	72	48%
4	Sangat Mampu	26	17%
	Jumlah	150	100%

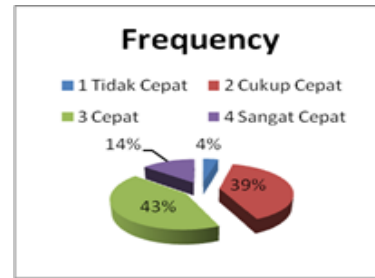


**Gambar 6.** Kemampuan petugas pelayanan

7. Kecepatan Pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat menyelesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan (lihat pada tabel 8 dan gambar 7)

**Tabel 8.** Kecepatan Pelayanan.

No	Valid	Frequency	Percent
1	Tidak Cepat	6	4%
2	Cukup Cepat	59	39%
3	Cepat	64	43%
4	Sangat Cepat	21	14%
	Jumlah	150	100%

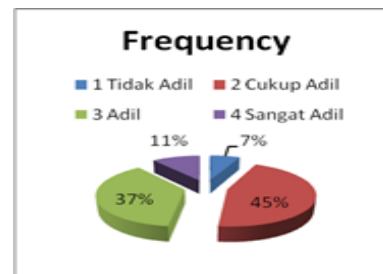


**Gambar 7.** Kecepatan Pelayanan

8. Keadilan mendapatkan pelayanan yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan status masyarakat yang dilayani, dapat dilihat pada tabel 9 gambar 8.

**Tabel 9.** Keadilan mendapatkan pelayanan

No	Valid	Frequency	Percent
1	Tidak Adil	10	7%
2	Cukup Adil	68	45%
3	Adil	56	37%
4	Sangat Adil	16	11%
	Jumlah	150	100

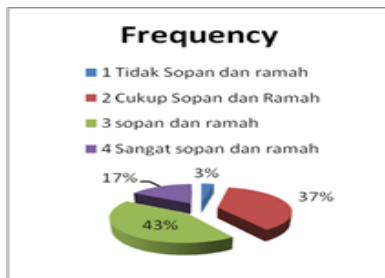


**Gambar 8.** Keadilan Mendapatkan Pelayanan

9. Kesopanan dan keramahan petugas yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati, dapat dilihat pada tabel 10 dan gambar 9

**Tabel 10.** Kesopanan dan Keramahan Petugas

No	Valid	Frequency	Percent
1	Tidak Sopan dan ramah	5	3%
2	Cukup Sopan dan Ramah	56	37%
3	sopan dan ramah	64	43%
4	Sangat sopan dan ramah	25	17%
Jumlah		150	100

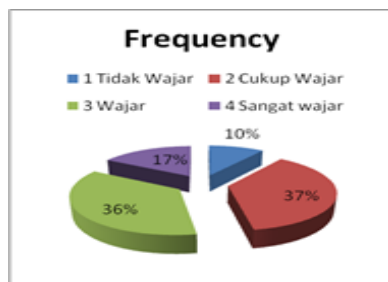


**Gambar 9.** Kesopanan dan keramahan petugas

10. Kewajaran Biaya pelayanan yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan, dapat dilihat pada tabel 11 dan gambar 10

**Tabel 11.** Kewajaran Biaya Pelayanan

No	Valid	Frequency	Percent
1	Tidak Wajar	15	10%
2	Cukup Wajar	56	37%
3	Wajar	54	36%
4	Sangat wajar	25	17%
Jumlah		150	100%

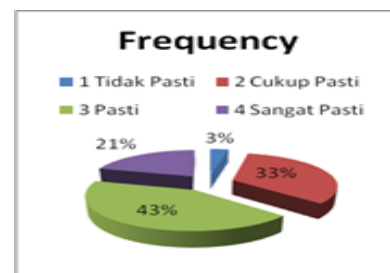


**Gambar 10.** Kewajaran Biaya Pelayanan

11. Kepastian Biaya pelayanan yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan, dapat dilihat pada tabel 12 dan gambar 11.

**Tabel 12.** Kepastian Biaya Pelayanan

No	Valid	Frequency	Percent
1	Tidak Pasti	5	3%
2	Cukup Pasti	50	33%
3	Pasti	64	43%
4	Sangat Pasti	31	21%
Jumlah		150	100%

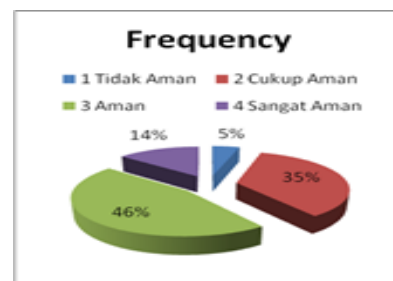


**Gambar 11.** Kepastian Biaya Pelayanan

12. Kepastian jadwal pelayanan yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, dapat dilihat pada tabel 13 dan gambar 12.

**Tabel 13.** Kepastian Jadwal Pelayanan

No	Valid	Frequency	Percent
1	Tidak Pasti	6	4%
2	Cukup Pasti	49	32%
3	Pasti	67	45%
4	Sangat Pasti	28	19%
Jumlah		150	100%



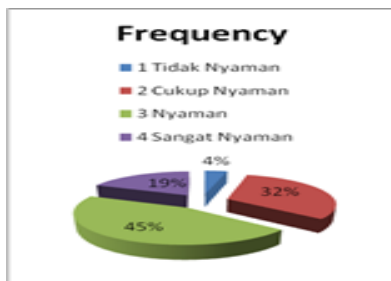
**Gambar 12.** Kepastian Jadwal Pelayanan

13. Kenyamanan Lingkungan yaitu kondisi sarana dan prasarana

pelayanan yang bersih dan rapih serta teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan, dapat dilihat pada tabel 14 dan gambar 13.

**Tabel 14.** Kenyamanan Lingkungan

No	Valid	Frequency	Percent
1	Tidak Nyaman	6	4%
2	Cukup Nyaman	48	32%
3	Nyaman	68	45%
4	Sangat Nyaman	28	19%
Jumlah		150	100%

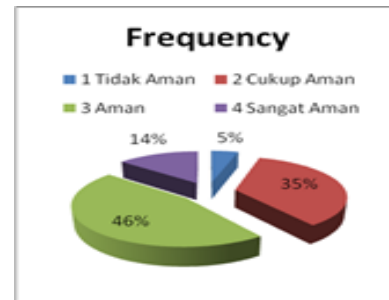


**Gambar 14.** Kenyamanan Lingkungan

- Keamanan Pelayanan yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan (lihat Tabel 15 dan Gambar 14)

**Tabel 15.** Keamanan Pelayanan

No	Valid	Frequency	Percent
1	Tidak Aman	7	5%
2	Cukup Aman	53	35%
3	Aman	69	46%
4	Sangat Aman	21	14%
Jumlah		150	100%



**Gambar 15.** Keamanan Pelayanan

Apa yang dapat dilakukan di microsoft excel ? Menurut Supriansyah (2008:11)Microsoft Excel adalah sebuah program spreadsheet (lembar kerja yang terdiri dari kolom-kolom dan baris) yang berfungsi untuk mengolah data statistik, membuat laporan keuangan, anggaran, database sederhana, grafik, dan lain lain.

Pada penulisan ini Microsoft excel digunakan untuk Pembuatan grafik, mengolah dan data hasil perhitungan IKM.

Untuk membuat grafik U1-U14 dapat menyelesi tabel lalu pilih:

Insert – Charts – Pie 3d (pilih sesuai keinginan).

Untuk memudahkan perhitungan dengan membuat tabel yang terdiri dari 16 kolom terdiri dari Responden (terdiri dari 150 baris), U1, U2, U3, U4, U5, U6, U7, U8, U9, U10, U11, U12, U13, U14 (U1-U14 untuk unsur terdiri dari 15 baris) Total, Dibaris terakhir a. Jumlah Nilai perunsur, b. NRR Perunsur, NRR tertimbang (0.071 yang di) Lihat pada Gambar 15

	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R
179	Rsponden	u1	u2	u3	u4	u5	u6	u7	u8	u9	u10	u11	u12	u13	u14	Total
180	1															
181	2															
182	3															
183	4 smp dengan 147															
184	147															
185	148															
186	149															
187	150															
188	a Jumlah nilai Per unsur															0.071
189	b NRR Per Unsur															
190	c NRR tertimbang x0.071															

Gambar 15. Form Isian excel

Keterangan Gambar

1. Responden 1-150 Merupakan jumlah Keseluruhan responden
  2. U1- u14 merupakan Unsur ke 1
  3. Jumlah perunsur merupakan Jumlah total setiap unsur
  4. NRR Merupakan nilai rata rata per unsur
  5. IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
  6. IKM Unit pelayanan \* 25
- a. Jumlah nilai Perunsur merupakan Jumlah total keseluruhan nilai dari setiap unsur U1-U14. Untuk Mendapatkan nilai perunsur dalam excel

$$U1 = \text{SUM}(D36:D185)$$

$$U2 = \text{SUM}(E36:E185)$$

$$U3 = \text{SUM}(F36:F185)$$

$$U4 = \text{SUM}(G36:G185)$$

$$U5 = \text{SUM}(H36:H185)$$

$$U6 = \text{SUM}(I36:I185)$$

$$U7 = \text{SUM}(J36:J185)$$

$$U8 = \text{SUM}(K36:K185)$$

$$U9 = \text{SUM}(L36:L185)$$

$$U10 = \text{SUM}(M36:M185)$$

$$U11 = \text{SUM}(N36:N185)$$

$$U12 = \text{SUM}(O36:O185)$$

$$U13 = \text{SUM}(P36:P185)$$

$$U14 = \text{SUM}(Q36:Q185)$$

- b. NRR perusur
- $$U1 = D189/C185$$

$$U2 = E189/C185$$

$$U3 = F189/C185$$

$$U4 = G189/C185$$

$$U5 = H189/C185$$

$$U6 = I189/C185$$

$$U7 = J189/C185$$

$$U8 = K189/C185$$

$$U9 = L189/C185$$

$$U10 = M189/C185$$

$$U11 = N189/C185$$

$$U12 = O189/C185$$

$$U13 = P189/C185$$

$$U14 = Q189/C185$$

- c. NRR tertimbang

$$U1 = D190/R188$$

$$U2 = E190/ R188$$

$$U3 = F190/ R188$$

$$U4 = G190/ R188$$

$$U5 = H190/ R188$$

$$U6 = I190/ R188$$

$$U7 = J190/ R188$$

$$U8 = K190/ R188$$

$$U9 = L190/ R188$$

$$U10 = M190/ R188$$

$$U11 = N190/ R188$$

$$U12 = O190/ R188$$

$$U13 = P190/ R188$$

$$U14 = Q190/ R188$$

- IKM Unit pelayanan \* 25

Maka Nilai Indeks kepuasan pada excel

$$=R190*R189$$

Rsponden	u1	u2	u3	u4	u5	u6	u7	u8	u9	u10	u11	u12	u13	u14	Total
1	3	3	2	4	1	4	1	4	1	4	2	3	3	3	
2	1	3	3	3	1	3	3	1	3	1	2	3	2	4	
3	2	3	1	3	2	3	3	1	3	3	1	1	1	1	
4 smp dengan 147	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	
147	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
148	4	2	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	
149	4	2	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
150	4	4	2	4	2	4	4	2	3	3	4	4	4	2	
Jumlah nilai Per unsur	368	395	400	402	410	419	400	378	409	389	421	417	422	404	
NRR Per Unsur	2.45	2.63	2.66	2.68	2.73	2.79	2.66	2.52	2.72	2.53	2.8	2.78	2.81	2.69	
NRR terimbang x0.071	0.173	0.186	0.188	0.19	0.193	0.198	0.188	0.179	0.193	0.179	0.198	0.197	0.199	0.19	2.651

Gambar 16. Form excel yang telah di isi

Dari Gambar diatas total perhitungan IKM, Nilai Indeks kepuasan Masyarakat sama dengan nilai index \* nilai dasar,  $2.651 * 25 = 66.275$

Maka mutu pelayanan kinerja unit adalah **B = Baik**

## 5. PENUTUP

### a. Kesimpulan

1. Dengan menggunakan Aplikasi microsoft excel kita dapat dengan mudah memasukan data dan menginput serta mengolah perhitungan dengan membuat tabel dan grafik tanpa harus menghitung manual, Indeks kepuasan masyarakat (IKM) berupa data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran kepada 14 unsur tertimbangn atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan harapan dan kebutuhannya
2. Didapat presentase terbesar dari 14 unsur yaitu unsur kemudahan 43% menjawab cukup mudah dan 40% menjawab mudah, Unsur kesesuaian persyaratan 73% menjawab sesuai dan 36 % menjawab cukup sesuai, Unsur kejelasan pelayanan 50% menjawab Jelas dan 33% menjawab cukup jelas, Unsur kedisiplinan petugas 46% menjawab disiplin dan 38%

menjawab ukup disiplin, Unsur Tanggung Jawab Petugas 45% menjawab bertanggung jawab dan 33% menjawab cukup bertanggung jawab, kemampuan petugas 48% menjawab mampu melayani dan 31% cukup mampu melayani, Unsur kecepatan pelayanan 43% pelayanan cepat dan 39% cukup cepat, unsur keadilan mendapatkan pelayanan 45% menjawab cukup adil dan 37% menjawab adil, Unsur kesopanan dan keramahan petugas 43% menjawab sopan dan ramah dan 37% menjawab cukup sopan dan ramah, Unsur kewajaran biaya 37% menjawab cukup wajar dan 36% menjawab wajar, Unsur kepastian biaya 43% menjawab pasti dan 33% menjawab cukup pasti, untuk unsur kepastian jadwal pelayanan 45% menjawab pasti dan 32% menjawab cukup pasti, unsur kenyamanan 45% menjawab nyaman dan 32% menjawab cukup nyaman, unsur keamanan pelayanan 46% menjawab aman dan 35% menjawab cukup aman.

3. Penggunaan aplikasi spreadsheet ini untuk memudahkan perhitungan IKM agar lebih efisien dan efektif didapat Maka mutu pelayanan kinerja unit Dengan Grade B (Baik)

**b. Saran**

1. Dalam pengisian koisioner indeks kepuasan masyarakat disarankan responden yang dipilih adalah reponden yang sedang meminta pelayanan pada saat itu dan pengisiannya harus di kawal serta dibimbing sampai pengisian seselai agar responden mengerti maksud dari koisionir ini.
2. Diharapkan setiap lembaga aparatur negara yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan publik mulai dari tingkat kelurahan sampai propinsi disarankan untuk membuat laporan indeks kepuasan masyarakat sesuai permen Nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004
3. Penggunaan aplikasi spreadsheet ini merupakan aplikasi yang umum di gunakan untuk pembuatan tabel alangkah baiknya dapat di terapkan pada perhitungan IKM di Unit Penerbitan dan Perpanjangan SIM pada Satlantas Kota Bekasi untuk memudahkan perhitungan IKM agar lebih efisien dan efektif

**DAFTAR PUSTAKA**

Islamy M. Irfan (2007). Menggapai Pelayanan yang Bermutu. Program Doktor Ilmu Administrasi FIA-UB

Kartikadyah Elly Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada BP2T Kota Tanjungpinang  
<http://p2m.polibatam.ac.id>

Keputusan Menteri Pendayagunaan aparatur negara No.Kep /26/M.PAN/2/2004 Tanggal 24 Februari 2004 Tentang, Petunjuk Teknis Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam

Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Keputusan Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi birokrasi No.7 tahun 2010 tentang pedoman penilaian Kinerja unit pelayanan Publik.

Supriansyah Haris 2008 Buku Pintar Microsoft Office Excel Seri Junior Programer. Oase Media. Bandung

Tangkalisan S. Nogi Hessel 2007 Manajemen publik PT grasindo jakarta

Tofik Mochamad 2009 Bekerja Secara Otomatis di MS Excel 2007 dengan Macro. Media Kita Jakarta

Tjahjanuli Domei Konsep Peningkatan Kualiatas Pelayanan Publik Unversitas Brawijaya Maret 2013 di ambil dari <http://tjahjanulindomai.lecture.ub.ac.id/karya-tulis>

Keputusan Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Uni Pelayanan Instansi Pemerintah diambil pada <http://www.pu.go.id/satminkal/itjen/hukum/kmpan25-04.htm> (24 Februari 20104 )

Keputusan Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara. Langkah Lahkan dalam mewujudkan Pelayanan Prima 2012. Di ambil dari <http://www.menpan.go.id/2012-10-24-03-27-71> (25 Maret 2012)

