

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) MENGENAI  
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN  
SIANTAR MARIMBUN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat**

**Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

*Disusun oleh :*

**Rio Calvary Tambunan**

**090903034**



**DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

**Medan**

**2013**

## KATA PENGANTAR

Rasa syukur serta sembah penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yesus Kristus untuk segala hikmat, karunia dan kasih-Nya serta untuk setiap kebaikan yang telah dianugerahkan-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Mengenai Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Siantar Marimbun”.

Mengingat keterbatasan kemampuan, waktu, dan pengetahuan, Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan mungkin dapat berjalan dengan lancar tanpa bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Drs. Badaruddin, M.Si, selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara.
2. Bapak Drs. H. M. Husni Thamrin Nasution, M.Si selaku ketua Departemen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara.
3. Bapak Drs. Rasudyn Ginting, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan tenaga, waktu, pikiran serta pengertian untuk membantu, membimbing, dan mengarahkan Penulis dengan sabar hingga selesainya penulisan skripsi ini.
4. Seluruh staf pegawai Departemen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara yang telah membantu penulis dalam segala urusan administrasi.
5. Bapak Camat Siantar Marimbun serta semua Kepala Seksi serta pegawai yang telah dengan senang hati menyambut kehadiran penulis dan memberikan begitu

banyak bantuan dalam pengumpulan data-data, bahkan di tengah-tengah padatnya kesibukan kantor.

6. Bapak J. Siregar, S. Simbolon, M. Silalahi dan P. Tampubolon yang telah memberikan waktu untuk membantu pengumpulan data dan informasi dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
7. Buat kedua orang tuaku G. Tambunan/ R br Situmorang, serta adik-adikku (Ruth, Oliv & Rodrigo) yang sangat kukasihi & kucintai atas doa dan dukungan serta segenap rasa cinta dan kasih sayangnya kepada penulis.
8. Buat teman-teman magang (Mianhot, Beny Sianturi, Bontor, Syahprizal, Amel, Sortauli, Uul, Decy, Fitri dan Ana) yang telah banyak membantu dalam proses pengerjaan skripsi ini.
9. Buat teman-teman dari Departemen Ilmu Administrasi Negara Stambuk 2009 Jaka, Darwin, Doli, Widodo, Nico, Ali Akbar, Waldi, Suheri, Mercy, Erni, Bobby, Renaldi, Christin, Christy, dan semua teman-teman yang tidak mungkin Penulis sebutkan satu demi satu.
10. Buat semua pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini, namun tidak disebutkan, Terima kasih banyak.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Medan, 10 Oktober 2013

Penulis

Rio Calvary Tambunan

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

B. Rumusan Masalah

C. Tujuan Penelitian

D. Manfaat Penelitian

E. Kerangka Teori

1. Kecamatan

2. Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan

3. Kualitas Pelayanan Publik

a. Pengertian Kualitas

b. Pengertian Pelayanan Publik

c. Makna Dan Tujuan Pelayanan Publik

d. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

e. Efektifitas Pelayanan Publik

f. Tolak Ukur Kualitas Pelayanan Publik

g. Kualitas Pelayanan Publik

4. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat

a. Pengertian Kepuasan

b. Kepuasan Masyarakat

c. Indeks Kepuasan Masyarakat

F. Defenisi Konsep

G. Defenisi Operasional

H. Sistematika Penulisan

## BAB II METODE PENELITIAN

- A. Bentuk Penelitian
- B. Lokasi Penelitian
- C. Populasi, Sampel dan Informan Penelitian
  - 1. Populasi
  - 2. Sampel
  - 3. Informan Penelitian
- D. Teknik Pengumpulan Data
- E. Teknik Pengukuran Skor
- F. Teknik Analisis Data

## BAB III DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

- A. Sejarah Kecamatan Siantar Marimbun
- B. Visi Misi Kantor Kecamatan Siantar Marimbun
- C. Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Siantar Marimbun
- D. Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Kecamatan Siantar Marimbun
- E. Jenis Jenis Pelayanan di Kantor Kecamatan Siantar Marimbun
- F. Prosedur Pelayanan di Kantor Kecamatan Siantar Marimbun

## BAB IV PENYAJIAN DATA

- A. Pengantar
- B. Deskripsi Responden Penelitian
- C. Deskripsi Hasil Koesioner Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kantor Kecamatan Siantar Marimbun
- D. Hasil Wawancara Mengenai Hambatan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Siantar Marimbun

## BAB V ANALISIS DATA

A. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Kantor Kecamatan Siantar Marimbun

B. Analisis Hambatan Pelaksanaan Pelayanan di Kantor Kecamatan Siantar Marimbun

## BAB VI PENUTUP

KESIMPULAN

SARAN

DAFTAR PUSTAKA

## **DAFTAR TABEL DAN GAMBAR**

### **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1	Perkembangan Jumlah Penduduk menurut Jenis Kelamin Tahun 2001-2011
Tabel 4.1	Responden Penelitian Berdasarkan Umur
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir
Tabel 4.4	Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan
Tabel 4.5	Prosedur Pelayanan di Kantor Kecamatan Siantar Marimbun
Tabel 4.6	Persyaratan Pelayanan di Kantor Kecamatan Siantar Marimbun
Tabel 4.7	Tabel Kejelasan Petugas Pelayanan di Kantor Kecamatan Siantar Marimbun
Tabel 4.8	Kedisiplinan Petugas Pelayanan di Kantor Kecamatan Siantar Marimbun
Tabel 4.9	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan di Kantor Kecamatan Siantar Marimbun
Tabel 4.10	Kemampuan Petugas Pelayanan di Kantor Kecamatan Siantar Marimbun
Tabel 4.11	Kecepatan Pelayanan di Kantor Kecamatan Siantar Marimbun
Tabel 4.12	Keadilan Mendapatkan Pelayanan di Kantor Kecamatan Siantar Marimbun
Tabel 4.13	Kesopanan dan Keramahan Petugas di Kantor Kecamatan Siantar Marimbun
Tabel 4.14	Kewajaran Biaya Pelayanan di Kantor Kecamatan Siantar Marimbun
Tabel 4.15	Kepastian Biaya Pelayanan di Kantor Kecamatan Siantar Marimbun
Tabel 4.16	Kepastian Jadwal Pelayanan di Kantor Kecamatan Siantar Marimbun
Tabel 4.17	Kenyaman Lingkungan di Kantor Kecamatan Siantar Marimbun
Tabel 4.18	Keamanan Pelayanan di Kantor Kecamatan Siantar Marimbun
Tabel 5.1	Hasil Pengukuran Nilai Unsur Pelayanan di Kantor Kecamatan Siantar Marimbun

## **DAFTAR GAMBAR**

- Gambar 1.1 Struktur Jabatan Kantor Kecamatan
- Gambar 3.1 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Siantar Marimbun
- Gambar 3.2 Skema Alur Pelayanan di Kantor Kecamatan Siantar Marimbun
- Gambar 4.1 Kantor Camat Siantar Marimbun
- Gambar 4.2 Kondisi Tempat Masyarakat Menunggu Pelayanannya
- Gambar 4.3 Kondisi Jalan Menuju Kantor Kecamatan Siantar Marimbun



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran I	Koesioner Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat
Lampiran II	Pedoman Wawancara
Lampiran III	Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat
Lampiran IV	Hasil Wawancara

## ABSTRAKSI

### Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Mengenai Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Siantar Marimbun

**Nama** : Rio Calvary Tambunan  
**Departemen** : Ilmu Administrasi Negara  
**Fakultas** : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
**Dosen Pembimbing** : Drs. Rasudyn Ginting M.Si

Perubahan sistem pemerintahan yang sentralistik menjadi lebih ke arah desentralisasi adalah harapan dari awal reformasi. Semangat untuk mensejahterakan rakyat melalui pembangunan daerah diserahkan kembali kepada pemerintah daerah untuk memegang kendali atas pembangunan daerahnya. Sistem yang terlalu terpusat pada era Orde Baru telah menyebabkan banyaknya penyakit-penyakit birokrasi yang tidak hanya terjadi di pusat tetapi juga di daerah. Dengan adanya Undang Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah, yang kemudian disempurnakan dalam Undang Undang Nomor 34 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, semangat untuk memajukan daerah melalui Otonomi Daerah kembali menjadi wacana. Dampak dari pelaksanaan otonomi daerah ini adalah munculnya daerah otonom, dimana daerah otonom tersebut merupakan daerah yang memiliki kewenangan penuh untuk mengatur dan mengurus wilayah kerjanya. Salah satu kewenangan daerah otonom adalah melakukan pemekaran daerah/wilayah, misalnya pemekaran kecamatan.

Demikian juga dengan kantor kecamatan Siantar Marimbun, sebagai kecamatan yang baru dimekarkan, tentunya banyak pembenahan yang perlu dilakukan baik dari segi pelayanannya maupun infrastrukturnya. Perkembangan jumlah dan keberagaman penduduk kemudian membawa tantangan baru untuk menciptakan pelayanan dengan kualitas yang lebih baik. Akan tetapi sebelum itu sangat penting untuk melihat gambaran kepuasan masyarakat dan hambatan yang sedang dihadapi dan akan mungkin dihadapi oleh penyedia pelayanan publik di kantor kecamatan Siantar Marimbun sehingga kemudian dapat digunakan sebagai acuan untuk meningkatkan pelayanan publik.

Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat dan menggambarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di kecamatan Siantar Marimbun sehingga kemudian akan dapat menjadi pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di kantor kecamatan Siantar Marimbun. Untuk itu, dalam penelitian ini juga akan dilihat hambatan yang sedang atau akan dihadapi penyedia pelayanan agar kemudian mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik di wilayah kerjanya. Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode bentuk deskriptif kuantitatif untuk mengukur IKM dan analisa deskriptif kualitatif untuk mengetahui hambatan dalam pelayanan publik. Unit analisis dalam penelitian ini terdiri dari responden sebanyak 150 orang untuk memberikan gambaran mengenai kepuasan masyarakat dan unit analisis yang terdiri dari informan kunci, informan utama dan informan tambahan untuk menemukan gambaran hambatan pelayanan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah Indeks Kepuasan Masyarakat mengenai kualitas pelayanan publik dikategorikan baik (nilai IKM 67,5) dan kedisiplinan pegawai masih dikategorikan kurang baik dengan skor 2,47. Hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik juga terdapat beberapa yang menjadi perhatian diantaranya keterjangkauan kantor kecamatan, standart pelayanan, transparansi, sumber daya manusia, kedisiplinan pemberi pelayanan, sarana dan prasarana serta minimnya pengetahuan masyarakat mengenai pelayanan di kantor kecamatan.

*Kata kunci : Pemekaran Kecamatan, Indeks Kepuasan Masyarakat, Hambatan Pelayanan*