

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu berfungsi sebagai acuan penting dalam pelaksanaan penelitian, sekaligus menjadi dasar pertimbangan dan perbandingan bagi peneliti untuk menentukan arah serta membangun kerangka konseptual penelitian yang dilakukan. Berikut adalah penelitian terdahulu yang dapat dijadikan bahan acuan bagi peneliti ini:

1. Penelitian oleh (Fera A Sabir, 2023) yang berjudul “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Malanu Kota Sorong” bertujuan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dengan menggunakan PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang memiliki 9 unsur. Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan nilai IKM sebesar 71,49 dengan kategori kurang baik. Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada penggunaan 9 unsur IKM, metode kualitatif, serta objek penelitian tingkat kelurahan. Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian dan waktu pelaksanaan penelitian.
2. Penelitian oleh (Sururi, 2019) yang berjudul “Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Organisasi Sektor Publik Kelurahan”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan menggunakan 9 unsur

Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner kepada 44 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai IKM sebesar 77,65 dengan kategori mutu pelayanan baik. Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada penggunaan 9 unsur IKM, metode kualitatif, serta objek penelitian tingkat kelurahan. Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian dan waktu pelaksanaan penelitian.

3. Penelitian oleh (Sana Prabowo, 2021) yang berjudul “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Kelurahan Di Kecamatan Tegal Barat Kota Tegal Tahun 2020”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan menggunakan 9 unsur Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017. Metode yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner kepada 113 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai IKM sebesar 83,08 dengan kategori mutu pelayanan baik. Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada penggunaan 9 unsur IKM, metode kualitatif, serta objek penelitian tingkat kelurahan. Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian dan waktu pelaksanaan penelitian.
4. Penelitian oleh (Saripudin, 2024) yang berjudul “Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Pengembangan Kecamatan Banjarmasin Timur oada

Tahun 2023 Berdasarkan Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 30 Tahun 2020”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan menggunakan 9 unsur Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017. Metode yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner kepada 235 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai IKM sebesar 90,93 dengan kategori mutu pelayanan sangat baik. Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada penggunaan 9 unsur IKM, metode kualitatif, serta objek penelitian tingkat kelurahan. Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian dan waktu pelaksanaan penelitian.

5. Penelitian oleh (Santi, 2025) yang berjudul “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Muara Komam Kecamatan Muara Komam”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan menggunakan 9 unsur Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017. Metode yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner kepada 41 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai IKM sebesar 80,21 dengan kategori mutu pelayanan baik. Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada penggunaan 9 unsur IKM, metode kualitatif, serta objek penelitian tingkat

kelurahan. Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian dan waktu pelaksanaan penelitian.

Berdasarkan penelitian terdahulu di atas dapat disimpulkan bahwa penelitian mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara umum digunakan sebagai instrumen untuk mengukur kualitas pelayanan publik pada instansi pemerintah, khususnya di tingkat kelurahan. Seluruh penelitian tersebut menggunakan pendekatan kuantitatif dengan berdasarkan pada 9 unsur IKM sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Kelurahan berada pada kategori yang bervariasi, mulai dari kategori kurang baik hingga sangat baik. Nilai IKM yang diperoleh dalam penelitian tersebut berkisar antara 71,49 sampai 90,93. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada tingkat kelurahan pada umumnya telah berada pada kategori baik, namun masih terdapat beberapa unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan, seperti aspek kenyamanan fasilitas pelayanan, kecepatan pelayanan, serta penanganan pengaduan masyarakat.

Secara konseptual, penelitian tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis, yaitu sama-sama menggunakan 9 unsur IKM sebagai indikator dalam mengukur kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan.

Namun demikian, terdapat perbedaan pada lokasi penelitian, waktu pelaksanaan, serta karakteristik responden yang digunakan dalam masing-masing penelitian.

Selain itu, masih terdapat *research gap* yang menunjukkan bahwa belum terdapat penelitian yang secara khusus mengkaji Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pembataan. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan untuk memperoleh gambaran empiris mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kelurahan Pembataan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis dalam pengembangan kajian administrasi publik serta menjadi bahan evaluasi bagi pemerintahan kelurahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Relevansi Dengan Penelitian ini
1	Fera A Sabir, Meyta Longkutoy, dan Agnes Eyne Banea (2023).	Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Malanu Kota Sorong.	Hasil penelitian menunjukkan nilai IKM sebesar 71,49 dengan kategori kurang baik.	Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada penggunaan 9 unsur IKM, metode kualitatif, serta objek penelitian tingkat kelurahan. Perbedaanannya terletak pada lokasi penelitian dan waktu pelaksanaan penelitian.
2	Ahmad Sururi (2019).	Mengukur Indeks Kepuasan	Hasil penelitian menunjukkan	Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada

		Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Organisasi Sektor Publik Kelurahan.	bahwa nilai IKM sebesar 77,65 dengan kategori mutu pelayanan baik.	penggunaan 9 unsur IKM, metode kualitatif, serta objek penelitian tingkat kelurahan. Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian dan waktu pelaksanaan penelitian.
3	Sana Prabowo dan Dwian Hartomi Akta Padma Eldo (2021).	Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Kelurahan Di Kecamatan Tegal Barat Kota Tegal Tahun 2020.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai IKM sebesar 83,08 dengan kategori mutu pelayanan baik.	Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada penggunaan 9 unsur IKM, metode kualitatif, serta objek penelitian tingkat kelurahan. Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian dan waktu pelaksanaan penelitian.
4	Akhmad Saripudin (2024).	Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Pengambangan Kecamatan Banjarmasin Timur oada Tahun 2023 Berdasarkan Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 30 Tahun 2020.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai IKM sebesar 90,93 dengan kategori mutu pelayanan sangat baik.	Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada penggunaan 9 unsur IKM, metode kualitatif, serta objek penelitian tingkat kelurahan. Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian dan waktu pelaksanaan penelitian.
5	Santi dan Murjani (2025).	Analisis Indeks Kepuasan	Hasil penelitian menunjukkan	Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada

		Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Muara Komam Kecamatan Muara Komam.	bahwa nilai IKM sebesar 80,21 dengan kategori mutu pelayanan baik.	penggunaan 9 unsur IKM, metode kualitatif, serta objek penelitian tingkat kelurahan. Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian dan waktu pelaksanaan penelitian.
--	--	---	--	---

Sumber: Peneliti 2026

B. Landasan Teori

1. Administrasi Publik

Administrasi publik merupakan ilmu yang mengkaji tata kelola penyelenggaraan pemerintah dalam upaya memenuhi kepentingan umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Ruang lingkup administrasi publik tidak terbatas pada aktivitas birokrasi, melainkan mencakup keseluruhan proses pemerintahan, mulai dari perumusan kebijakan publik, pengaturan organisasi, pelaksanaan program, hingga kegiatan evaluasi terhadap kebijakan dan layanan yang di berikan kepada masyarakat.

Menurut (Robert, 2015) berpendapat bahwa administrasi publik sebagai rangkaian kegiatan yang dijalankan oleh institusi pemerintah dalam rangka melaksanakan kebijakan publik serta menyediakan pelayanan kepada masyarakat dengan berlandaskan nilai-nilai kepentingan publik. Dalam perspektif ini, administrasi publik diarahkan pada pencapaian tujuan negara

melalui pengelolaan sumber daya yang dilakukan secara efektif, efisien, transparan, dan bertanggung jawab.

Menurut (Frederickson, 2003) menekankan bahwa inti dari administrasi publik terletak pada pengelolaan kepentingan publik dan penguatan nilai-nilai publik seperti keadilan, akuntabilitas, serta daya tanggap pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, administrasi publik tidak hanya menitikberatkan pada aspek teknis dan manajerial, tetapi juga menuntut adanya komitmen etis dan tanggung jawab sosial dari aparatur negara dalam menjalankan fungsi pelayanan publik.

Sejalan dengan pendapat (Mulyadi, 2016) menyatakan bahwa administrasi publik mencakup seluruh rangkaian aktivitas penyelenggaraan pemerintah yang berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik menjadi fungsi pokok dalam administrasi publik, sehingga kualitas pelayanan yang dihasilkan mencerminkan tingkat keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan secara keseluruhan.

Dalam konteks pemerintahan daerah khususnya di tingkat kelurahan, praktik administrasi publik tercermin dalam pelaksanaan pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Kelurahan sebagai unit pemerintahan paling dekat dengan warga memiliki peran penting dalam mengimplementasikan kebijakan pemerintah daerah serta memberikan pelayanan administrasi secara efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, pembahasan mengenai kualitas pelayanan

publik di Kantor Kelurahan Pembataan tidak dapat dipisahkan dari kerangka teoritis administrasi publik.

Berdasarkan uraian tersebut, administrasi publik dalam penelitian ini diposisikan sebagai kerangka pemikiran yang menjelaskan peran pemerintah, aparatur, dan sistem birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kerangka ini digunakan sebagai dasar analisis untuk menilai kualitas pelayanan publik serta tingkat kepuasan masyarakat melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

2. Paradigma Administrasi Publik

Paradigma administrasi publik merupakan kerangka pemikiran yang digunakan untuk menjelaskan peran pemerintah dan aparatur negara, serta pola hubungan antara negara dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Perkembangan ilmu administrasi publik menunjukkan adanya perubahan orientasi paradigma, dari model yang menitikberatkan pada kekuasaan birokrasi dan kekuasaan Negara menuju paradigma yang menempatkan masyarakat sebagai fokus utama dalam proses pelayanan publik.

Salah satu paradigma yang memiliki hubungan dengan penelitian ini adalah paradigma *New Public Service* (NPS). Menurut (Robert, 2015) berpendapat bahwa dalam paradigma *New Public Service*, aparatur publik dipandang tidak semata-mata sebagai pengendali atau pengarah masyarakat, melainkan sebagai pelayan warga negara. Paradigma ini menekankan

pentingnya penerapan nilai-nilai demokrasi, keadilan, serta orientasi pada kepentingan publik dalam setiap penyelenggaraan pelayanan.

Dalam perspektif *New Public Service*, masyarakat diposisikan sebagai subjek aktif yang memiliki hak untuk menilai, mengawasi, dan memberikan umpan balik terhadap kinerja pemerintah. Keberhasilan pelayanan publik tidak hanya diukur melalui aspek efisiensi dan efektivitas administratif, tetapi juga melalui tingkat kepuasan, kepercayaan, dan persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan. Pandangan ini sejalan dengan pendapat (Frederickson, 2003) yang menegaskan bahwa administrasi publik harus berlandaskan pada nilai-nilai publik (*public values*) seperti keadilan, akuntabilitas, dan responsivitas dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Dalam konteks penelitian ini, implementasi paradigma *New Public Service* tercermin melalui pemanfaatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai instrumen untuk memperoleh penilaian dan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pembataan. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berfungsi sebagai sarana bagi masyarakat untuk menyampaikan pengalaman dan tingkat kepuasan mereka terhadap berbagai unsur pelayanan yang di terima. Oleh karena itu, hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tidak hanya digunakan sebagai indikator kinerja pelayanan publik, tetapi juga sebagai bentuk keterlibatan masyarakat dalam proses evaluasi pelayanan. Dengan demikian, paradigma *New Public Service* (NPS) menjadi landasan teoritis yang relevan dalam penelitian ini karena

menekankan orientitas pelayanan kepada masyarakat, peningkatan kualitas pelayanan publik, serta penguat hubungan antara pemerintah dan masyarakat melalui mekanisme evaluasi yang berbasis pada kepuasan pengguna layanan.

3. Pelayanan Publik

Menurut (Undang-Undang Republik Indonesia, 2009) berpendapat bahwa pelayanan publik dapat diartikan sebagai proses pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap layanan berupa barang, jasa, maupun administrasi, yang diselenggarakan oleh instansi publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut (Sinambela, 2010) berpendapat bahwa pelayanan publik dapat dipahami sebagai aktivitas yang diselenggarakan oleh pemerintah untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku. Secara multak, pelayanan publik merupakan bentuk tanggung jawab pemerintah dalam mempermudah masyarakat untuk memperoleh serta menikmati hak dasar sebagai warga negara.

Menurut (Moenir, 2010) berpendapat bahwa pelayanan publik ini untuk melakukan aktivitas yang dilakukan oleh individu maupun kelompok yang didukung oleh sumber daya material, serta dilaksanakan melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dengan tujuan untuk memenuhi kepentingan masyarakat sesuai dengan hak yang dimilikinya.

Berdasarkan dari beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atau

instansi terkait dalam rangka memenuhi kebutuhan dan hak dasar masyarakat melalui penyediaan barang, jasa, maupun administrasi, yang dilaksanakan berdasarkan sistem prosedur, serta ketentuan peraturan perundang-undang yang berlaku.

4. Dimensi Pelayanan Publik

Pelayanan publik tidak dapat dipandang hanya sebagai aktivitas pemberian layanan, melainkan sebagai suatu sistem yang merepresentasikan kinerja pemerintah dalam memenuhi kebutuhan serta hak-hak dasar masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik perlu dikaji melalui sejumlah dimesi yang mampu menggambarkan proses penyelenggaraan pelayanan sekaligus persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan.

Menurut (Hardiyansyah, 2011) menyatakan bahwa dimensi pelayanan publik merupakan unsur-unsur pokok yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh aparatur pemerintah. Dimensi tersebut meliputi kejelasan dan kemudahan prosedur pelayanan, kepastian waktu penyelesaian layanan, kompetensi serta perilaku aparatur, ketersediaan sarana dan prasarana, serta sistem sejauh mana pelayanan publik telah dijalankan secara efektif, efisien, dan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Pandangan tersebut sejalan dengan (Sinambela, 2010) yang menegaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas harus memenuhi prinsip transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas, serta berorientasi pada kepentingan masyarakat. Tranparansi berkaitan dengan keterbukaan informasi

mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan, akuntabilitas mencerminkan tanggung jawab aparatur dalam pelaksanaan pelayanan, sedangkan responsivitas menunjukkan kemampuan aparatur dalam menanggapi kebutuhan dan keluhan masyarakat secara cepat dan tepat.

Pada tingkat pemerintahan kelurahan, dimensi pelayanan publik memiliki tingkat kepentingan yang tinggi karena kelurahan merupakan unit pemerintahan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Kualitas pelayanan di tingkat kelurahan dapat dilihat dari kemudahan prosedur pelayanan, kepastian waktu penyelesaian, sikap aparatur yang ramah dan profesional, serta ketersediaan fasilitas pelayanan yang memadai.

Dalam penelitian ini, dimensi pelayanan publik tersebut dioperasionalkan melalui sembilan unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Dengan demikian, IKM berfungsi sebagai instrumen yang mengintegrasikan berbagai dimensi pelayanan publik ke dalam pengukuran tingkat kepuasan masyarakat secara objektif dan terstandar.

5. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut (Anantharathan Parasuraman, 1988) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan dapat diidentifikasi melalui lima dimensi utama dalam model *SERVQUAL*, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Walaupun model *SERVQUAL* banyak diterapkan dalam berbagai

penelitian, dalam konteks pelayanan publik di Indonesia penilaian kualitas pelayanan lebih diarahkan pada penggunaan instrumen Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagaimana diatur dalam ketentuan pemerintah.

Menurut (Tjiptono, 2017) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan kondisi yang bersifat dinamis dan berkaitan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, serta lingkungan yang mampu memenuhi atau melampaui harapan pengguna layanan. Pada sektor pelayanan publik, kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh keahlian aparatur, kejelasan prosedur pelayanan, ketersediaan sarana dan prasarana, serta budaya kerja yang diterapkan organisasi.

Kualitas pelayanan publik yang optimal akan meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat dan memperkuat kepercayaan terhadap pemerintah. Oleh sebab itu, pengukuran kualitas pelayanan menjadi aspek yang multak dalam proses evaluasi kinerja instansi penyedia layanan.

6. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat dapat dipahami sebagai perbedaan antara harapan masyarakat sebelum menerima layanan dan persepsi mereka setelah memperoleh layanan tersebut. Menurut (Kotler, 2016) menyatakan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang diterimanya dengan harapan awal. Apabila kinerja layanan memenuhi atau melampaui harapan, maka masyarakat akan

merasa puas ataupun sebaliknya, apabila kualitas layanan berada di bawah harapan, maka akan timbul rasa ketidakpuasan.

Dalam ranah pelayanan publik, kepuasan masyarakat menjadi indikator penting untuk menilai efektivitas layanan yang diberikan. Menurut (Lupiyoadi, 2017) menekankan bahwa tingkat kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain kualitas pelayanan, fasilitas yang tersedia, kompetensi aparatur, dan kemudahan prosedur pelayanan. Dengan demikian, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat diukur secara objektif melalui instrumen IKM, sehingga instansi pemerintah dapat melakukan evaluasi secara sistematis untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

7. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan instrumen baku yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Pengukuran IKM mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman tersebut disusun untuk memberikan landasan bagi instansi pemerintah dalam mengevaluasi kualitas layanan berdasarkan persepsi pengguna layanan.

Dalam peraturan tersebut ditetapkan 9 unsur penilaian yang digunakan sebagai dasar penyusunan IKM, yaitu:

a. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan merupakan ketentuan teknis dan administratif yang harus dipenuhi oleh masyarakat sebagai pengguna layanan untuk memperoleh suatu jenis pelayanan. Unsur ini menilai kejelasan, kesesuaian, serta kemudahan persyaratan pelayanan yang ditetapkan oleh unit pelayanan publik.

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, mekanisme, dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dijadikan standar bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk alur pelayanan yang harus dilalui masyarakat. Unsur ini menilai kemudahan prosedur, kejelasan tahapan pelayanan, serta keteraturan proses pelayanan.

c. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan, mulai dari pengajuan permohonan hingga pelayanan selesai diberikan. Unsur ini menilai ketepatan dan kepastian waktu pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

d. Biaya atau Tarif

Biaya atau tarif adalah sejumlah biaya yang harus dibayarkan oleh masyarakat dalam memperoleh suatu jenis pelayanan. Biaya pelayanan harus ditetapkan secara transparan, wajar, serta sesuai dengan peraturan

perundang-undang yang berlaku sehingga tidak menimbulkan beban yang berlebihan bagi masyarakat.

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diterima oleh masyarakat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Unsur ini menilai kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan standar pelayanan serta kebutuhan masyarakat.

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana merupakan kemampuan aparatur pelayanan yang meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman dalam memberikan pelayanan. Unsur ini menilai keahlian aparatur dalam melaksanakan tugas pelayanan publik.

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap dan tindakan aparatur pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Unsur ini menilai kesopanan, keramahan, kejujuran, serta kesediaan aparatur dalam membantu masyarakat selama proses pelayanan berlangsung.

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan merupakan mekanisme yang disediakan oleh unit pelayanan untuk menampung dan menindaklanjuti keluhan, saran, serta masukan dari masyarakat. Unsur ini

menilai keberadaan, fungsi, serta efektivitas sistem pengaduan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

i. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana adalah segala fasilitas pendukung yang digunakan dalam proses pelayanan publik, seperti ruang pelayanan, peralatan, dan fasilitas penunjang lainnya. Unsur ini menilai kelayakan, kenyamanan, dan ketersediaan sarana dan prasarana dalam mendukung pelayanan kepada masyarakat.

Kesembilan unsur penilaian tersebut digunakan sebagai indikator dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Penilaian terhadap masing-masing unsur memberikan gambaran menyeluruh mengenai kinerja pelayanan publik serta menjadi dasar dalam menentukan mutu pelayanan dan prioritas perbaikan pelayanan di unit penyelenggara pelayanan publik.

Menurut (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, 2017), IKM berfungsi untuk memberikan gambaran mengenai unsur pelayanan yang telah memenuhi standar dan unsur yang masih memerlukan peningkatan. Hasil pengukuran IKM menjadi rujukan bagi instansi pemerintah dalam menyusun strategi peningkatan kualitas layanan melalui upaya perbaikan berkelanjutan. Selain sebagai alat evaluasi, IKM juga berperan sebagai mekanisme akuntabilitas publik. Setiap instansi diwajibkan melaksanakan survei IKM secara berkala, minimal satu kali dalam

setahun, guna memastikan bahwa pelayanan yang diberikan tetap efektif, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

8. Kelurahan sebagai Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Kelurahan merupakan unit pemerintahan paling dasar yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Berdasarkan (Undang-Undang Republik Indonesia, 2014) tentang Pemerintahan Daerah, kelurahan memiliki kewenangan administratif yang bertujuan memberikan pelayanan dasar kepada warga, khususnya dalam hal administrasi kependudukan, penerbitan surat-menyurat, legalisasi dokumen, serta berbagai layanan sosial lainnya.

Kelurahan ini adalah penyelenggaraan pemerintahan di tingkat lokal, kualitas pelayanan yang diberikan kelurahan sangat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik secara keseluruhan. Dengan demikian, pengukuran kualitas pelayanan melalui metode IKM pada tingkat kelurahan menjadi penting guna memastikan bahwa layanan yang diberikan telah sesuai dengan standar yang ditetapkan.

C. Kerangka Konseptual

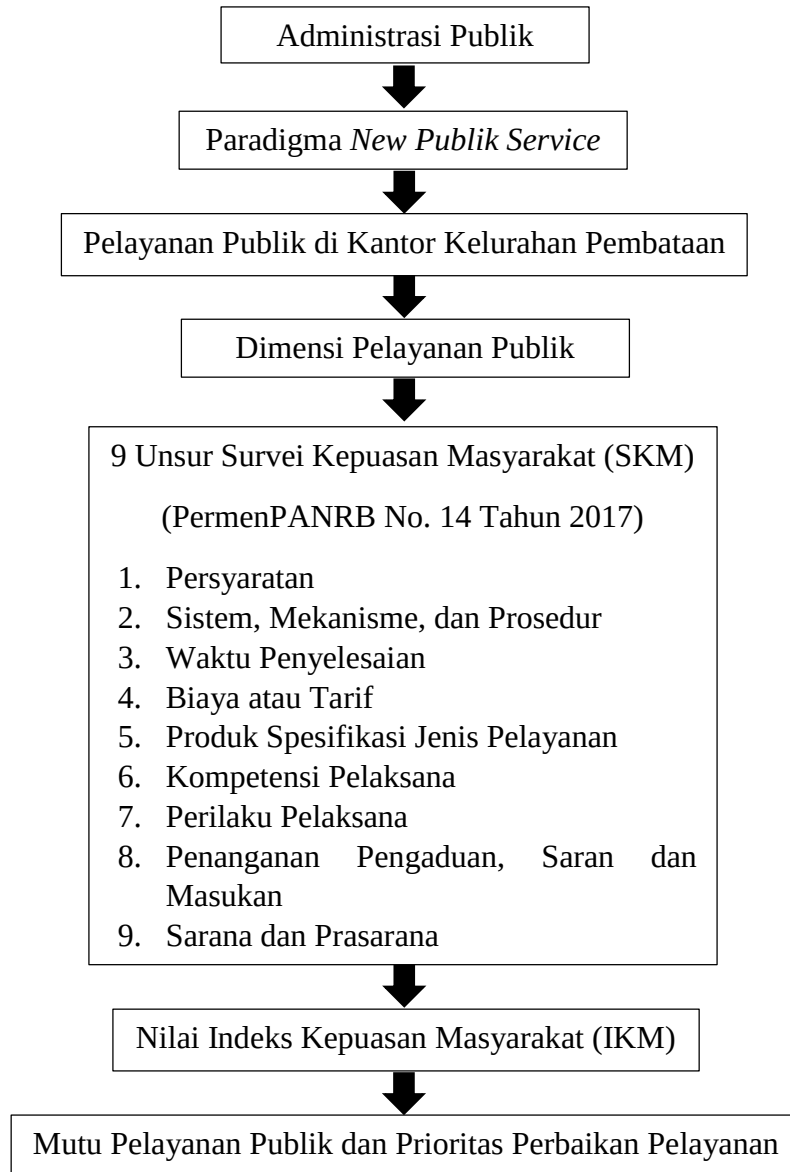
Kerangka konseptual dalam penelitian ini dirumuskan dengan berpegang pada teori administrasi publik, paradigma *New Public Service*, serta konsep dan dimensi pelayanan publik. Administrasi publik diposisikan sebagai kerangka penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada pemenuhan kepentingan masyarakat melalui penyediaan pelayanan publik yang bermutu.

Paradigma *New Public Service* menekankan bahwa masyarakat merupakan aktor utama dalam pelayanan publik, sehingga persepsi dan tingkat kepuasan masyarakat menjadi ukuran yang signifikan dalam menilai kinerja pelayanan. Dalam kerangka ini, pelayanan publik yang diselenggarakan di Kantor Kelurahan Pembataan dipahami sebagai wujud pelaksanaan fungsi administrasi publik yang berinteraksi secara langsung dengan masyarakat.

Analisis kualitas pelayanan publik dilakukan dengan menggunakan dimensi pelayanan publik yang menggambarkan berbagai aspek penyelenggaraan layanan, antara lain kejelasan prosedur pelayanan, kepastian waktu pelayanan, kompetensi dan perilaku aparatur, ketersediaan sarana dan prasarana, serta mekanisme penanganan pengaduan masyarakat. Dimensi tersebut akan dijabarkan ke dalam sembilan unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

Penilaian masyarakat terhadap sembilan unsur IKM menghasilkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang mencerminkan tingkat mutu pelayanan publik di Kantor Kelurahan Pembataan. Nilai IKM tersebut digunakan sebagai dasar untuk mengidentifikasi unsur pelayanan yang telah terlaksana dengan baik maupun unsur pelayanan yang memerlukan perhatian dan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan.

Gambar 1. Kerangka Konseptual



Sumber: Peneliti 2026