

Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Masyarakat Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat

Novilia Mulyani¹, Sumarji²

¹ Magister Manajemen, Universitas Islam Kadiri

² Magister Agribisnis, Universitas Islam Kadiri

Email : noviliamulyani@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat terhadap indeks kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Kertosono Kabupaten Nganjuk. Penelitian ini menggunakan beberapa populasi masyarakat yang ada di Kecamatan Kertosono Kabupaten Nganjuk. Data yang digunakan yaitu data awal yang di dapat dari Kantor Kecamatan Kertosono sedangkan sumber data yang digunakan berupa data sekunder. Analisis data penelitian ini menggunakan pengolahan data dengan SPSS. Penyajian data dengan tabel dan narasi yang berhubungan dengan variabel penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat berpengaruh secara simultan terhadap indeks kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Kertosono Kabupaten Nganjuk.

Kata Kunci : Indeks Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Masyarakat.

Abstract

This research aims to determine the Quality of Service and Community Satisfaction on the Community Satisfaction Index at the Kertosono District, Nganjuk Regency. This research used several community populations in the Kertosono District, Nganjuk Regency. The data used is initial data obtained from the Kertosono District Office, while the data source used is secondary data. This research data analysis uses data processing with SPSS. The results of this research show that based on the results it shows that quality of service and public satisfaction have a simultaneously influence the community satisfaction index at the Kertosono District, Nganjuk Regency.

Keywords: Community Satisfaction, Community Satisfaction Index, and Service Quality.

Latar Belakang Teoritis

Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur negarasebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Hal ini tercantum dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Tugas ini secara jelas telah digariskan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea ke empat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yang berbunyi: Melindungi Segenap bangsa dan seluruh tumpah dara Indonesia memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Masyarakat di era informasi seperti sekarang ini menginginkan segala pengurusan lebih cepat, efektif, dan efisien. Itu sebabnya pelaksanaan pelayanan publik dituntut untuk dapat memberikan layanan yang prima. Untuk mewujudkan hal tersebut pemerintah dituntut untuk berbenah sebagai salah satu bentuk tanggungjawab terhadap masyarakatnya. Tetapi, perubahan tersebut ternyata tidak dapat berubah seketika, diperlukan rentang waktu bagi pemerintah dalam pelaksanaannya.

Pemerintah Kecamatan merupakan perangkat daerah/ kota yang dipimpin Camat. Dalam gerak dan aktivitas pemerintahannya ditujukan kepada arah terselenggaranya pemerintahan kabupaten/ kota dengan bertujuan untuk mencapai tujuan nasional. Agar pencapaian tujuan nasional ini tercapai dengan baik, maka penyelenggaraan pemerintah Kecamatan perlu ditunjang oleh aparatur yang berkualitas dan memiliki kinerja yang tinggi (Triantoro Ardi Kurniawan, 2008).

Kecamatan Kertosono terdiri dari 1 Kelurahan dan 13 Desa. Dalam kedudukan dan fungsinya Pemerintah Kecamatan memiliki posisi yang sangat penting karena keberhasilan tugas Pemerintah Kabupaten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta meningkatkan efektifitas dan efisiensi penyelenggaraan Pemerintahan, Pembangunan, Perekonomian, Kemasyarakatan, Ketentraman dan Ketertiban serta mengembangkan potensi wilayah sangat ditunjang oleh keberadaan pemerintah kecamatan, untuk itu tantangan yang harus dijawab adalah bagaimana mewujudkan Pemerintah Kecamatan yang

berwibawa dan mampu memberikan pelayanan serta memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin berkembang.

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif karena data penelitian yang digunakan berupa angka-angka. Penelitian ini menguji hipotesis untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat berpengaruh terhadap indeks kepuasan masyarakat.

Menurut Sinambela (2020), penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menggunakan angka-angka dalam memproses data untuk menghasilkan informasi yang terstruktur. (Sri Yani Kusumastuti dkk, 2025)

Penelitian ini ditentukan dengan metode survei. Menurut (Sujarweni, 2015) penelitian survei adalah penelitian yang dilakukan untuk mengumpulkan informasi yang dilakukan dengan cara Menyusun daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden. Dalam penelitian survei digunakan untuk meneliti gejala suatu kelompok atau perilaku individu. Penggalan data dapat melalui kuisisioner dan wawancara.

Hasil Dan Pembahasan Gambaran Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Kertosono, Kabupaten Nganjuk yang beralamat di Jl Basuki Rahmad No 12, Kertosono, Kutorejo, Nganjuk, Kabupaten Nganjuk, Jawa Timur 64314. Kecamatan Kertosono berada di wilayah Kabupaten Nganjuk Provinsi Jawa Timur dengan luas wilayah kurang lebih 2.267,5 Ha dengan jumlah penduduk 57.060 jiwa yang tersebar di 13 desa dan 1 kelurahan, 28 dusun, 141 Rukun Warga (RW), dan 335 Rukun Tetangga (RT). Batas-batas wilayah kecamatan Kertosono adalah sebagai berikut:

Sebelah Utara : Kecamatan Patianrowo

Sebelah Barat : Kecamatan Baron

Sebelah Selatan : Kecamatan Ngronggot

Sebelah Timur : Kabupaten Jombang/Kediri

Letak Kecamatan Kertosono yang strategis dapat dilihat dari letaknya di antara jalur Nganjuk–Surabaya sehingga memudahkan aksesibilitas dan juga dapat mendorong perkembangan ekonomi Kecamatan Kertosono. Pembagian wilayah

administrasi Kecamatan Kertosono Kabupaten Nganjuk sebanyak 13 Desa 1 Kelurahan yaitu:

Desa Drenges, Desa Juwono, Desa Bangsri, Desa Kalianyar, Desa Tanjung, Desa Nglawak, Desa Kepuh, Desa Tembarak, Desa Pelem, Desa Kutorejo, Kelurahan Banaran, Desa Lambangkuning, Desa Pandantoyo, dan Desa Kudu.

Hasil Analisis Data

Analisis data adalah kegiatan mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan (Sugiyono, 2017). Pengolahan dan penganalisaan data dalam penelitian ini dengan menggunakan bantuan program SPSS versi 22 yang digunakan untuk menghitung nilai statistik berupa uji statistik deskriptif, uji kualitas data, uji regresi berganda, uji asumsi klasik dan uji hipotesis.

Deskripsi Variabel Penelitian

Data yang diperoleh dari hasil tanggapan responden digunakan untuk menginterpretasikan pembahasan sehingga dapat diketahui kondisi dari setiap indikator variabel yang diteliti.

1. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (X1)

Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya. Berdasarkan kaitannya dengan kantor kecamatan, pihak kantor kecamatan sebagai penyedia jasa pelayanan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang menyenangkan dan nyaman bagi masyarakat. Pengukuran variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini memperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.4 : Nilai Rata-rata Tanggapan Responden terhadap Kualitas Pelayanan

No	Indikator	Distribusi Tanggapan				Rerata
		TB	KB	B	SB	
1	Keandalan Pelayanan	0	3	63	34	3,31
2	Daya Tanggap Pegawai	0	0	69	31	3,31
3	Jaminan Pelayanan	0	1	78	21	3,20
4	Perhatian pegawai dalam pelayanan	0	1	83	16	3,15
5	Bukti langsung pelayanan	0	3	69	28	3,25
	Jumlah Rerata Skor Kualitas Pelayanan					3,24

Sumber : Data diolah, 2025

Berdasarkan tabel 4.4 diatas dapat diketahui bahwa rata-rata variabel kualitas pelayanan adalah 3,24 artinya variabel ini memiliki kategori baik. Hasil rerata tertinggi variabel ini adalah keandalan pelayanan dan daya tanggap pegawai yaitu sebesar 3,31. Hal ini menunjukkan bahwa keandalan pelayanan dan daya tanggap pegawai sangat berpengaruh dalam meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat.

2. Deskripsi Variabel Kepuasan Masyarakat (X2)

Kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan seseorang setelah mengonsumsi produk atau jasa terhadap kebutuhan, keinginan, dan harapan yang diinginkannya. Pengukuran variabel kepuasan masyarakat dalam penelitian ini memperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.5 : Nilai Rata-rata Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Masyarakat

No	Indikator	Distribusi Tanggapan				Rerata
		TB	KB	B	SB	
1	Perencanaan Pelayanan	0	1	76	23	3,22
2	Koordinasi Pelayanan	0	0	81	19	3,19
3	Pengawasan Pelayanan	0	1	77	22	3,21
4	Kepemimpinan Pelayanan	0	0	67	33	3,33
	Jumlah Rerata Skor Kepuasan Masyarakat					3,24

Sumber : Data diolah, 2025

Berdasarkan tabel 4.5 diatas dapat diketahui bahwa rata-rata variabel kepuasan masyarakat adalah 3,24 artinya variabel ini memiliki kategori baik. Hasil rerata tertinggi variabel ini adalah kepemimpinan pelayanan yaitu sebesar 3,33. Hal ini menunjukkan bahwa kepemimpinan pelayanan sangat berpengaruh dalam meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat.

3. Deskripsi Variabel Indeks Kepuasan Masyarakat (Y)

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data informasi mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh sebuah instansi pemerintahan. Pengukuran variabel indeks kepuasan masyarakat dalam penelitian ini memperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.6 : Nilai Rata-rata Tanggapan Responden terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat

No	Indikator	Distribusi Tanggapan				Rerata
		TB	KB	B	SB	
1	Sarana dan prasarana yang disediakan	0	4	69	27	3,23
2	Jangka Waktu Pelayanan	1	0	84	15	3,13
3	Retribusi yang ditetapkan	0	1	78	21	3,20
4	Pelayanan sesuai dengan harapan	0	0	74	26	3,26
	Jumlah Rerata Skor Indeks Kepuasan Masyarakat					3,21

Sumber : Data diolah, 2025

Berdasarkan tabel 4.6 diatas dapat diketahui bahwa rata-rata variabel kepuasan masyarakat adalah 3,21 artinya variabel ini memiliki kategori baik. Hasil rerata tertinggi variabel ini adalah pelayanan sesuai dengan harapan yaitu sebesar 3,26. Hal ini menunjukan bahwa pelayanan sesuai dengan harapan sangat berpengaruh dalam meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat.

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui vali **Sukandar123d** dari tiap item pernyataan dan jumlah sampel pada penelitian ini berjumlah 100 orang. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item pernyataan tersebut dinyatakan valid, dan jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka item pernyataan dinyatakan tidak valid. Dimana nilai r_{tabel} untuk taraf kesalahan 5% yaitu sebesar 0,1946.

Dari tabel uji validitas dengan menggunakan SPSS versi 22 di atas, dapat dilihat bahwa koefisien validitas (R) atau $r_{hitung} > r_{tabel}$. Dari hasil uji validitas tiap item pernyataan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa 13 item pernyataan dinyatakan valid.

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	Person Correction	r tabel (taraf signifikan 5%)	Ket
Kualitas pelayanan (X1)	X1.1	0,56	0,1946	Valid
	X1.2	0,55		Valid
	X1.3	0,73		Valid
	X1.4	0,65		Valid
	X1.5	0,60		Valid
Kepuasan Masyarakat (X2)	X2.1	0,55		Valid
	X2.2	0,65		Valid
	X2.3	0,72		Valid
	X2.4	0,56		Valid
Indeks Kepuasan Masyarakat (Y)	Y1	0,58		Valid
	Y2	0,73		Valid
	Y3	0,73		Valid
	Y4	0,57		Valid

Sumber : Data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS 22

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai konsistensi dari suatu alat ukur dalam mengukur gejala yang sama atau membuat hasil konsisten. Pada penelitian ini, untuk melakukan uji reliabilitas digunakan metode pengukuran reabilitas *Alpha Cronbach* (α) karena setiap butir pernyataan menggunakan skala interval. Suatu instrument dapat dikatakan reliabel/ handal apabila nilai *alpha* (α) lebih bear dari 0,60 dan apabila nilai *alpha* (α) lebih kecil dari 0,60 maka instrument dinyatakan tidak reliabel.

Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Relibilitas Coefisient	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	5	0,72	Reliabel
Kepuasan Masyarakat (X2)	4	0,70	Reliabel
Indeks Kepuasaaan Masyarakat (Y)	4	0.69	Reliabel

Sumber : Data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS 22

Dari tabel uji reliabilitas dengan menggunakan SPSS versi 22 di atas, dapat dilihat bahwa nilai $\alpha > 0,60 = (\alpha_{Kinerja}=0,87) > 0,60$. Dari hasil uji reliabilitas variabel maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel pada penelitian ini dinyatakan reliabel.

Analisis Regresi Linear Berganda

Uji regresi linear berganda bertujuan untuk menguji pengaruh variabel independen (bebas) terhadap variabel dependen (terikat). Regresi linear berganda pada penelitian ini dipergunakan untuk mengetahui atau menganalisis besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat terhadap indeks kepuasan masyarakat. Adapun hasil analisis regresi linear berganda pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.321	.956		1.381	.171
Kualitas Pelayanan	.362	.066	.443	5.521	.000
Kepuasan Masyarakat	.435	.082	.424	5.289	.000

a. Dependent Variable: Indeks Kepuasan Masyarakat

Sumber : Data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS 22, 2025

Berdasarkan tabel 4.11 menunjukkan bahwa hasil uji regresi linear berganda yang menggambarkan hubungan antara variabel kualitas pelayanan, dan kepuasan masyarakat terhadap indeks kepuasan masyarakat dapat dilihat sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

$$Y = 1,321 + 0,362X_1 + 0,435 X_2$$

Keterangan :

Y = Indeks Kepuasan Masyarakat

α = Konstanta

X₁ = Kualitas Pelayanan

X₂ = Kepuasan Masyarakat

e = Standart Error

Interpretasi hasil persamaan analisis regresi linier berganda di atas, dapat dinyatakan sebagai berikut:

- Nilai konstanta adalah 1,321 (positif). Hal ini dapat diartikan bahwa tanpa adanya variabel kualitas pelayanan (X₁) dan kepuasan masyarakat (X₂) maka variabel indeks kepuasan masyarakat (Y) akan mengalami penurunan sebesar 132,1%. Dari hasil ini disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap indeks kepuasan masyarakat. Tanpa adanya kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat yang baik, indeks kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Kertosono Kabupaten Nganjuk akan sangat rendah.
- Nilai koefisien variabel kualitas pelayanan (X₁) sebesar 0,362. Jika nilai variabel lain konstan dan variabel X₁ mengalami peningkatan 1%, maka variabel indeks kepuasan masyarakat (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 36,2% begitu pula sebaliknya. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan memainkan peran penting dalam meningkatkan indeks kepuasan masyarakat.
- Nilai koefisien variabel kepuasan masyarakat (X₂) sebesar 0,435. Jika nilai variabel lain konstan dan variabel X₂ mengalami peningkatan 1%, maka variabel indeks kepuasan masyarakat (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 43,5% dan begitu pula sebaliknya. Senada dengan variabel X₁, kepuasan masyarakat juga memainkan peran penting dalam meningkatkan indeks kepuasan masyarakat. Nilai yang besar membuktikan bahwa kepuasan masyarakat memiliki pengaruh yang besar terhadap indeks kepuasan masyarakat.

4.4.2 Uji t

Uji t bertujuan untuk membuktikan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Variabel independen dapat dikatakan berpengaruh terhadap variabel dependen jika $T_{hitung} > T_{tabel}$ atau nilai signifikan $< 0,05$. Adapun hasil uji t dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.12. Hasil Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.321	.956		1.381	.171
Kualitas Pelayanan	.362	.066	.443	5.521	.000
Kepuasan Masyarakat	.435	.082	.424	5.289	.000

a. Dependent Variable: Indeks Kepuasan Masyarakat

Sumber : Data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS 22, 2025

Dari hasil pengujian di atas, dapat diperoleh hasil penelitian sebagai berikut:

- Pengaruh kualitas pelayanan terhadap indeks kepuasan masyarakat.
Berdasarkan hasil uji hipotesis di atas, pada variabel kualitas pelayanan didapatkan nilai signifikansi sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05 yang dapat disimpulkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap indeks kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Kertosono Kabupaten Nganjuk.
- Pengaruh kepuasan masyarakat terhadap indeks kepuasan masyarakat.
Berdasarkan hasil uji hipotesis di atas, pada variabel kepuasan masyarakat didapatkan nilai signifikansi sebesar 0,000 atau lebih kecil dari 0,05 yang dapat disimpulkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan masyarakat terhadap indeks kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Kertosono Kabupaten Nganjuk.

Uji Statistik F (Uji Kelayakan Model)

Uji statistik F ini digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai

pengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat terhadap indeks kepuasan masyarakat. Adapun hasil pengujian statistik F dari SPSS dapat diketahui pada tabel berikut:

Tabel 4.13 Uji Statistik F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	100.106	2	50.053	72.842	.000 ^b
Residual	66.654	97	.687		
Total	166.760	99			

a. Dependent Variable: Indeks Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan

Sumber : Data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS 22, 2025

Berdasarkan Tabel 4.13 menunjukkan bahwa hasil uji kelayakan model diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 72,842 dengan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05. Hasil itu berarti bahwa model yang digunakan sudah layak atau tepat.

Berdasarkan pengukuran terhadap 13 unsur pelayanan (U), diperoleh perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kantor Kecamatan Kertosono Kabupaten Nganjuk mengacu pada data pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat per-unsur pelayanan (data pada lampiran adalah sebagai berikut:

1) Menghitung jumlah nilai per-unsur pelayanan =

- Keandalan (U1) = 331
- Daya Tangkap (U2) = 331
- Jaminan (U3) = 320
- Perhatian (U4) = 315
- Bukti Langsung (U5) = 325
- Perencanaan (U6) = 322
- Koordinasi (U7) = 319
- Pengawasan (U8) = 321
- Kepemimpinan (U9) = 333
- Sarana Prasarana (U10) = 323
- Waktu (U11) = 313
- Restribusi (U12) = 320
- Pelayanan Sesuai Harapan (U13) = 326

2) Menghitung nilai rata-rata per-unsur:

$$\begin{aligned}
\text{NRR U1} &= 331 : 100 = 3,31; \\
\text{NRR U2} &= 331 : 100 = 3,31; \\
\text{NRR U3} &= 320 : 100 = 3,20; \\
\text{NRR U4} &= 315 : 100 = 3,15; \\
\text{NRR U5} &= 325 : 100 = 3,25; \\
\text{NRR U6} &= 322 : 100 = 3,22; \\
\text{NRR U7} &= 319 : 100 = 3,19; \\
\text{NRR U8} &= 321 : 100 = 3,21; \\
\text{NRR U9} &= 333 : 100 = 3,33; \\
\text{NRR U10} &= 323 : 100 = 3,23; \\
\text{NRR U11} &= 313 : 100 = 3,13; \\
\text{NRR U12} &= 320 : 100 = 3,20; \\
\text{NRR U13} &= 326 : 100 = 3,26;
\end{aligned}$$

3) Menghitung Nilai Rata-Rata (NRR) tertimbang:

$$\begin{aligned}
\text{NRR tertimbang U1} &= 3,31 \times 0,071 = 0,24 \\
\text{NRR tertimbang U2} &= 3,31 \times 0,071 = 0,24 \\
\text{NRR tertimbang U3} &= 3,20 \times 0,071 = 0,23 \\
\text{NRR tertimbang U4} &= 3,15 \times 0,071 = 0,22 \\
\text{NRR tertimbang U5} &= 3,25 \times 0,071 = 0,23 \\
\text{NRR tertimbang U6} &= 3,22 \times 0,071 = 0,23 \\
\text{NRR tertimbang U7} &= 3,19 \times 0,071 = 0,23 \\
\text{NRR tertimbang U8} &= 3,21 \times 0,071 = 0,23 \\
\text{NRR tertimbang U9} &= 3,33 \times 0,071 = 0,24 \\
\text{NRR tertimbang U10} &= 3,23 \times 0,071 = 0,23 \\
\text{NRR tertimbang U11} &= 3,13 \times 0,071 = 0,22 \\
\text{NRR tertimbang U12} &= 3,20 \times 0,071 = 0,23 \\
\text{NRR tertimbang U13} &= 3,26 \times 0,071 = 0,23
\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
\S \text{ NRR tertimbang} &= 0,24 + 0,24 + 0,23 + \\
&0,22 + 0,23 + 0,23 + 0,23 + 0,23 + 0,24 + \\
&0,23 + 0,22 + 0,23 + 0,23 = 3,00
\end{aligned}$$

4) Menghitung Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Guna memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM antara rentang nilai 25-100, maka hasil penilaian nilai rata-rata tertimbang (Σ NRR tertimbang) di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25,

$$\text{Nilai Konversi IKM} = 3,00 \times 25 = 75,00$$

Selanjutnya, hasil nilai Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Kertosono, Kabupaten Nganjuk, disesuaikan dengan kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks yang ditunjukkan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.7. Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Interv al IKM	Nilai Interval Konver si IKM	Mut u Pelaya nan	Kin er ja Un it Pel ay an an
1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: KEPMENPAN Nomor
KEP/25/M.PAN/2/2004

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan pada table 4.7 di atas, maka Kantor Kecamatan Kertosono Kabupaten Nganjuk memperoleh **hasil Konversi IKM sebesar 75,00. Kinerja unit pelayanan Kantor Kecamatan Kertosono berada dalam mutu pelayanan “B” dengan kategori “BAIK”.**

Berikut ini Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari masing-masing unsur:

1) Keandalan Kantor Kecamatan Kertosono

Indikator keandalan pelayanan Kantor Kecamatan Kertosono disediakan 1 butir pernyataan yaitu nomor 1. Hasil perhitungan IKM untuk unsur keandalan pelayanan Kantor Kecamatan Kertosono sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 adalah sebagai berikut:

$$\text{Jumlah nilai unsur keandalan pelayanan (U1)} = 331$$

$$\begin{aligned}
\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \\
\text{jumlah nilai per-unsur/jumlah} & \\
\text{responden} &= 331/100 = 3,31
\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
\text{Nilai IKM unsur keandalan pelayanan} &= \\
&= \text{NRR} \times 25 = 3,31 \times 25 \\
&= 82,75
\end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.7, Keandalan pelayanan Kantor Kecamatan Kertosono Kabupaten Nganjuk memiliki

mutu pelayanan berada pada tingkat “A” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “sangat baik”.

2) Daya Tangkap Pelayanan Kantor Kecamatan Kertosono

Indikator daya tangkap pelayanan Kantor Kecamatan Kertosono terdapat pada butir soal nomor 2. Hasil perhitungan IKM untuk unsur daya tangkap pelayanan Kantor Kecamatan Kertosono sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur daya tangkap pelayanan (U2) = 331

Nilai rata-rata perunsur (NRR) =
jumlah nilai per-unsur/jumlah
responden = $331/100 = 3,31$

Nilai IKM unsur daya tangkap pelayanan
= $NRR \times 25 = 3,31 \times 25$
= 82,75

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.7, Daya Tangkap pelayanan Kantor Kecamatan Kertosono Kabupaten Nganjuk memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “A” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “sangat baik”.

3). Jaminan Pelayanan Kantor Kecamatan Kertosono

Indikator jaminan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Kertosono terdapat pada butir soal nomor 3. Hasil perhitungan IKM untuk unsur jaminan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Kertosono sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur jaminan petugas pelayanan (U3) = 320

Nilai rata-rata perunsur (NRR) =
jumlah nilai per-unsur/jumlah
responden = $320/100 = 3,20$

Nilai IKM unsur jaminan pelayanan
= $NRR \times 25 = 3,20 \times 25$
= 80,00

Berdasarkan kategorisasi jaminan pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.7, Jaminan pelayanan Kantor Kecamatan Kertosono Kabupaten Nganjuk memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

4).Perhatian Pelayanan Kantor Kecamatan Kertosono

Indikator perhatian petugas pelayanan Kantor Kecamatan Kertosono terdapat pada butir soal nomor 4. Hasil perhitungan IKM untuk unsur perhatian petugas pelayanan Kantor Kecamatan Kertosono sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur perhatian petugas pelayanan (U4) = 315

Nilai rata-rata perunsur (NRR) =
jumlah nilai per-unsur/jumlah
responden = $315/100 = 3,15$

Nilai IKM unsur perhatian pelayanan
= $NRR \times 25 = 3,15 \times 25$
= 78,75

Berdasarkan kategorisasi perhatian pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.7, Perhatian pelayanan Kantor Kecamatan Kertosono Kabupaten Nganjuk memiliki mutu pelayanan pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

5) Bukti Langsung Pelayanan Kantor Kecamatan Kertosono.

Indikator tanggung jawab petugas pelayanan Kantor Kecamatan Kertosono terdapat pada butir soal nomor 5. Hasil perhitungan IKM untuk unsur tanggungjawab petugas pelayanan Kantor Kecamatan Kertosono sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur tanggungjawab petugas pelayanan (U5) = 325

Nilai rata-rata perunsur (NRR) =
jumlah nilai per-unsur/jumlah
responden = $325/100 = 3,25$

Nilai IKM unsur tanggungjawab
pelayanan
= $NRR \times 25 = 3,25 \times 25$
= 81,25

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.7, Bukti Langsung pelayanan Kantor Kecamatan Kertosono Kabupaten Nganjuk memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat "A" dan kinerja unit pelayanan pada tingkat "sangat baik".

6).Perencanaan Pelayanan Kantor Kecamatan Kertosono

Indikator perencanaan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Kertosono terdapat pada butir soal nomor 6. Hasil perhitungan IKM unsur perencanaan petugas pelayanan Kantor Kecamatan Kertosono sesuai ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur perencanaan petugas pelayanan (U6) = 322
Nilai rata-rata perunsur (NRR) =
jumlah nilai per-unsur/jumlah
responden = $322/100 = 3,22$

Nilai IKM unsur perencanaan pelayanan
= $NRR \times 25 = 3,22 \times 25$
= 80,05

Berdasarkan kategorisasi perencanaan pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.7, perencanaan pelayanan Kantor Kecamatan Kertosono Kabupaten Nganjuk memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat "B" dan kinerja unit pelayanan pada tingkat "baik".

7).Koordinasi Pelayanan Kantor Kecamatan Kertosono

Pada indikator koordinasi pelayanan Kantor Kecamatan Kertosono terdapat pada butir soal nomor 7. Hasil perhitungan IKM

untuk unsur koordinasi pelayanan Kantor Kecamatan Kertosono sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur koordinasi pelayanan (U7) = 319

Nilai rata-rata perunsur (NRR) =
jumlah nilai per-unsur/jumlah
responden = $319/100 = 3,19$

Nilai IKM unsur koordinasi pelayanan
= $NRR \times 25 = 3,19 \times 25$
= 79,75

Berdasarkan kategorisasi koordinasi pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.7, koordinasi pelayanan Kantor Kecamatan Kertosono Kabupaten Nganjuk memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat "B" dan kinerja unit pelayanan pada tingkat "baik".

8).Pengawasan Pelayanan Kantor Kecamatan Kertosono

Indikator pengawasan mendapatkan pelayanan Kantor Kecamatan Kertosono terdapat pada butir soal nomor 8. Hasil perhitungan IKM untuk unsur pengawasan mendapatkan pelayanan Kantor Kecamatan Kertosono sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur pengawasan mendapatkan pelayanan (U8) = 321

Nilai rata-rata perunsur (NRR) =
jumlah nilai per-unsur/jumlah responden =
 $321/100 = 3,21$

Nilai IKM unsur pengawasan pelayanan
= $NRR \times 25 = 3,21 \times 25$
= 80,25

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.7, Pengawasan pelayanan Kantor Kecamatan Kertosono Kabupaten Nganjuk memiliki

mutu pelayanan berada pada tingkat “A” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “sangat baik”.

9).Kepemimpinan Pelayanan Kantor Kecamatan Kertosono

Pada indikator kepemimpinan pelayanan Kantor Kecamatan Kertosono terdapat pada butir soal nomor 9. Hasil perhitungan IKM unsur kepemimpinan pelayanan Kantor Kecamatan Kertosono sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur kepemimpinan

pelayanan (U9) = 333

Nilai rata-rata perunsur (NRR) =
jumlah nilai per-unsur/jumlah

responden = $333/100 = 3,33$

Nilai IKM unsur kepemimpinan pelayanan

= $NRR \times 25 = 3,33 \times 25$

= 83,25

Berdasarkan kategorisasi kepemimpinan pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.7, Kepemimpinan pelayanan Kantor Kecamatan Kertosono Kabupaten Nganjuk memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “A” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “sangat baik”.

10).Sarana Prasarana Pelayanan Kantor Kecamatan Kertosono

Pada indikator sarana prasarana pelayanan Kantor Kecamatan Kertosono terdapat pada butir soal nomor 10. Hasil perhitungan IKM unsur sarana prasarana pelayanan Kantor Kecamatan Kertosono sesuai dengan ketentuan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur sarana prasarana pelayanan (U10) = 323

Nilai rata-rata perunsur (NRR) =
jumlah nilai per-unsur/jumlah

responden = $323/100 = 3,23$

Nilai IKM unsur sarana prasarana pelayanan

= $NRR \times 25 = 3,23 \times 25$

= 80,75

Berdasarkan kategorisasi sarana prasarana pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.7, sarana prasarana pelayanan Kantor Kecamatan Kertosono Kabupaten Nganjuk memiliki mutu pelayanan pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

11). Waktu Pelayanan Kantor Kecamatan Kertosono

Indikator waktu pelayanan Kantor Kecamatan Kertosono terdapat pada butir soal nomor 11. Hasil perhitungan IKM unsur waktu pelayanan Kantor Kecamatan Kertosono sesuai dengan ketentuan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur waktu pelayanan (U11)

= 313

Nilai rata-rata perunsur (NRR) =
jumlah nilai per-unsur/jumlah

responden = $313/100 = 3,13$

Nilai IKM unsur waktu pelayanan

= $NRR \times 25 = 3,13 \times 25$

= 78,25

Berdasarkan kategorisasi waktu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.7, waktu pelayanan Kantor Kecamatan Kertosono Kabupaten Nganjuk memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “baik”.

12).Restribusi Pelayanan Kantor Kecamatan Kertosono

Indikator retribusi pelayanan Kantor Kecamatan Kertosono terdapat pada butir soal nomor 12. Hasil perhitungan IKM untuk unsur kepastian retribusi pelayanan Kantor Kecamatan Kertosono sesuai dengan ketentuan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur retribusi pelayanan (U12) = 320

Nilai rata-rata perunsur (NRR) =
jumlah nilai per-unsur/jumlah
responden = $320/100 = 3,20$

Nilai IKM unsur retribusi pelayanan
= $NRR \times 25 = 3,20 \times 25$
= 80,00

Berdasarkan kategorisasi retribusi pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.7, retribusi pelayanan Kantor Kecamatan Kertosono Kabupaten Nganjuk memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “A” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “sangat baik”.

13). Pelayanan Sesuai Harapan Kantor Kecamatan Kertosono

Pada indikator pelayanan sesuai harapan Kantor Kecamatan Kertosono terdapat pada butir soal nomor 13. Hasil perhitungan IKM unsur pelayanan sesuai harapan Kantor Kecamatan Kertosono sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur pelayanan sesuai harapan (U13) = 326

Nilai rata-rata perunsur (NRR) =
jumlah nilai per-unsur/jumlah
responden = $326/100 = 3,26$

Nilai IKM unsur pelayanan sesuai harapan
= $NRR \times 25 = 3,26 \times 25$
= 81,50

Berdasarkan kategorisasi pelayanan sesuai harapan pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel 4.7, Pelayanan Sesuai Harapan Kantor Kecamatan Kertosono Kabupaten Nganjuk memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “A” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “sangat baik”.

Apabila dilihat dari masing-masing unsur Indeks Kepuasan Masyarakat, yang mengacu pada kategorisasi mutu pelayanan pada tabel 4.7, nilai IKM dari setiap unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel 4.8 di bawah ini:

Tabel 4.8. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Perunsur Pelayanan

N O	UNSUR PELAYAN AN	Ni lai I K M	Ni lai K on ve rsi IKM	K ual ita s Pe lay an an	Kinerj a
1	Keandalan	3.31	82.7 5	A	Sangat Baik
2	Daya Tangkap	3.31	82.7 5	A	Sangat Baik
3	Jaminan	3.20	80.0 0	B	Baik
4	Perhatian	3.15	78.7 5	B	Baik
5	Bukti Langsung	3.25	81.2 5	A	Sangat Baik
6	Perencanaan	3.22	80.0 5	B	Baik
7	Koordinasi	3.19	79.7 5	B	Baik
8	Pengawasan	3.21	80.2 5	B	Baik
9	Kepemimpina n	3.33	83.2 5*	A	Sangat Baik
10	Sarana Prasarana	3.23	80.7 5	B	Baik
11	Waktu	3.13	78.2 5	B	Baik
12	Restribusi	3.20	80.0 0	B	Baik
13	Pelayanan Sesuai Harapan	3.26	81.5 0	A	Sangat Baik

Sumber: Data primer diolah, 2025

Indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah Kepemimpinan pelayanan dengan nilai IKM sebesar 3,33 dengan nilai konversi IKM sebesar 83,25. Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM terendah adalah indikator Waktu mendapatkan nilai IKM sebesar 3,13 dan nilai konversi IKM sebesar 78,25. Nilai IKM dari unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut.

Pembahasan

Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat

Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil uji F menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat secara simultan berkontribusi signifikan terhadap indeks kepuasan masyarakat.

Melalui analisis regresi dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat memberikan pengaruh yang positif terhadap indeks kepuasan masyarakat

Hasil pengujian hipotesis menghasilkan nilai *t_{hitung}* berpengaruh signifikan. Hal ini menandakan hasil pengujian yang diajukan dalam penelitian ini diterima, yang berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat maka akan semakin tinggi indeks kepuasan masyarakat. Hal itu juga terbukti dari hasil konversi IKM sebesar 75,00 yang berarti kinerja unit pelayanan Kantor Kecamatan Kertosono Kabupaten Nganjuk berada dalam mutu pelayanan “B” dengan kategori “BAIK”.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

Terdapat adanya pengaruh yang positif kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Kertosono Kabupaten Nganjuk. Terbukti dari hasil penelitian 13 unsur pelayanan, kualitas pelayanan menunjukkan hasil yang baik dan masyarakat puas atas pelayanan di Kantor Kecamatan Kertosono Kabupaten Nganjuk.

Berdasarkan kesimpulan penelitian di atas, maka peneliti mengemukakan saran kepada Kantor Kecamatan Kertosono, yaitu sebagai berikut:

Kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Kertosono tergolong sudah baik. Untuk kedepan maka, pelayanan yang diberikan minimal dipertahankan atau jika mungkin dapat terus ditingkatkan menjadi lebih baik lagi, terutama pada unsur jangka waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat diupayakan untuk lebih baik dan lebih cepat dibandingkan dengan standar waktu pelayanan yang telah ditentukan, serta Kantor Kecamatan Kertosono perlu memberikan informasi pelayanan yang jelas kepada setiap masyarakat. Contohnya menunjukkan papan informasi

mengenai prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu pelayanan pada setiap jenis pelayanan yang dapat dilihat langsung oleh masyarakat.

Daftar Pustaka

Pemerintah Kabupaten Nganjuk. (2023). *Rencana Strategis Kecamatan Kertosono Kabupaten Nganjuk Tahun 2024 – 2026*.

Sekaran, U. dan R. Bougie, (2010). *Research Method for Business, a Skill Building Approach*. John Wiley & Sons Inc, Singapore.

Sri Yani Kusumastuti, Annisa Fitri Anggraeni, Andi Rustam, Dona Elvia Desi, Bayu Waseso, (2025). *Metodologi Penelitian : Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. PT Sonpedia Publishing Indonesia.

Sujarweni, V. Wiratna. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, 33. Yogyakarta : Pustaka Baru Press.

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta : Andi Offset.

Triantoro Ardi Kurniawan, 2008. *Peranan Camat Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kecamatan : Studi Pada Kantor Kecamatan Trowulan Kabupaten Mojokerto*. Sarjana thesis, Universitas Brawijaya.

Sumber Lain

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Kategori Mutu Pelayanan berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).