

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Mengenai Model dan Pelayanan Publik di Lembang Limbong Sangpolo, Kecamatan Kurra, Kabupaten Tana Toraja

Desryanto Palebangan^{1*}, Yuliana Lepong², Petrus Londong³

Institut Agama Kristen Negeri Toraja

*rintoriyuss@gmail.com

Abstract: *There are complaints from the community in Lembang Limbong Sangpolo in receiving services, so this study aims to determine the index of community satisfaction with leadership and public service in Lembang Limbong Sangpolo, Kurra District, Tana Toraja Regency. The research method used in this study is descriptive quantitative, a sample of 150 people, using accidental sampling technique, collecting data using questionnaires and observing a predetermined sample. The results of the study based on 14 indicators have varied values with the highest assessment being on the certainty of service fees 3.35 and the lowest assessment on completion time 2.74, with a weighted average 3.17 IKM conversion value 79.25 so that quality is obtained service (B) which is included in the "satisfactory" category, while the Community Satisfaction Index (IKM) Regarding Public Services with the highest score is the reasonableness of service fees 3.35 and the lowest rating at completion time 2.87, out of 14 items with an average -weighted average 3.13 IKM conversion value 78.25 so that service quality (B) is obtained which is included in the "satisfactory" category.*

Keywords: Leadership, Service, Community Satisfaction

Abstrak: Adanya keluhan-keluhan masyarakat di Lembang Limbong Sangpolo dalam menerima pelayanan, sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat terhadap kepemimpinan dan pelayanan publik di Lembang Limbong Sangpolo, Kecamatan Kurra, Kabupaten Tana Toraja. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif, sampel sebanyak 150 orang, dengan teknik *accidental sampling*, pengumpulan data dengan kuisioner dan observasi terhadap sampel yang telah ditentukan. Hasil penelitian berdasarkan 14 indikator memiliki nilai bervariasi dengan penilaian tertinggi ada pada kepastian biaya pelayanan 3,35 dan penilaian terendah pada waktu penyelesaian 2,74, dengan rata-rata tertimbang 3,17 nilai konversi IKM 79,25 sehingga diperoleh mutu pelayanan (B) yang masuk dalam kategori "memuaskan", sedangkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Mengenai Pelayanan Publik dengan nilai tertinggi ada pada kewajaran biaya pelayanan = 3,35 dan penilaian terendah pada waktu penyelesaian = 2,87, dari 14 item dengan rata-rata tertimbang = 3,13 nilai konversi IKM = 78,25 sehingga diperoleh mutu pelayanan (B) yang masuk dalam kategori "memuaskan".

Kata Kunci: Kepemimpinan, Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

Article History :

Received: 01-12-2022

Revised: 16-01-2023

Accepted: 17-01-2023



1. Pendahuluan

Pelayan publik merupakan aspek pelayanan pokok bagi aparatur sipil negara yang telah tercantum dalam Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 alinea ke 4, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh Tumpah Darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.¹ Pelayanan publik sering kali digunakan oleh berbagai pihak, baik dari kalangan praktisi maupun para ilmuwan dengan makna yang tidak sama dalam artian yang berbeda-beda penyelenggaraannya.²

Pemerintahan desa/lembang sebagai bagian dari sistem pemerintahan Republik Indonesia pada tingkat pemerintahan terendah dan sekaligus sebagai pimpinan lokal yang memiliki peran dan tanggung jawab untuk membangun dan mengelola desa/lembang yang termasuk dalam daerah pemerintahannya. Seorang kepala desa/lembang diharapkan untuk menciptakan suasana yang kehidupan yang demokratis, mendorong pemberdayaan masyarakat, serta diharapkan untuk memberikan pelayanan publik yang baik.³ Keberhasilan sistem pelayanan dapat dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang didapatkan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat, karena pada umumnya masyarakat ingin mendapatkan pelayan publik yang maksimal.

Upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat dengan membentuk instansi pemerintahan secara bertingkat mulai dari pemimpin tertinggi negara yaitu presiden sampai dengan desa/lembang, yang bertujuan memberikan kemudahan bagi penyelenggara juga bagi masyarakat dalam memberikan atau menerima pelayanan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat dan mewujudkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan, maka seorang pimpinan dari suatu instansi atau lembaga pemerintahan harus mampu untuk menggerakkan seluruh rekan kerja untuk meningkatkan kinerjanya dengan maksimal sehingga tujuan utama dari suatu instansi dapat berjalan dengan baik dan sesuai target yang diharapkan. Seperti halnya di Lembang Limbong Sangpolo Kecamatan Kurra Kabupaten Tana Toraja, yang bertanggung jawab memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil observasi awal penulis dan beberapa sumber dari informan terkait dengan pelayan publik yang dilaksanakan ada keluhan-keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diperoleh, dimana jika ada masyarakat yang mengurus berkas-berkas membutuhkan

¹Kamaruddin Sellang et al. *strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Dimensi, Konsep, Indikator, dan Implementasinya* (Qiara Media, 2019),4.

²Agus Dwiyanto, *Manajemen Pelayan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*, (Gajah Mada University Pres, 2017), hlm, 14.

³Joni Suwarno, "Kualitas Pelayanan Pemerintahan Desa (Studi Pelayanan KTP dan KK di Desa Teluk Kepayang Kecamatan Kasan Hulu kabupaten Tanah Bumbu)," *Jurnal Ilmu Politik dan Pemerintahan Lokal*, Vol.1, no.2 (Juli-Desember 2012): 185-186.

waktu yang relatif lama hingga berkas-berkas selesai,⁴ dan beberapa masyarakat yang memilih untuk pindah ke Lembang lain,⁵ hal ini akan mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diperoleh, karena masyarakat merasa terhambat dalam mendapatkan pelayanan, dimana tujuan utama dari pelayan publik adalah untuk melihat kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat akan terwujud apabila pelayan yang diterima oleh masyarakat telah sesuai dengan aturan yang berlaku. Untuk memperoleh kepuasan masyarakat diukur melalui indeks kepuasan masyarakat dan tidak lepas dari tanggung jawab seorang pemimpin, karena pemimpin merupakan orang yang memberikan arahan kepada bawahan atau rekan kerja, dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 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.⁶

Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh "Jaliludin dan Irwandi yang melakukan penelitian di dinas perhubungan kota Bandung untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat yang dihitung menggunakan pembagian kuesioner yang terdiri dari 14 item pertanyaan menggunakan skala likert, sedangkan dalam menganalisis data perlu tahapan dengan memberikan kode dari angka 1 sampai dengan 4, kemudian menjumlahkan, selanjutnya dikelompokkan berdasarkan hasil nilai kuartil, dan selanjutnya dikategorikan menjadi 4 indeks kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara yang dilaksanakan secara terstruktur dengan 25 orang responden, dan hasil yang diperoleh adalah kategori baik dengan indeks setelah dikonversi 74,31, hal ini menunjukkan bahwa masyarakat puas terhadap kinerja yang diselenggarakan oleh dinas perhubungan kota Bandung.⁷ Menurut Sumandi dalam penelitiannya "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur", Kepuasan pelayanan publik dicapai apabila menerima pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Berdasarkan 14 unsur pelayanan yang diteliti, kesopanan dan keramahan petugas merupakan unsur dengan nilai indeks tertinggi dengan nilai IKM sebesar 75,17 dan berada pada tingkat baik. Sedangkan unsur kemampuan petugas pelayanan dengan nilai IKM sebesar 66,83 yang merupakan nilai terendah berada pada tingkat baik, Berdasarkan hasil perhitungan

⁴ I.,R.,D.S.,A.,R.Y., (Masyarakat Lembang Lembang Limbong Sangpolo) diwawancarai, 08 Mei 2021.

⁵ S.,D.S.,S., (Masyarakat Lembang Lembang Limbong Sangpolo) diwawancarai, 08 Mei 2021.

⁶ Keputusan Menteri Penyelenggara Aparatur Negara Nomor. 25 Tahun 2004, Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Pelayanan Masyarakat

⁷ Jaliludin Muslim, irwandi, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Dinas Perhubungan Kota Bandung, Jurnal : ADHUM, Vol. VII, No.1, Januari 2017,12-13.

indeks kepuasan masyarakat setelah dilakukan diperoleh angka indeks sebesar 71,95 yang berada pada internal 62,51-81,25, sehingga kualitas pelayanan publik berada pada tingkat “B(Baik)”. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan kantor Kecamatan Bekitang secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik.⁸

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini akan menilai bagaimana kepemimpinan dan pelayanan publik di Lembang Limbong Sangpolo Kecamatan Kurra Kabupaten Tana Toraja, dengan menggunakan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), apakah pelayanan sudah maksimal atau belum? karena itu penulis tertarik untuk meneliti “Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mengenai Model Kepemimpinan dan Pelayanan Publik Lembang Limbong Sangpolo, Kecamatan Kurra, Kabupaten Tana Toraja”.

2. Metode Penelitian

Untuk memperoleh hasil yang maksimal dari penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Model Kepemimpinan dan Pelayanan Publik Lembang Limbong Sangpolo, Kecamatan Kurra, Kabupaten Tana Toraja, penulis menggunakan metode penelitian yang bersifat kuantitatif deskriptif, metode penelitian ini digunakan untuk mendapatkan gambaran atau hasil terkait dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis, dimana pada penelitian ini menggunakan rumus dan angka dalam merumuskan nilai hasil penelitian (Sugiyono, 2005).⁹

Populasi Dan Sampel

- a. Populasi yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah semua masyarakat Lembang Limbong Sangpolo, yang dipilih secara acak berdasarkan: jenis kelamin pekerjaan, usia, dan pendidikan.
- b. Sampel Jumlah yang dijadikan sebagai sampel dalam penelitian 150 orang yang merupakan bagian dari populasi penelitian yang memiliki karakteristik yang sesuai untuk memberikan informasi terkait keadaan yang ada di lapangan.

Teknik Pengumpulan Data

Adapun beberapa jenis metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Kuesioner

⁸ Suandi, “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timut”, *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, Vol.01 No.02 (Maret 2019), 19-21.

⁹ Abdul Halim, “ Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik di Kelurahan Jempong Kota Mataram”, (Jurusan Urgan Publik Kontroversi Kebijakan Publik Fakultas Ilmu dan Politik UMM, 2019),29.

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan cara memberikan daftar pertanyaan dalam bentuk teks atau secara tertulis kepada responden untuk jibawab.¹⁰

b. Metode Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks terhadap suatu interaksi atau fenomena yang sedang terjadi,¹¹ teknik ini dilakukan untuk mengumpulkan data-data yang ada di lapangan dengan cara datang secara langsung untuk melihat kondisi dan situasi yang ada dilapangan, hal ini dilakukan supaya yang menjadi objek penelitian dapat memberikan nilai yang akurat dan relevan, sesuai dengan kebutuhan data oleh peneliti untuk meninjau bagaimana seorang pemimpin dan juga melihat secara langsung proses pelayan publik di Lembang Limbong Sangpolo, Kecamatan Kurra, Kabupaten Tana Toraja.

Teknik Analisis Data

Nilai/Item	=	Jumlah Nilai Resmponden/Item
------------	---	------------------------------

Nilai Rata-rata/Unsur	=	$\frac{\text{Jumlah Nilai dari Responden/Unsur}}{\text{Jumlah Responden}}$
-----------------------	---	--

Nilai Rata-rata Tertimbang	=	$\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Item}}$	=	$\frac{1}{14}$	=	0,071
----------------------------	---	--	---	----------------	---	-------

Mengingat setiap unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit dimungkinkan untuk melakukan hal sebagai berikut:

- a. Menambah yang dianggap penting
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 unsur yang dominan digunakan dalam unit pelayanan, dengan ketentuan jumlah bobot seluruhnya tetap 1.

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&d*, (Bandung: ALFABETA, 2010),84.

¹¹ Abuza Asra, Puguh Bodro Irawan dan Agus Purwoto, *Metode Penelitian Survei*, (Bogor: IN Media, 2016), 105.

Untuk memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \text{Total Nilai Rata-rata Tertimbang} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Atau dengan cara langsung menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Presepsi nilai per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk mempermudah interpretasi nilai indeks kepuasan masyarakat yang berkisar 25-100, maka hasil penilaian masing-masing dikalikan dengan jumlah responden yang dijadikan sebagai sampel penelitian, jumlah sampel sebanyak 150 responden.¹²

$$\text{Nilai IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Hasil pertitungan tersebut dikategorikan sebagai berikut:¹³

No	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

Tabel 1. Nilai Interval IKM, Nilai Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan, Kinerja Unit Pelayanan

3. Hasil dan Pembahasan Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks kepuasan masyarakat (IKM) adalah data informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran yang dilakukan di lapangan dari respon masyarakat terhadap proses pelaksanaan pelayanan publik yang diperoleh

¹² Keputusan Menteri Penyelenggara Aparatur Negara Nomor. 25 Tahun 2004, Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Pelayanan Masyarakat.

¹³ *Ibid*

dari pihak yang berwenang memberikan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan yang semestinya diterima.¹⁴ Adapun unsur – unsur indeks kepuasan masyarakat yaitu:

- a. Prosedur Pelayanan;
- b. Persyaratan Pelayanan;
- c. Kerjasama Petugas Pelayanan;
- d. Kedisiplinan Petugas Pelayanan;
- e. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan;
- f. Kemampuan Petugas Pelayanan;
- g. Kecepatan Pelayanan;
- h. Keadilan Menetapkan Pelayanan;
- i. Kesopanan dan Keramahan Petugas;
- j. Kewajaran Biaya Pelayanan;
- k. Kepastian Biaya Pelayanan;
- l. Kepastian Jadwal Pelayanan;
- m. Kenyamanan Lingkungan; dan
- n. Keamanan Pelayanan.¹⁵

Pemimpin

Pemimpin merupakan suatu jembatan bagi anggotanya dalam sebuah organisasi untuk mencapai suatu tujuan yang diinginkan, pemimpin memiliki peran untuk memberi motivasi kepada anggotanya supaya organisasi yang dipimpinnya maju, pemimpin adalah orang yang dapat memberi pengaruh kepada orang lain dengan tujuan bahwa apa yang dikatakan diterima orang lain dan dilaksanakan sesuai dengan perintah, keberlangsungan suatu organisasi ada ditangan orang yang memimpinnya.¹⁶ Pemimpin dalam artian luas diartikan sebagai orang yang memiliki kewenangan penuh untuk memprakarsai tingkah laku sosial dengan cara, mengatur, mengontrol, dan mengarahkan, dan mengorganisir kegiatan yang dilakukan orang lain khususnya orang yang termasuk dalam organisasi dimana yang dianggap sebagai pemimpin.¹⁷

¹⁴Suandi, "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timut", *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, Vol.01 No.02 (Maret 2019),17.

¹⁵Keputusan Menteri Penyelenggara Aparatur Negara Nomor. 25 Tahun 2004, Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Pelayanan Masyarakat.

¹⁶Widdah Minnah, *Kepemimpinan Berbasis Nilai*, (Bandung: Alfabeta, 2012),7-8.

¹⁷Kartini Kartono, *Pemimpin dan Kepemimpinan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), 38.

Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah kemampuan untuk mempengaruhi, pendapat, keyakinan, sikap, motivasi, serta perilaku yang dimiliki masing-masing individu, Kepemimpinan adalah suatu upaya yang dilakukan untuk memberi pengaruh pada individu atau pada kelompok untuk mencapai tujuan bersama.¹⁸ Kepemimpinan adalah kemampuan yang dimiliki oleh seseorang dalam memimpin, memberi pengaruh dan motivasi sehingga orang-orang yang dipimpinya memberi diri untuk berpartisipasi sehingga tujuan yang hendak dicapai bisa berjalan dengan baik dan sesuai pada target.

Pemimpin Desa/Lembang (Kepala Lembang)

Kepala desa/lembang adalah orang yang memimpin dalam suatu desa/lembang, orang menjabat sebagai kepala Lembang terlebih dahulu dipilih langsung oleh masyarakat dengan mengadakan pemilihan kepala Lembang . Peraturan daerah no. 72 Tahun 2005 tentang Pemerintahan Lembang diterbitkan dalam melaksanakan ketentuan pasal 16 ayat (1) Undang-undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Dalam pasal 14 ayat (1) menyatakan bahwa tugas Kepala desa/lembang adalah menyelenggarakan pemerintahan desa/lembang, yang melaksanakan pembangunan lembaga, kemasyarakatan lembaga, dan pemberdayaan masyarakat desa/lembang .¹⁹

Pelayanan Publik

Pelayanan Publik merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari elemen instansi pemerintahan. Secara sederhana pelayanan publik dipahami sebagai bagian dari pelayanan kepada masyarakat yang dilaksanakan oleh lembaga pemerintahan, barang dan jasa semuanya diselenggarakan oleh pihak yang berwenang, sehingga disebut sebagai pelayan publik.²⁰

Pelayanan publik dapat dipahami sebagai bentuk pemberian pelayanan kepada masyarakat yang memiliki wewenang untuk memperoleh pelayanan, pelayanan yang diterima berbeda-beda dalam setiap organisasi hal tersebut berdasar pada aturan-aturan yang telah ditetapkan oleh organisasi yang bersangkutan memberikan pelayan.

Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Dalam melaksanakan pelayanan publik penyelenggara diharapkan untuk memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik berdasarkan Undang-undang No.25

¹⁸Keating Charles, *Kepemimpinan Teoridan Pengembangannya*, (Yogyakarta:Kansisnus,1986),9.

¹⁹Perda Nomor 2 Tahun 2000, *Pedoman Pelayanan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintahan Lembang*,2.

²⁰Dwiyanto, Agus, *Manajemen Pelayanan Publik: Inklusif dan Kolaboratifn* (Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press, 2015),14.

Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik, upaya – upaya untuk penyediaan pelayanan publik yang baik sebagai berikut:²¹

1. Kesederhanaan: dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak berbelit-belit sehingga masyarakat cepat mengerti dan memudahkan dalam pelaksanaannya.
2. Kejelasan:
 - a. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik
 - b. Unit kerja atau pejabat yang memiliki wewenang untuk memberikan pelayanan serta memiliki tanggung jawab untuk memberikan solusi terhadap keluhan, kendala, dan kesulitan yang dialami penerima pelayanan.
 - c. Laporan pertanggungjawaban pelayanan publik
3. Kejelasan dan tepat waktu: dalam melaksanakan penyelamatan publik sesuai waktu yang telah ditetapkan.
4. Akurasi: pelayanan yang diterima dan diberikan tepat sasaran.
5. Tidak diskriminatif: tidak membedakan status.
6. Memiliki tanggung jawab: pemimpin atau pejabat yang diberikan tanggung jawab dalam penyelesaian persoalan dalam penyelenggaraan pelayanan publik
7. Kelengkapan sarana dan prasarana: kesiapan sarana dan prasarana dalam melaksanakan pelayanan publik, seperti ruangan dan teknologi yang memadai
8. Kemudahan akses: tempat pelaksanaan pelayanan yang mudah diakses masyarakat, memberikan pelayanan yang memadai, dan dapat untuk menggunakan teknologi yang telah disediakan
9. Kejujuran
10. Kecermatan: teliti dalam memberikan pelayanan publik jangan sampai salah sasaran
11. Kedisiplinan: sebagai penyelenggara pelayanan publik harus disiplin dalam memberikan pelayanan
12. Kesopanan; baik penyelenggara maupun penerima dituntut untuk menjaga tata krama
13. Ramah: sehingga penerima pelayanan publik merasa sangat dihargai.
14. Keamanan dan kenyamanan: penyelenggara pelayanan publik memberikan pelayanan yang aman, nyaman dan dilindungi oleh hukum yang berlaku.

Penyajian data dalam penelitian ini, diperoleh dari responden dengan cara membagikan angket kepada masyarakat yang penduduk di Lembang Limbong Sangpolo, penelitian ini dilakukan selama (9) sembilan hari mulai dari tanggal 09 sampai dengan 17 April, responden yang dipilih dari empat dusun yang ada di Lembang Limbong Sangpolo yang terdiri dari: Talli Tallu, Korang Batu, Sangpolo Kurra dan Limbong, untuk menentukan responden dari setiap dusun yang ada digunakan skala perbandingan,

²¹ Undang-undang No.25 Tahun 2009, Tentang Pelayanan Publik

dimana pada dusun yang memiliki jumlah penduduk lebih banyak responden yang digunakan pada dusun tersebut juga lebih banyak, begitu pula dengan dusun yang memiliki jumlah penduduk yang sedikit responden yang digunakan juga lebih sedikit, serta mempertimbangkan jumlah responden yang dianggap memiliki karakteristik yang sesuai, hasil penelitan menunjukkan indeks kepuasan masyarakat (IKM) mengenai kepemimpinan dan pelayanan publik sebagai berikut:

Analisis Deskriptif Karakteristik Responden

Jumlah Responden Berdasarkan Tempat Tinggal/Dusun

No.	Dusun	Jumlah	Persentase
1	Talli Tallu	52	34,67%
2	Korang Batu	41	27,33%
3	Sangpolo Kurra	27	18%
4	Limbong	30	20%
	Jumlah	150	100%

Tabel 2. Responden Berdasarkan Tempat Tinggal/Dusun

Sumber: Diolah dari data primer 2022

Dari data tersebut didominasi oleh dusun Tali Tallu karena jumlah penduduk lebih banyak dari pada dusun lainnya

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	66	44%
Perempuan	84	56%
Jumlah	150	100%

Tabel 3. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber: Diolah dari data primer 2022.

Dari data yang diperoleh dari lapangan dapat disimpulkan bahwa responden dari perempuan lebih mendominasi dibandingkan dengan laki-laki, dimana perbedaannya sebesar 12% karena untuk menemukan responden perempuan lebih mudah ketimbang responden laki-laki, hal ini disebabkan karena pada penelitian banyak aktifitas-aktifitas yang dikerjakan diluar rumah.

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
≤25	39	26%
26 – 45	51	34%

46 – 60	36	24%
61 \geq	24	16%
Jumlah	150	100%

Tabel 4. Responden Berdasarkan Usia

Sumber: Diolah dari data primer 2022

Dari data responden berdasarkan usia jumlah responden dari 150 orang hanya 16% yang di ambil sebagai informan, hal ini dikarenakan usia di atas 60 tahun khususnya tempat penelitian ini dilaksanakan ada beberapa yang menonolak dan ada juga tidak mengerti dengan maksud tujuan penelitian ini dilaksanakan teliti.

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
\leq SD	27	18%
SD	24	16%
SMP	41	27,33%
SMA	48	32%
Perguruan Tinggi	10	6,67%
Jumlah	150	100%

Tabel 5. Responden Berdasarkan Pendidikan

Sumber: Diolah dari data primer 2022.

Dari 150 orang yang telah ditetapkan sebagai responden, responden dengan tingkat pendidikan SMA lebih mendominasi sebanyak 32%, sedangkan yang paling sedikit adalah pada tingkat Perguruan Tinggi yaitu hanya sebesar 6% selain karena jarang didapati, juga karena banyak yang tidak dikenali.

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Tenaga Pendidik	2	1,33%
Wiraswasta	2	1,33%
Pendeta	1	0,67%
Tani	59	39,33%

Buru Tani	30	20%
I.R.T.	31	20,67%
Pelajar	15	10%
Tidak Ada	10	6,67%
Jumlah	150	100%

Tabel 6. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Sumber: Diolah dari data primer 2022

Dari data berdasarkan pekerjaan yang paling mendominasi adalah pekerjaan sebagai petani, karena masyarakat Lembang Limbong Sangpolo lebih banyak berprofesi sebagai petani, sedangkan yang memiliki pekerjaan sebagai Pendeta hanya satu, dikarenakan dari empat dusun yang ada di Lembang Limbong Sangpolo hanya memiliki 3 Gereja Toraja dan hanya dilayani oleh satu orang Pendeta.

Indeks Kepuasan Masyarakat Mengenai Model Kepemimpinan

Untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat mengenai model kepemimpinan dan pelayan publik, ada 14 indikator yang masing-masing indikator sudah memiliki nilai berdasarkan kepuasan masyarakat, yang akan diuraikan sebagai berikut:

- a. Kepala lembang memberikan informasi kepada masyarakat jika ada berkas-berkas yang harus di masukkan.

Merupakan item pertanyaan pada poin pertama, tentang kepuasan masyarakat mengenai model kepemimpinan Lembang Limbong Sangpolo yang memiliki nilai = 474, dimana nilai tersebut merupakan jumlah keseluruhan dari penilaian masyarakat yang berbeda-beda, berdasarkan penelitian yang melibatkan 150 orang sebagai responden maka diperoleh persentase penilaian sebagai berikut:

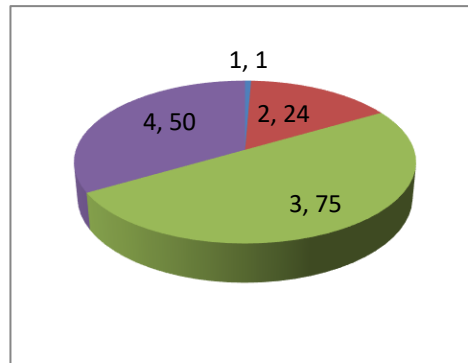


Diagram 1.

Sumber: diolah dari data primer 2022

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat maka digunakan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{NRR} = \frac{\text{Nilai/Item}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{474}{150}$$

$$\text{IKM} = 3,16 \times 25 = 79$$

Berdasarkan cara untuk menghitung indeks kepuasan masyarakat yang sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004, Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi, sehingga ditarik kesimpulan mengenai kepuasan masyarakat yang dirasakan pada pelayanan ini mendapatkan nilai 79 dengan kategori “Memuaskan”.

b. Kepala lembang adalah pemimpin yang berintegritas

Merupakan item pertanyaan pada poin kedua, tentang kepuasan masyarakat mengenai model kepemimpinan Lembang Limbong Sangpolo yang memiliki nilai = 464, dimana nilai tersebut merupakan jumlah keseluruhan dari pendapat masyarakat yang berbeda-beda, berdasarkan penelitian yang melibatkan 150 orang sebagai responden maka diperoleh persentase penilaian sebagai berikut:

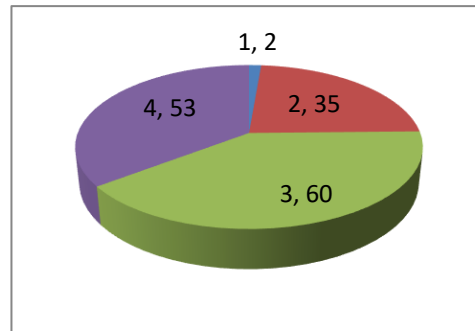


Diagram 2

Sumber: Diolah dari data primer 2022

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat maka digunakan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{NRR} = \frac{\text{Nilai/Item}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{464}{150}$$

$$\text{IKM} = 3,09 \times 25 = 77,25$$

Berdasarkan Cara untuk menghitung indeks kepuasan masyarakat yang sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004, Tentang Pedoman Umum Penyusunan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi, sehingga ditarik kesimpulan mengenai kepuasan masyarakat yang dirasakan pada pelayanan ini mendapatkan nilai 77,25 ,dengan kategori “Memuaskan”.

c. Kepala lembang mengambil keputusan berdasarkan kepetingan kelompok masyarakat

Merupakan item pertanyaan pada poin ketiga, tentang kepuasan masyarakat mengenai model kepemimpinan Lembang Limbong Sangpolo yang memiliki nilai = 458, dimana nilai tersebut merupakan jumlah keseluruhan dari pendapat masyarakat yang berbeda-beda, berdasarkan penelitian yang melibatkan 150 orang sebagai responden maka diperoleh persentase nilainya sebagai berikut:

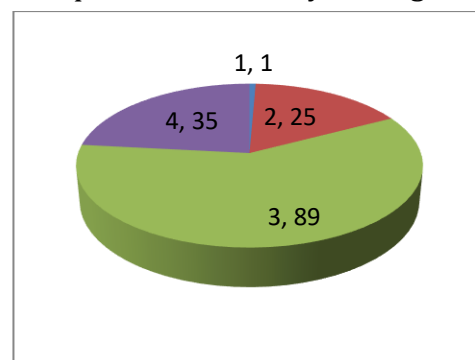


Diagram 3

Sumber: diolah dari data primer 2022

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat maka digunakan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{NRR} = \frac{\text{Nilai/Item}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{458}{150}$$

$$\text{IKM} = 3,05 \times 25 = 76,25$$

berdasarkan cara untuk menghitung indeks kepuasan masyarakat yang sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004, Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi, sehingga ditarik kesimpulan mengenai kepuasan masyarakat yang dirasakan pada pelayanan ini mendapatkan nilai 76,25, dengan kategori “Memuaskan”.

d. Kepala lembang hadir sesuai dengan waktu yang telah ditentukan sebelumnya

Merupakan item pertanyaan pada poin keempat, tentang kepuasan masyarakat mengenai model kepemimpinan Lembang Limbong Sangpolo yang memiliki nilai = 460, dimana nilai tersebut merupakan jumlah keseluruhan dari pendapat masyarakat yang berbeda-beda, berdasarkan penelitian yang melibatkan 150 orang sebagai responden maka diperoleh persentase nilainya sebagai berikut:

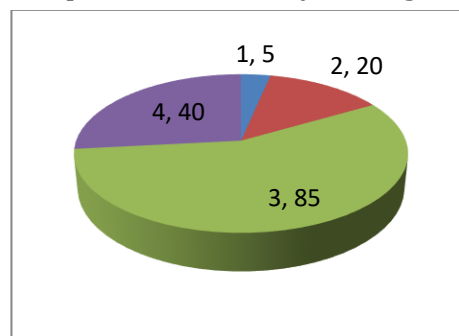


Diagram 4

Sumber: *diolah dari data primer2022*

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat maka digunakan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{NRR} = \frac{\text{Nilai/Item}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{460}{150}$$

$$\text{IKM} = 3,07 \times 25 = 76,75$$

Berdasarkan cara untuk menghitung indeks kepuasan masyarakat yang sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004, Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi, sehingga ditarik kesimpulan mengenai kepuasan masyarakat yang dirasakan pada pelayanan ini mendapatkan nilai 76,75 dengan kategori “Memuaskan”.

e. Kepala lembang yang bertanggung jawab atas masyarakatnya

Merupakan item pertanyaan pada poin kelima, tentang kepuasan masyarakat mengenai model kepemimpinan Lembang Limbong Sangpolo yang memiliki nilai = 490, dimana nilai tersebut merupakan jumlah keseluruhan dari pendapat masyarakat yang berbeda-beda, berdasarkan penelitian yang melibatkan 150 orang sebagai responden maka diperoleh persentase nilainya sebagai berikut:

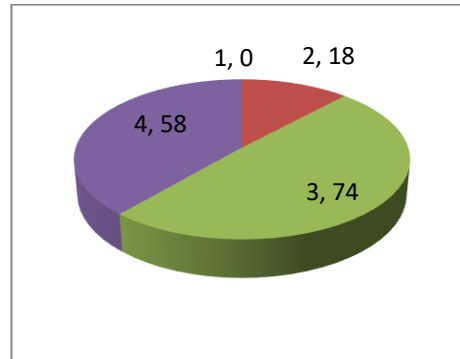


Diagram 5

Sumber: diolah dari data primer 2022

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat maka digunakan perhitungan sebagai berikut:

$$NRR = \frac{\text{Nilai/Item}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{490}{150}$$

$$IKM = 3,27 \times 25 = 80,25$$

Berdasarkan cara untuk menghitung indeks kepuasan masyarakat yang sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004, Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi, sehingga ditarik kesimpulan mengenai kepuasan masyarakat yang dirasakan pada pelayanan ini mendapatkan nilai 80,25, dengan kategori "Memuaskan".

f. Kepala lembang yang ikut terlibat aktif dalam kegiatan masyarakat

Merupakan item pertanyaan pada poin keenam, tentang kepuasan masyarakat mengenai model kepemimpinan Lembang Limbong Sangpolo yang memiliki nilai = 480, dimana nilai tersebut merupakan jumlah keseluruhan dari pendapat masyarakat yang berbeda-beda, berdasarkan penelitian yang melibatkan 150 orang sebagai responden maka diperoleh persentase nilainya sebagai berikut:

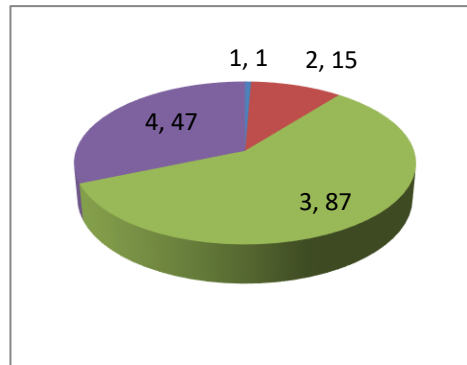


Diagram 6

Sumber: diolah dari data primer 2022

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat maka digunakan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{NRR} = \frac{\text{Nilai/Item}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{480}{150}$$

$$\text{IKM} = 3,2 \times 25 = 80$$

Berdasarkan cara untuk menghitung indeks kepuasan masyarakat yang sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004, Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi, sehingga ditarik kesimpulan mengenai kepuasan masyarakat yang dirasakan pada pelayanan ini mendapatkan nilai 80, dengan kategori “Memuaskan”.

g. Kepala lembang bersikap tegas dalam penyelesaian tugas

Merupakan item pertanyaan pada poin ketujuh, tentang kepuasan masyarakat mengenai model kepemimpinan Lembang Limbong Sangpolo Sangpolo memiliki nilai= 474, dimana nilai tersebut merupakan jumlah keseluruhan dari pendapat masyarakat yang berbeda-beda, berdasarkan penelitian yang melibatkan 150 orang sebagai responden maka diperoleh persentase nilainya sebagai berikut:

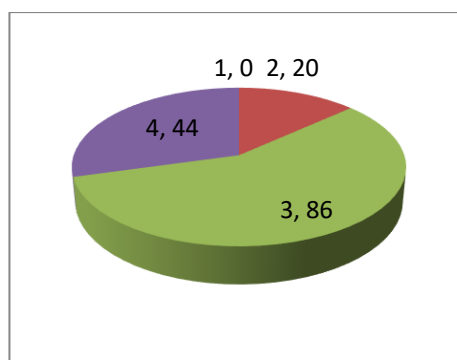


Diagram 7

Sumber: diolah dari data primer 2022

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat maka digunakan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{NRR} = \frac{\text{Nilai/Item}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{474}{150}$$

$$\text{IKM} = 3,16 \times 25 = 79$$

Berdasarkan cara untuk menghitung indeks kepuasan masyarakat yang sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004, Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi, sehingga ditarik kesimpulan mengenai kepuasan masyarakat yang dirasakan pada pelayanan ini mendapatkan nilai 79 dengan kategori “Memuaskan”.

h. Kepala lembang tidak membeda-bedakan masyarakat untuk dilayani

Merupakan item pertanyaan pada poin kedelapan, tentang kepuasan masyarakat mengenai model kepemimpinan Lembang Limbong Sangpolo yang memiliki nilai = 481, dimana nilai tersebut merupakan jumlah keseluruhan dari pendapat masyarakat yang berbeda-beda, berdasarkan penelitian yang melibatkan 150 orang sebagai responden maka diperoleh persentase nilainya sebagai berikut:

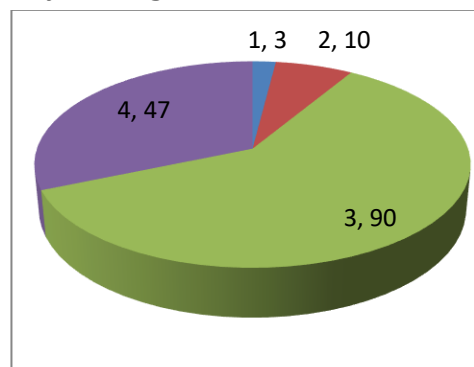


Diagram 8

Sumber: diolah dari data primer 2022

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat maka digunakan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{NRR} = \frac{\text{Nilai/Item}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{481}{150}$$

$$\text{IKM} = 3,21 \times 25 = 80,25$$

Berdasarkan cara untuk menghitung indeks kepuasan masyarakat yang sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004, Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi, sehingga ditarik kesimpulan mengenai kepuasan masyarakat yang dirasakan pada pelayanan ini mendapatkan nilai 80,25, dengan kategori “Memuaskan”.

i. Kepala lembang dengan senang hati menerimajika ada masyarakat yang meminta bantuan

Merupakan item pertanyaan pada poin Kesembilan, tentang kepuasan masyarakat mengenai model kepemimpinan Lembang Limbong Sangpolo yang memiliki nilai = 481, dimana nilai tersebut merupakan jumlah keseluruhan dari pendapat masyarakat yang berbeda-beda, berdasarkan penelitian yang melibatkan 150 orang sebagai responden maka diperoleh persentase nilainya sebagai berikut:

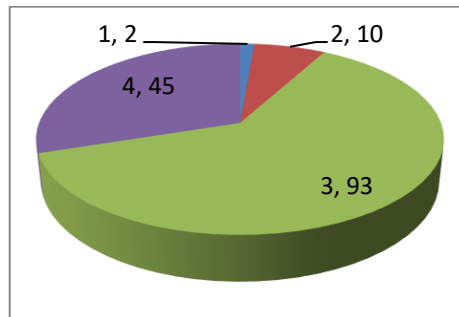


Diagram 9

Sumber: *diolah dari data primer 2022*

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat maka digunakan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{NRR} = \frac{\text{Nilai/Item}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{481}{150}$$

$$\text{IKM} = 3,21 \times 25 = 80,25$$

Berdasarkan cara untuk menghitung indeks kepuasan masyarakat yang sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004, Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi, sehingga ditarik kesimpulan mengenai kepuasan masyarakat yang dirasakan pada pelayanan ini mendapatkan nilai 80,25, dengan kategori "Memuaskan".

j. Kepala lembang tidak memungut biaya kepada masyarakat atas pelayanan yang diberikan

Merupakan item pertanyaan pada poin kesepuluh, tentang kepuasan masyarakat mengenai model kepemimpinan Lembang Limbong Sangpolo yang memiliki nilai = 519, dimana nilai tersebut merupakan jumlah keseluruhan dari pendapat masyarakat yang berbeda-beda, berdasarkan penelitian yang melibatkan 150 orang sebagai responden maka diperoleh persentase nilainya sebagai berikut:

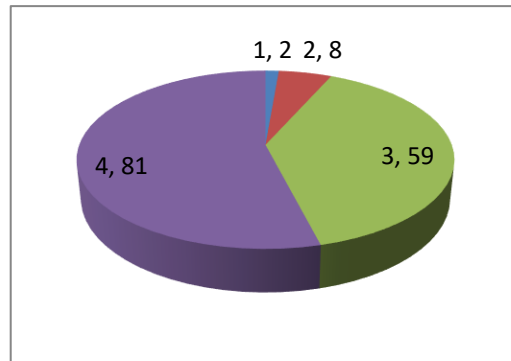


Diagram 10

Sumber: diolah dari data primer 2022

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat maka digunakan perhitungan sebagai berikut:

$$NRR = \frac{\text{Nilai/Item}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{519}{150}$$

$$IKM = 3,42 \times 25 = 85,5$$

Berdasarkan cara untuk menghitung indeks kepuasan masyarakat yang sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004, Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi, sehingga ditarik kesimpulan mengenai kepuasan masyarakat yang dirasakan pada pelayanan ini mendapatkan nilai 85,5, dengan kategori "Sangat Memuaskan".

k. Kepala lembang tidak memungut pungutan liar kepada masyarakat

Merupakan item pertanyaan pada poin kesebelas, tentang kepuasan masyarakat mengenai model kepemimpinan Lembang Limbong Sangpolo yang memiliki nilai = 529, dimana nilai tersebut merupakan jumlah keseluruhan dari pendapat masyarakat yang berbeda-beda, berdasarkan penelitian yang melibatkan 150 orang sebagai responden maka diperoleh persentase nilainya sebagai berikut:

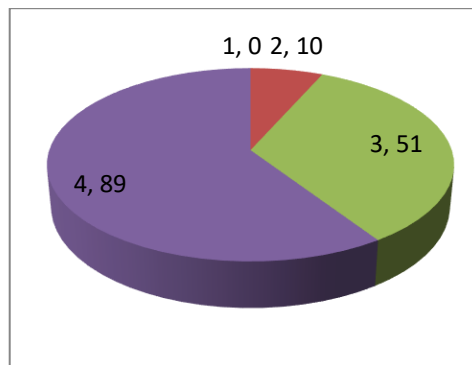


Diagram 11

Sumber: diolah dari data primer 2022

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat maka digunakan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{NRR} = \frac{\text{Nilai/Item}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{529}{150}$$

$$\text{IKM} = 3,53 \times 25 = 88,25$$

Berdasarkan cara untuk menghitung indeks kepuasan masyarakat yang sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004, Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi, sehingga ditarik kesimpulan mengenai kepuasan masyarakat yang dirasakan pada pelayanan ini mendapatkan nilai 88,25, dengan kategori "Sangat Memuaskan".

l. Kepala lembang adalah orang yang tepat waktu

Merupakan item pertanyaan pada poin kedua belas, tentang kepuasan masyarakat mengenai model kepemimpinan Lembang Limbong Sangpolo yang memiliki nilai = 463, dimana nilai tersebut merupakan jumlah keseluruhan dari pendapat masyarakat yang berbeda-beda, berdasarkan penelitian yang melibatkan 150 orang sebagai responden maka diperoleh persentase nilainya sebagai berikut:

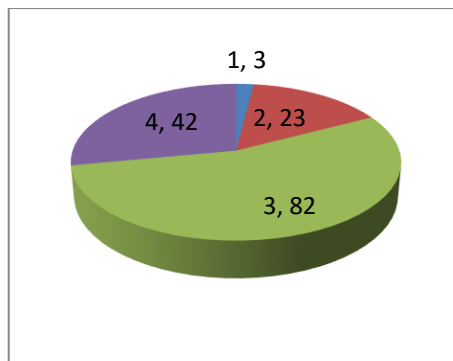


Diagram 12

Sumber: *diolah dari data primer 2022*

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat maka digunakan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{NRR} = \frac{\text{Nilai/Item}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{463}{150}$$

$$\text{IKM} = 3,09 \times 25 = 77,25$$

Berdasarkan cara untuk menghitung indeks kepuasan masyarakat yang sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004, Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi, sehingga ditarik kesimpulan mengenai kepuasan masyarakat yang dirasakan pada pelayanan ini mendapatkan nilai 77,25, dengan kategori "Memuaskan".

m. Kepala lembang mengontrol agar sarana dan prasarana dijaga dengan baik

Merupakan item pertanyaan pada poin ketiga belas, tentang kepuasan masyarakat mengenai model kepemimpinan Lembang Limbong Sangpolo yang memiliki nilai = 411, dimana nilai tersebut merupakan jumlah keseluruhan dari pendapat masyarakat yang berbeda-beda, berdasarkan penelitian yang melibatkan 150 orang sebagai responden maka diperoleh persentase nilainya sebagai berikut:

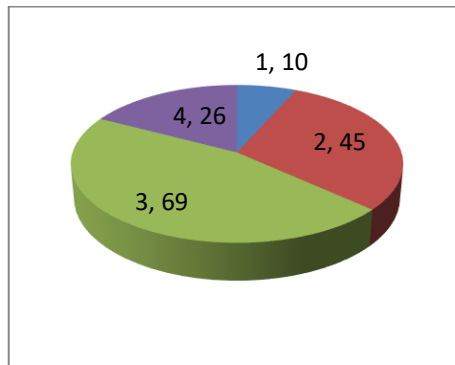


Diagram 13

Sumber: *diolah dari data primer 2022*

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat maka digunakan perhitungan sebagai berikut:

$$NRR = \frac{\text{Nilai/Item}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{411}{150}$$

$$IKM = 2,74 \times 25 = 68,5$$

Berdasarkan cara untuk menghitung indeks kepuasan masyarakat yang sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004, Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi, sehingga ditarik kesimpulan mengenai kepuasan masyarakat yang dirasakan pada pelayanan ini mendapatkan nilai 68,5 dengan kategori "Memuaskan".

n. Kepala lembang menjamin keamanan pelayan yang diterima oleh masyarakat sesuai dengan hukum yang berlaku

Merupakan item pertanyaan pada poin keempat belas, tentang kepuasan masyarakat mengenai model kepemimpinan Lembang Limbong Sangpolo yang memiliki nilai = 474, dimana nilai tersebut merupakan jumlah keseluruhan dari pendapat masyarakat yang berbeda-beda, berdasarkan penelitian yang melibatkan 150 orang sebagai responden maka diperoleh persentase nilainya sebagai berikut:

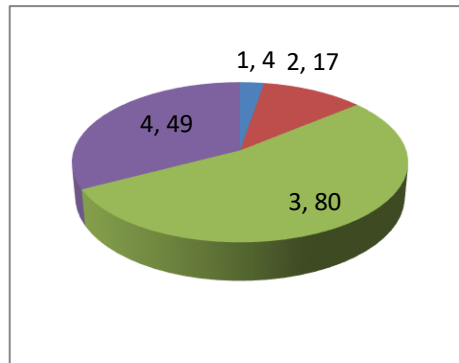


Diagram 14

Sumber: *diolah dari data primer 2022*

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat maka digunakan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{NRR} = \frac{\text{Nilai/Item}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{474}{150}$$

$$\text{IKM} = 3,16 \times 25 = 79$$

Berdasarkan cara untuk menghitung indeks kepuasan masyarakat yang sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004, Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi, sehingga ditarik kesimpulan mengenai kepuasan masyarakat yang dirasakan pada pelayanan ini mendapatkan nilai 79, dengan kategori "Memuaskan".

3. Indeks Kepuasan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik

a. Kesesuaian prosedur dalam yang dirasakan

Merupakan item pertanyaan pada poin pertama, tentang kepuasan masyarakat mengenai kualitas pelayanan publik Lembang Limbong Sangpolo yang memiliki nilai = 460, dimana nilai tersebut merupakan jumlah keseluruhan dari pendapat masyarakat yang berbeda-beda, berdasarkan penelitian yang melibatkan 150 orang sebagai responden maka diperoleh persentase nilainya sebagai berikut::

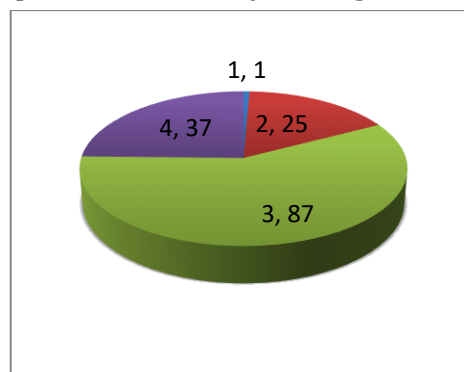


Diagram 15

Sumber: *diolah dari data primer 2022*

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat maka digunakan perhitungan sebagai berikut:

$$NRR = \frac{\text{Nilai/Item}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{460}{150}$$

$$IKM = 3,07 \times 25 = 76,75$$

Berdasarkan cara untuk menghitung indeks kepuasan masyarakat yang sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004, Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi, sehingga ditarik kesimpulan mengenai kepuasan masyarakat yang dirasakan pada pelayanan ini mendapatkan nilai 76,75, dengan kategori “Memuaskan”.

b. Pesryaratan teknis dan administratif sesuai dengan prosedur untuk menerima pelayanan

Merupakan item pertanyaan pada poin kedua, tentang kepuasan masyarakat mengenai kualitas pelayanan publik Lembang Limbong Sangpolo yang memiliki nilai = 453, dimana nilai tersebut merupakan jumlah keseluruhan dari pendapat masyarakat yang berbeda-beda, berdasarkan penelitian yang melibatkan 150 orang sebagai responden maka diperoleh persentase nilainya sebagai berikut:

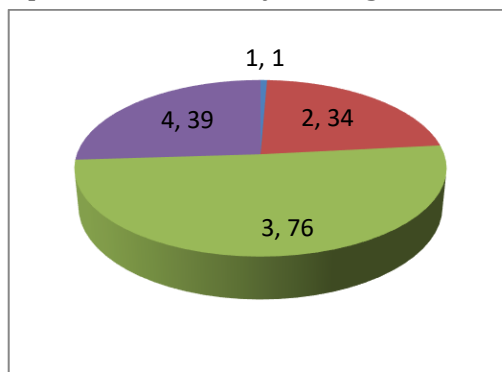


Diagram 16

Sumber: diolah dari data primer 2022

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat maka digunakan perhitungan sebagai berikut:

$$NRR = \frac{\text{Nilai/Item}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{453}{150}$$

$$IKM = 3,02 \times 25 = 75,5$$

Berdasarkan cara untuk menghitung indeks kepuasan masyarakat yang sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004, Tentang Pedoman Umum Penyusunan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi, sehingga ditarik kesimpulan mengenai kepuasan masyarakat yang dirasakan pada pelayanan ini mendapatkan nilai 75,5, dengan kategori “Memuaskan”.

c. Bertanggung jawab untuk memberikan pelayan sesuai dengan jabatan

Merupakan item pertanyaan pada poin ketiga, tentang kepuasan masyarakat mengenai kualitas pelayanan publik Lembang Limbong Sangpolo yang memiliki nilai = 462, dimana nilai tersebut merupakan jumlah keseluruhan dari pendapat masyarakat yang berbeda-beda, berdasarkan penelitian yang melibatkan 150 orang sebagai responden maka diperoleh persentase nilainya sebagai berikut:

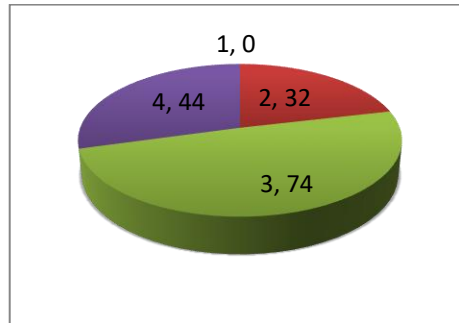


Diagram 17

Sumber: *diolah dari data primer 2022*

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat maka digunakan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{NRR} = \frac{\text{Nilai/Item}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{462}{150}$$

$$\text{IKM} = 3,08 \times 25 = 77$$

Berdasarkan cara untuk menghitung indeks kepuasan masyarakat yang sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004, Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi, sehingga ditarik kesimpulan mengenai kepuasan masyarakat yang dirasakan pada pelayanan ini mendapatkan nilai 77, dengan kategori "Memuaskan".

d. Pemberi pelayanan mempunyai rasa tanggung jawab terhadap pekerjaannya, terutama pada kedisiplinan wakt

Merupakan item pertanyaan pada poin keempat, tentang kepuasan masyarakat mengenai kualitas pelayanan publik Lembang Limbong Sangpolo yang memiliki nilai = 448, dimana nilai tersebut merupakan jumlah keseluruhan dari pendapat masyarakat yang berbeda-beda, berdasarkan penelitian yang melibatkan 150 orang sebagai responden maka diperoleh persentase nilainya sebagai berikut:

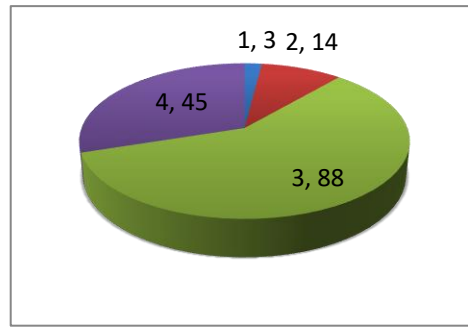


Diagram 18

Sumber: diolah dari data primer 2022

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat maka digunakan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{NRR} = \frac{\text{Nilai/Item}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{448}{150}$$

$$\text{IKM} = 2,99 \times 25 = 74,74$$

Berdasarkan cara untuk menghitung indeks kepuasan masyarakat yang sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004, Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi, sehingga ditarik kesimpulan mengenai kepuasan masyarakat yang dirasakan pada pelayanan ini mendapatkan nilai 74,75, dengan kategori “Memuaskan”.

e. Kejelasan petugas pelaksana dalam menyelesaikan proses pelayanan pelayanan

Merupakan item pertanyaan pada poin kelima, tentang kepuasan masyarakat mengenai kualitas pelayanan publik Lembang Limbong Sangpolo yang memiliki nilai = 475, dimana nilai tersebut merupakan jumlah keseluruhan dari pendapat masyarakat yang berbeda-beda, berdasarkan penelitian yang melibatkan 150 orang sebagai responden maka diperoleh persentase nilainya sebagai berikut:

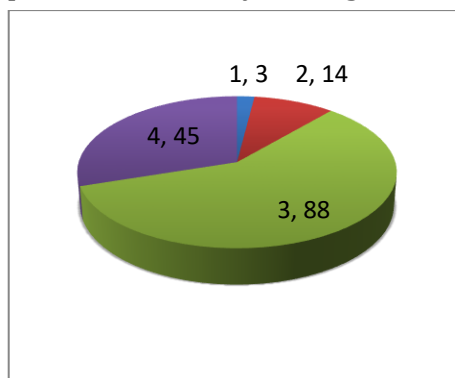


Diagram 19

Sumber: diolah dari data primer 2022

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat maka digunakan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{NRR} = \frac{\text{Nilai/Item}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{475}{150}$$

$$\text{IKM} = 3,17 \times 25 = 79,25$$

Berdasarkan cara untuk menghitung indeks kepuasan masyarakat yang sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004, Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi, sehingga ditarik kesimpulan mengenai kepuasan masyarakat yang dirasakan pada pelayanan ini mendapatkan nilai 79,25, dengan kategori “Memuaskan”.

f. Kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh petugas penyelenggara pelayanan publik dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat.

Merupakan item pertanyaan pada poin keenam, tentang kepuasan masyarakat mengenai kualitas pelayanan publik Lembang Limbong Sangpolo yang memiliki nilai = 462, dimana nilai tersebut merupakan jumlah keseluruhan dari pendapat masyarakat yang berbeda-beda, berdasarkan penelitian yang melibatkan 150 orang sebagai responden maka diperoleh persentase nilainya sebagai berikut::

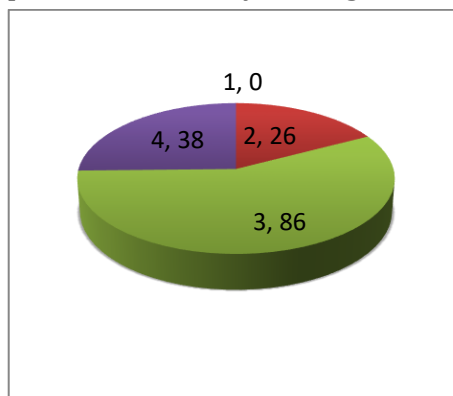


Diagram 20

Sumber: *diolah dari data primer 2022*

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat maka digunakan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{NRR} = \frac{\text{Nilai/Item}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{462}{150}$$

$$\text{IKM} = 3,08 \times 25 = 77$$

Berdasarkan cara untuk menghitung indeks kepuasan masyarakat yang sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004, Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi, sehingga ditarik kesimpulan

mengenai kepuasan masyarakat yang dirasakan pada pelayanan ini mendapatkan nilai 77, dengan kategori “Memuaskan”.

g. Penyelenggara pelayanan publik dapat menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan waktu yang telah ditentukan

Merupakan item pertanyaan pada poin ketujuh, tentang kepuasan masyarakat mengenai kualitas pelayanan publik Lembang Limbong Sangpolo yang memiliki nilai = 473, dimana nilai tersebut merupakan jumlah keseluruhan dari pendapat masyarakat yang berbeda-beda, berdasarkan penelitian yang melibatkan 150 orang sebagai responden maka diperoleh persentase nilainya sebagai berikut:

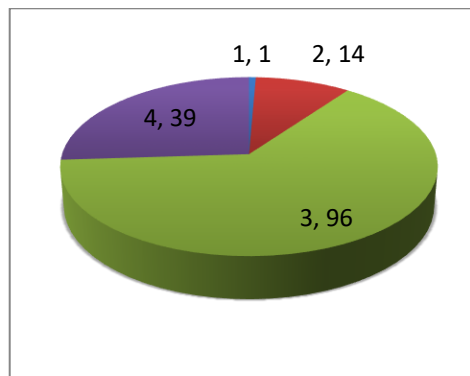


Diagram 21

Sumber: diolah dari data primer 2022

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat maka digunakan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{NRR} = \frac{\text{Nilai/Item}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{473}{150}$$

$$\text{IKM} = 3,15 \times 25 = 78,75$$

Berdasarkan cara untuk menghitung indeks kepuasan masyarakat yang sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004, Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi, sehingga ditarik kesimpulan mengenai kepuasan masyarakat yang dirasakan pada pelayanan ini mendapatkan nilai 78,75, dengan kategori “Memuaskan”.

h. Penyelenggara pelayanan publik tidak melihat golongan, status dan kedekatan bagi masyarakat yang dilayani

Merupakan item pertanyaan pada poin kedelapan, tentang kepuasan masyarakat mengenai kualitas pelayanan publik Lembang Limbong Sangpolo yang memiliki nilai = 485, dimana nilai tersebut merupakan jumlah keseluruhan dari pendapat masyarakat yang berbeda-beda, berdasarkan penelitian yang melibatkan 150 orang sebagai responden maka diperoleh persentase nilainya sebagai berikut::

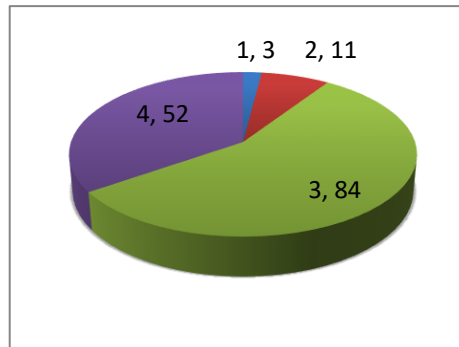


Diagram 22

Sumber: *diolah dari data primer 2022*

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat maka digunakan perhitungan sebagai berikut:

$$NRR = \frac{\text{Nilai/Item}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{485}{150}$$

$$IKM = 3,23 \times 25 = 80,75$$

Berdasarkan cara untuk menghitung indeks kepuasan masyarakat yang sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004, Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi, sehingga ditarik kesimpulan mengenai kepuasan masyarakat yang dirasakan pada pelayanan ini mendapatkan nilai 80,75, dengan kategori “Memuaskan”.

i. Sikap penyelenggara pelayanan publik menunjukkan sikap yang ramah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, saling menghargai dan menghormati

Merupakan item pertanyaan pada poin Kesembilan, tentang kepuasan masyarakat mengenai kualitas pelayanan publik Lembang Limbong Sangpolo yang memiliki nilai = 488, dimana nilai tersebut merupakan jumlah keseluruhan dari pendapat masyarakat yang berbeda-beda, berdasarkan penelitian yang melibatkan 150 orang sebagai responden maka diperoleh persentase nilainya sebagai berikut:

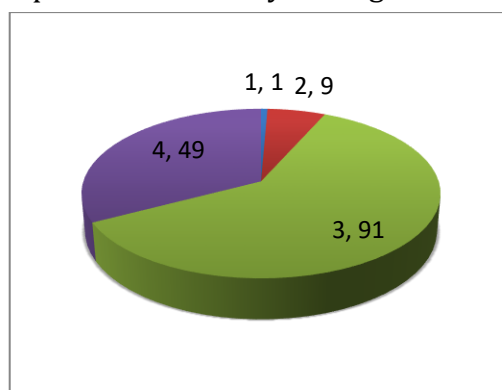


Diagram 23

Sumber: *diolah dari data primer 2022*

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat maka digunakan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{NRR} = \frac{\text{Nilai/Item}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{488}{150}$$

$$\text{IKM} = 3,25 \times 25 = 81,25$$

Berdasarkan cara untuk menghitung indeks kepuasan masyarakat yang sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004, Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi, sehingga ditarik kesimpulan mengenai kepuasan masyarakat yang dirasakan pada pelayanan ini mendapatkan nilai 81,25, dengan kategori “Memuaskan”.

j. Biaya yang telah ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan publik dapat dijangkau masyarakat

Merupakan item pertanyaan pada poin kesepuluh, tentang kepuasan masyarakat mengenai kualitas pelayanan publik Lembang Limbong Sangpolo yang memiliki nilai = 503, dimana nilai tersebut merupakan jumlah keseluruhan dari pendapat masyarakat yang berbeda-beda, berdasarkan penelitian yang melibatkan 150 orang sebagai responden maka diperoleh persentase nilainya sebagai berikut:

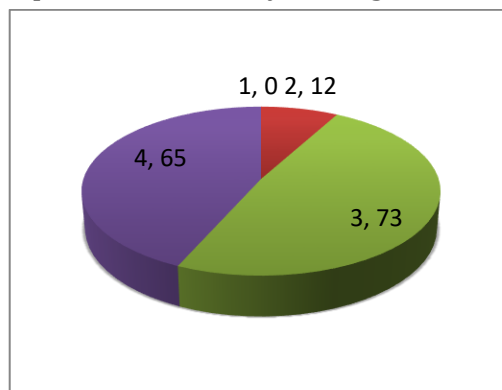


Diagram 24

Sumber: diolah dari data primer 2022

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat maka digunakan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{NRR} = \frac{\text{Nilai/Item}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{503}{150}$$

$$\text{IKM} = \times 25 = 83,75$$

Berdasarkan cara untuk menghitung indeks kepuasan masyarakat yang sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004, Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi, sehingga ditarik kesimpulan mengenai kepuasan masyarakat yang dirasakan pada pelayanan ini mendapatkan nilai 83,75, dengan kategori “Sangat Memuaskan”.

k. Biaya yang telah ditetapkan sebelumnya dijadikan sebagai patokan sesuai dengan pelayan diterima.

Merupakan item pertanyaan pada poin kesebelas, tentang kepuasan masyarakat mengenai kualitas pelayanan publik Lembang Limbong Sangpolo yang memiliki nilai = 489, dimana nilai tersebut merupakan jumlah keseluruhan dari pendapat masyarakat yang berbeda-beda, berdasarkan penelitian yang melibatkan 150 orang sebagai responden maka diperoleh persentase nilainya sebagai berikut:

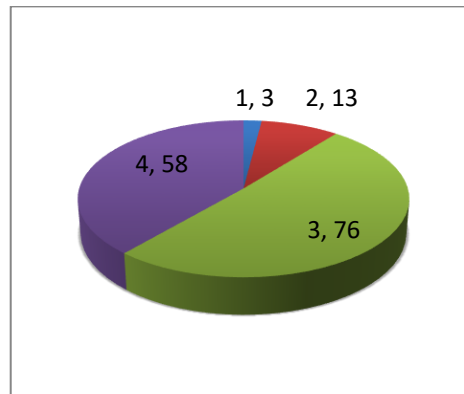


Diagram 25

Sumber: *diolah dari data primer 2022*

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat maka digunakan perhitungan sebagai berikut:

$$NRR = \frac{\text{Nilai/Item}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{489}{150}$$

$$IKM = 3,26 \times 25 = 81,5$$

Berdasarkan cara untuk menghitung indeks kepuasan masyarakat yang sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004, Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi, sehingga ditarik kesimpulan mengenai kepuasan masyarakat yang dirasakan pada pelayanan ini mendapatkan nilai 81,50, dengan kategori “ Sangat Memuaskan”.

l. Kejelasan bagi penyelenggara pelayanan publik hadir sesuai dengan waktu yang telah ditentukan

Merupakan item pertanyaan pada poin kedua belas, tentang kepuasan masyarakat mengenai kualitas pelayanan publik Lembang Limbong Sangpolo yang memiliki nilai = 456, dimana nilai tersebut merupakan jumlah keseluruhan dari pendapat masyarakat yang berbeda-beda, berdasarkan penelitian yang melibatkan 150 orang sebagai responden maka diperoleh persentase nilainya sebagai berikut:

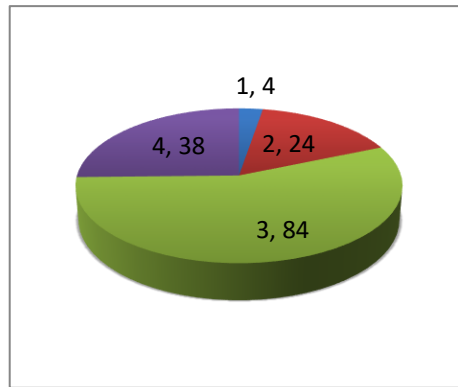


Diagram 26

Sumber: *diolah dari data primer 2022*

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat maka digunakan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{NRR} = \frac{\text{Nilai/Item}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{456}{150}$$

$$\text{IKM} = 3,04 \times 25 = 76$$

Berdasarkan cara untuk menghitung indeks kepuasan masyarakat yang sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004, Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi, sehingga ditarik kesimpulan mengenai kepuasan masyarakat yang dirasakan pada pelayanan ini mendapatkan nilai 76, dengan kategori "Memuaskan".

m. Kondisi sarana dan prasarana yang digunakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dalam keadaan bersi, rapi dan masih layak pakai, sehingga masyarakat merasa nyaman

Merupakan item pertanyaan pada poin ketiga belas, tentang kepuasan masyarakat mengenai kualitas pelayanan publik Lembang Limbong Sangpolo yang memiliki nilai = 431, dimana nilai tersebut merupakan jumlah keseluruhan dari pendapat masyarakat yang berbeda-beda, berdasarkan penelitian yang melibatkan 150 orang sebagai responden maka diperoleh persentase nilainya sebagai berikut:

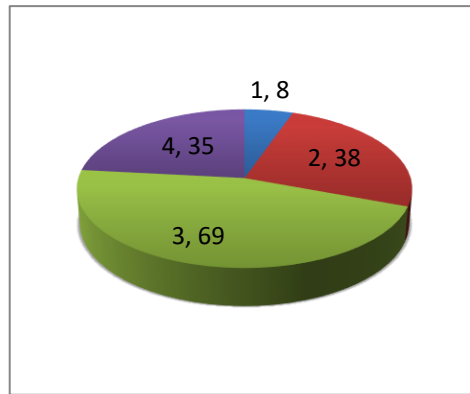


Diagram 27

Sumber: *diolah dari data primer 2022*

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat maka digunakan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{NRR} = \frac{\text{Nilai/Item}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{431}{150}$$

$$\text{IKM} = 2,81 \times 25 = 70$$

Berdasarkan cara untuk menghitung indeks kepuasan masyarakat yang sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004, Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi, sehingga ditarik kesimpulan mengenai kepuasan masyarakat yang dirasakan pada pelayanan ini mendapatkan nilai 70,25, dengan kategori “Memuaskan”.

n. Terjaminya tingkat keamanan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sehingga masyarakat dapat terhindar dari resiko yang diakibatkan oleh pelayanan public

Merupakan item pertanyaan pada poin keempat belas, kualitas pelayanan publik, tentang kepuasan masyarakat mengenai model kepemimpinan Lembang Limbong Sangpolo yang memiliki nilai = 481, dimana nilai tersebut merupakan jumlah keseluruhan dari pendapat masyarakat yang berbeda-beda, berdasarkan penelitian yang melibatkan 150 orang sebagai responden, namun pada item ini ada responden yang bingung untuk memberikan penilaian terkait dengan apa yang dirasakan, sehingga memilih untuk tidak mengisinya, maka diperoleh persentase nilainya sebagai berikut:

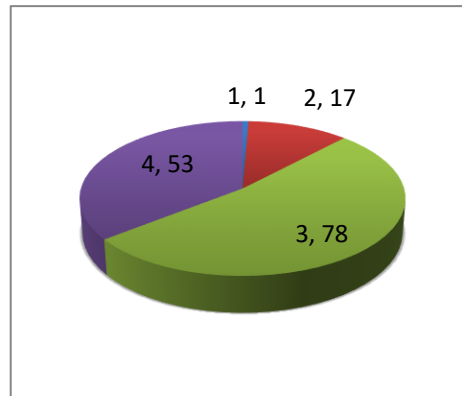


Diagram 28

Sumber: *diolah dari data primer 2022*

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat maka digunakan perhitungan sebagai berikut:

$$NRR = \frac{\text{Nilai/Item}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{481}{149}$$

$$IKM = 3,23 \times 25 = 80,75$$

Berdasarkan cara untuk menghitung indeks kepuasan masyarakat yang sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004, Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi, sehingga ditarik kesimpulan mengenai kepuasan masyarakat yang dirasakan pada pelayanan ini mendapatkan nilai 80,75, dengan kategori “Memuaskan”.

Hasil tersebut merupakan tingkat kepuasan masyarakat mengenai model kepemimpinan dan pelayanan publik, dari nilai dapat menggambarkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan di Lembang Limbong Sangpolo yang tidak mengecewakan yang menunjukkan bahwa masyarakat secara umum telah menerima pelayanan yang baik/memuaskan.

4. Kesimpulan

Hasil penelitian dan pembahasan terkait indeks kepuasan masyarakat mengenai model kepemimpinan dan pelayanan publik di Lembang Limbong Sangpolo, Kecamatan Kurra, Kabupaten Tana Toraja, yang diukur dan diolah berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, maka kesimpulan akhir dari penelitian ini adalah: Indeks Kepuasan Masyarakat Mengenai Model Kepemimpinan sudah berjalan dengan baik dan memuaskan, dengan rata-rata tertimbang = 3,17 nilai konversi IKM = 79,25 sehingga diperoleh mutu pelayanan (B) yang masuk dalam kategori “memuaskan”. Sedangkan pelayanan publik sudah berjalan

dengan baik dan memuaskan dengan rata-rata tertimbang = 3,13 nilai konversi IKM = 78,25 sehingga diperoleh mutu pelayanan (B) yang masuk dalam kategori “memuaskan”.

Referensi

- Agus, Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press, 2005.
- Asra, Abuza, Puguh Bodro Irawan dan Agus Purwoto, *Metode Penelitian Survei*. Bogor: IN Media, 2016.
- Charles, Keating, *Kepemimpinan Teori dan Pengembangannya*. Yogyakarta: Kansisnus, 1986.
- Halim, Abdul, 2019. “Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik di Kelurahan Jempong Kota Mataram”. Ilmu dan Politik. Urusan Publik Kontroversi Kebijakan Publik. Universitas Muhammadiyah Mataram (UMMAT). Nusa Tenggara Barat.
- Kamaruddin, Sellan. “Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Dimensi, Konsep, Indikator, dan Implementasinya”, (Qiara Media, 2019)
- Kartono, Kartini, *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta: Rajawali Pers, 2016.
- Keputusan Menteri Penyelenggara Aparatur Negara Nomor. 25 Tahun 2004, Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Pelayanan Masyarakat.
- Minna, Widdah, *Kepemimpinan Berbasis Nilai*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Muslim, Jaliludin dan Irwandi. “Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Dinas Perhubungan Kota Bandung”, *Jurnal: ADHUM*, 8. No.1 (Januari 2017).
- Suandi. “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timut”, *Jurnal: Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 1. No.02 (Maret 2019).
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&d*. Bandung: ALFABETA, 2010.
- Suwarno, Joni. “Kualitas Pelayanan Pemerintahan Desa (Studi Pelayanan KTP dan KK di Desa Teluk Kepayang Kecamatan Kasan Hulu kabupaten Tanah Bumbu)”, *Jurnal: Ilmu Politik dan Pemerintahan Lokal*, 1. No.2 (Juli-Desember 2012).
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, *Tentang Pelayanan Publik*.