



Juhanperak  
e-ISSN : 2722-984X  
p-ISSN :2745-7761

## INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN DI KANTOR KEPALA DESA PAUH ANGIT KECAMATAN PANGEAN KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

Selpi Aspiani

Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Islam Kuantan Singingi  
Jalan Gatot Sibroto KM 7 Kebun Nenas Jake Teluk Kuantan  
Email : selpiaspiani42@gmail.com

### ABSTRACT

*This research was conducted at the Office of the Head of Pauh Agit Village, Pangean District, Kuantan Singingi Regency. The purpose of this study was to determine the Community Satisfaction Index in Services at the Office of the Head of Pauh Agit Village, Pangean District, Kuantan Singingi Regency. The formulation of the problem in the research is how the Community Satisfaction Index in Services at the Office of the Head of Pauh Agit Village, Pangean District, Kuantan Singingi Regency. The sampling technique of village government elements uses saturated sampling, ie all the population is used as a sample of 16 people. Meanwhile, for people who are users of the service, a probability sampling technique of the type of Simple Random Sampling is used, ie the sampling of members of the population is carried out randomly without regard to the existing strata in the population. In which the number of samples for elements of society who become service users is 124 people. The data analysis method used is inferential statistics, also known as inductive statistics or probability statistics, which are statistical techniques used to analyze sample data and the results are applied to the population. Based on the results of the questionnaire distribution that has been carried out regarding the Community Satisfaction Index in Services at the Pauh Agit Village Head Office, Pangean District, Kuantan Singingi Regency, the Community Satisfaction Index is at 2.997 which means Dissatisfied. If converted, the IKM is at 74.921, which means that the service is classified in the Less Good category, which means that the quality of service provided has not been able to provide satisfaction to the community.*

*Keywords : Community Satisfaction Index in Service*

### ABSTRAK

*Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kepala Desa Pauh Agit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Di Kantor Kepala Desa Pauh Agit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi. Perumusan masalah dalam penelitian adalah bagaimana Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan di Kantor Kepala Desa Pauh Agit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi. Teknik penarikan sampel unsur pemerintahan desa menggunakan sampling jenuh, yaitu semua populasi dijadikan sampel yang berjumlah 16 orang. Sedangkan untuk masyarakat yang menjadi pengguna layanan digunakan teknik probability sampling jenis Simple Random Sampling, yaitu*



*pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Yang mana jumlah sampel untuk unsur masyarakat yang menjadi pengguna layanan berjumlah 124 orang. Metode analisis data yang digunakan yaitu statistik inferensial yang dikenal juga dengan statistik induktif atau statistik probabilitas, yaitu teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi. Berdasarkan hasil sebaran kuesioner yang telah dilakukan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi, maka Indeks Kepuasan Masyarakat berada pada angka 2,997 yang berarti Tidak Puas. Apabila dikonversikan maka IKM berada pada angka 74,921 yang berarti pelayanan tergolong kategori Kurang Baik, yang artinya kualitas pelayanan yang diberikan belum mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat.*

***Kata Kunci : Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan***

## **1. PENDAHULUAN**

### **1.1.Latar Belakang Masalah**

Pelayanan publik merupakan suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya. Untuk itu kualitas pelayanan publik disemua lembaga pemerintah adalah suatu hal yang mendasar yang harus segera ditingkatkan. Permenpan RB Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 memberikan pengertian bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan administratif kepada masyarakat adalah Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi. Bentuk layanan yang diberikan contohnya adalah pengurusan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan fasilitas pelayanan pemerintah lainnya ataupun bagi pemerintah di tingkat desa. Pemerintah Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi didalam menyelenggarakan pelayanan publik masih banyak dijumpai kekurangan sehingga jika dilihat dari segi kualitas masih jauh dari yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan masih munculnya berbagai keluhan masyarakat. Jika kondisi ini tidak direspon, maka akan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi itu sendiri. Kepuasan masyarakat dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi selaku pemberi layanan menjadi hal menarik untuk dikaji, karena bermaksud untuk mengetahui lebih mendalam mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi. Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan, maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut mengenai pentingnya kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat, yaitu dengan mengambil judul “Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi”.



## **1.2.Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan masalah yaitu mengenai “Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi ?”

## **1.3.Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

## **1.4.Manfaat Penelitian**

### **Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai ilmu administrasi publik, khususnya topik pelayanan publik di Indonesia atau diberbagai daerah yang terkait dengan sistem pelayanan umum sampai di tingkat desa. Selain itu untuk memenuhi salah satu prasyarat dalam menyelesaikan masa pendidikan program studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial di Universitas Islam Kuantan Singingi.

### **Manfaat Praktis**

Menjadi masukan dan evaluasi tentang kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan aparatur Negara di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi dan diharapkan dapat berguna untuk menjadi acuan khususnya bagi di Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi dalam melihat kepuasan masyarakat terhadap kinerja petugas pelayanan umum.

## **2.1.Landasan Teori**

### **2.1.1. Teori Administrasi Negara**

Menurut Dimock yang dikutip oleh Anggara (2012), administrasi negara adalah administrasi negara merupakan bagian dari administrasi umum yang mempunyai lapangan yang lebih luas, yaitu ilmu pengertahuanyang mempelajari bagaimana lembaga-lembaga mulai dari satu keluarga hingga perserikatan bangsa-bangsa disusun, digerakan dan dikemudikan.

### **2.1.2. Teori Organisasi**

Menurut M. Thoha (2005) menyatakan bahwa organisasi adalah suatu kerangka hubungan yang berstruktur yang didalamnya berisi wewenang, tanggung jawab dan pembagian kerjasama untuk menjalankan fungsi tertentu. Sedangkan Waldo yang dikutip oleh Silalahi dalam bukunya Studi Ilmu Administrasi Negara (2011) mengatakan bahwa Organisasi adalah struktur hubungan-hubungan diantara orang-orang berdasarkan wewenang dan bersifat tetap dalam suatu sistem administrasi. Menurut Gibson, Ivancevich & Donnelly (dalam Edison, dkk 2016) organisasi adalah kesatuan yang memungkinkan masyarakat mencapai suatu tujuan yang tidak dapat dicapai individu secara perorangan.

### **2.1.3. Teori Manajemen**

Menurut George R. Terry dan Leslie W. Rue dalam bukunya Dasar-Dasar Manajemen (2013), manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang



melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud nyata. Manajemen adalah suatu kegiatan organisasi, sebagai suatu usaha dari sekelompok orang yang bekerja sama dalam rangka mencapai tujuan tertentu yang mereka taati sedemikian rupa sehingga diharapkan hasil yang akan dicapai sempurna, yaitu efektif dan efisien (Salam, 2007).

#### **2.1.4. Teori Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen sumber daya manusia (SDM) adalah teknik atau prosedur yang berhubungan dengan pengelolaan dan pendayagunaan personalia sekolah/madrasah atau instansi (SDM), baik tenaga edukatif maupun tenaga administratif secara efektif dan efisien banyak tergantung pada kemampuan kepala sekolah/madrasah baik sebagai manager dan pemimpin pada lembaga pendidikan tersebut (Baharuddin dan Moh. Makin, 2010).

#### **2.1.5. Teori Efektifitas**

Efektivitas merupakan agar pelaksanaan administasi lebih mencapai hasil seperti direncanakan, mencapai sasaran tujuan yang ingin di capai dan lebih berdaya hasil. Tjokroamidjojo (dalam Harbani Pasolong, 2010), selain itu James L. Gibson mengatakan Efektifitas adalah pencapain sasaran menunjukkan derajat efektifitas (dalam Harbani Pasolong, 2010). Efektifitas merupakan suatu pengukuran terhadap penyelesaian suatu pekerjaan tertentu dalam suatu organisasi dalam mencapai tujuannya, berhasil tidaknya suatu pekerjaan yang dilakukan (Kumorotomo 2006).

### **2.2.Konsep Indeks Kepuasan Masyarakat**

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu, data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

### **2.3.Konsep Kepuasan Masyarakat**

Kata kepuasan (*satisfaction*) menurut Tjiptono dan Chandra (2005) berasal dari bahasa Latin, “*satis*” yang berarti cukup baik, memadai, dan “*fatia*” yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. Sedangkan menurut Supranto (1997), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu lembaga pemerintah karena masyarakat adalah sasaran utama dalam kegiatan pelayanan.



#### **2.4.Konsep Pelayanan Masyarakat/Publik**

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Didalam memasuki era pengembangan pelayanan, penyedia jasa pelayanan publik (*publik service provider*) terus mengupayakan perbaikan usahanya. Thoha (Anggara, 2012) mengemukakan bahwa pelayanan masyarakat adalah suatu upaya yang dilakukan oleh seseorang/sekelompok orang/institusi tertentu untuk memudahkan dan membantu masyarakat dalam upaya untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

#### **2.5.Konsep Prosedur Pelayanan**

Pengertian Prosedur menurut Mulyadi (2010), Prosedur adalah suatu kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu department atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang. Prosedur adalah kegiatan administrasi, biasanya melibatkan beberapa orang di suatu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan yang teratur atau seragam dalam melakukan transaksi perusahaan yang berulang (Mulyadi, 2013).

#### **2.6.Konsep Desa**

Desa menurut definisi universal adalah sebuah aglomerasi permukiman di area pedesaan. Di Indonesia istilah desa adalah pembagian wilayah administrative di bawah kecamatan, yang dipimpin oleh Kepala Desa. Menurut Undang-Undang Nomor 6 tahun 2014 Tentang Desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat, berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul dan/atau hak tradisional diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Kesatuan Republik Indonesia.

#### **2.7.Definisi Operasional**

1. Administrasi negara adalah kegiatan yang berkaitan dengan pelaksanaan urusan-urusan negara, keijakan negara dan kewenangan politik untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
2. Organisasi merupakan tempat untuk mewedahi sekelompok orang untuk melakukan kerjasama dan memiliki tujuan bersama.
3. Manajemen merupakan suatu ilmu, seni dan proses kegiatan yang dilakukan dalam upaya mencapai tujuan bersama dengan mengelola sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara optimal melalui kerjasama antar anggota organisasi.
4. Efektivitas adalah ketepatangunaan faktor-faktor penunjang dalam suatu proses untuk mencapai tujuan dari sebuah organisasi.
5. Manajemen sumber daya manusia (SDM) adalah teknik atau prosedur yang berhubungan dengan pengelolaan dan pendayagunaan personalia sekolah/madrasah atau instansi (SDM), baik tenaga edukatif maupun tenaga administratif secara efektif dan efisien banyak tergantung pada kemampuan

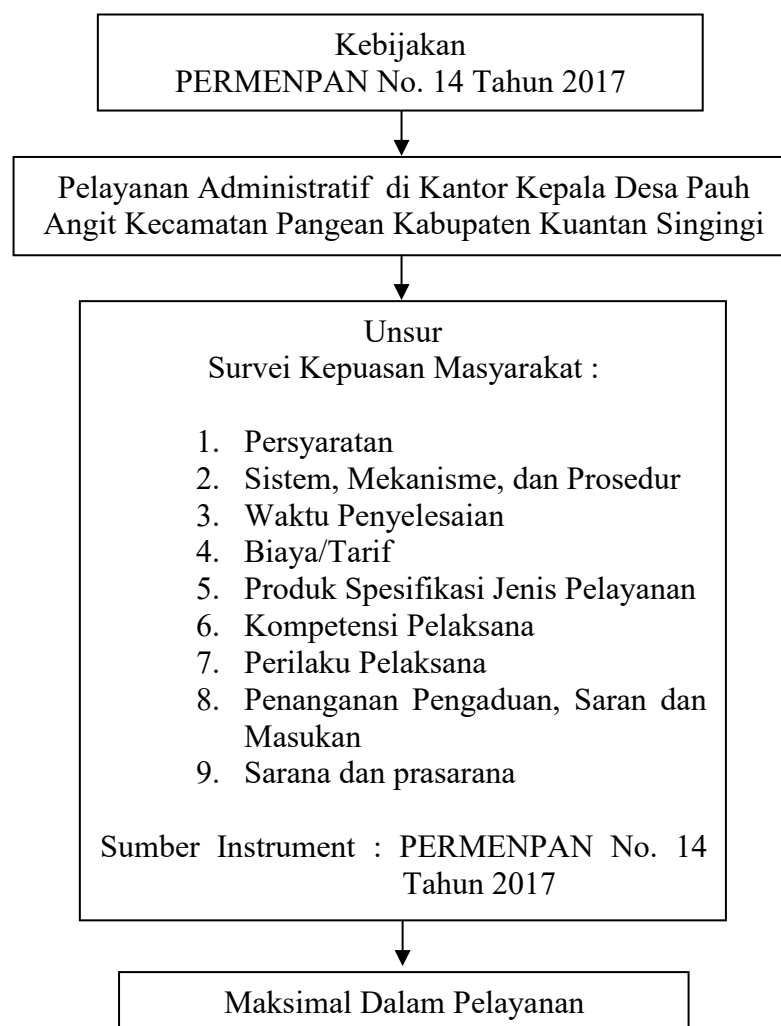


kepala sekolah/madrasah baik sebagai manager dan pemimpin pada lembaga pendidikan tersebut.

6. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut Permenpan RB Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik adalah Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

## 2.8. Kerangka Pemikiran

**Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran**



## 3.1. Jenis Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dikemukakan di depan, maka penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif, yaitu deskriptif kuantitatif untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.





Penelitian ini disebut penelitian deskriptif karena peneliti menghasilkan data berupa gambaran dengan kalimat-kalimat mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

### 3.2. Metode Penelitian

Metode penelitian untuk melakukan survei mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survey, metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

### 3.3. Populasi dan Sampel

No	Nama Responden	Jumlah		Persentase
		Populasi	Sampel	
1	Unsur Pemerintahan Desa	16	16	100%
2	Masyarakat yang menjadi pengguna layanan	180	124	68,89 %
Jumlah		196	140	

Sumber : Modifikasi Peneliti 2023

### 3.4. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah memfokuskan permasalahan pada pelayanan publik (masyarakat) yang terjadi di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi sehingga hasil penelitian ini nantinya dapat menjadi acuan sebagai pedoman untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga pelayanan yang diberikan lebih maksimal dan dapat memuaskan masyarakat selaku penerima layanan.

### 3.5. Lokasi dan Waktu Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka saya memilih lokasi penelitian di Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi. Adapun yang menjadi alasan peneliti sehingga memilih lokasi tersebut sebagai penelitian karena melihat adanya permasalahan mengenai keluhan masyarakat serta kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa Pauh Angit selaku pemberi layanan publik juga kurang memuaskan. Penelitian ini telah dilaksanakan selama 4 (empat) bulan yang dimulai pada bulan Juni sampai bulan September 2022.

### 3.6. Sumber Data Penelitian

Dalam penelitian ini, informasi didapatkan melalui 2 (dua) jenis sumber data yaitu berupa data primer dan data sekunder, yang berbentuk kuantitatif dan kualitatif. Data primer diperoleh secara langsung dari responden dengan pengisian kuesioner



dengan pertanyaan terpimpin kepada pengguna layanan di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi. Data primer tersebut terdiri dari identitas umum responden yaitu usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan, pertanyaan tertutup berupa puas atau tidak puas terhadap pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dari catatan-catatan, buku, laporan, dokuemntasi lainnya terutama yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

### 3.7. Metode Pengumpulan Data

#### 3.7.1. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2017). Kuesioner dalam penelitian ini berguna untuk membantu responden yang menerima pelayanan publik pada Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi untuk menjawab dan mengisi kuesioner dengan mudah dan cepat.

#### 3.7.2. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantaranya yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan (Sugiyono, 2009).

#### 3.7.3. Studi Dokumen

Studi dokumen yaitu cara pengumpulan data dan telaah pustaka dimana dokumen-dokumen yang dianggap menunjang dan relevan dengan permasalahan yang akan diteliti.

### 3.8. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan yaitu statistik *inferensial* yang dikenal juga dengan statistik *induktif* atau statistik *probabilitas*, yaitu teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi. Statistik ini disebut statistik *probabilitas*, karena kesimpulan yang diberlakukan untuk populasi berdasarkan data sampel itu kebenarannya bersifat peluang (*probability*).

Adapun rumus yang digunakan untuk menganalisis tabel ini yaitu:

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Indikator}} = \frac{1}{X} = N$$

Keterangan:

X = Jumlah indikator pelayanan yang dinilai (dalam penelitian ini peneliti menggunakan 9 indikator pelayanan)

N = Bobot nilai per indikator

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Indikator}} = \frac{1}{9} = 0,111$$





Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{total dari persepsi nilai per indikator}}{\text{total indikator yang tersisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai Konversi SKM} = \text{Nilai SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Skala Likert disebut ordinal karena pernyataan sangat puas mempunyai tingkat yang lebih tinggi terhadap puas, tidak puas dan sangat tidak puas. Skor penilaian skala likert menggunakan alat ukur skala bertingkat dengan 4 (empat) skala pengukuran. Untuk melihat lebih jelasnya yaitu seperti yang ditunjukkan pada tabel berikut ini :

Tabel 3.4 : Skala Bobot Penilaian Berdasarkan Skala Likert

No	Kriteria Penilaian	Skor
1	Sangat Puas	4
2	Puas	3
3	Tidak Puas	2
4	Sangat Tidak Puas	1

Sumber : Modifikasi Peneliti 2023

Setelah data diolah dan didapat hasilnya, untuk mengetahui hasil olahan data berada pada posisi dimana. Secara kontinum dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 3.5 : Rekapitulasi Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Indeks Penilaian	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-2,59	Sangat Tidak Puas	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,10	Tidak Puas	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,11-3,53	Puas	76,61-88,30	B	Baik
4	3,54-4,00	Sangat Puas	88,3-100,00	A	Sangat Baik

Sumber : Permenpan Nomor 14 tahun 2017

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan Tentang Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi**

Untuk mengetahui hasil tanggapan responden terhadap pertanyaan pada tiap indikator Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Di Kantor Kepala Desa



Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi, dilihat dari beberapa pertanyaan yang telah peneliti peroleh dari penyebaran kuisioner kepada pengguna layanan pada Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

### 1. Indikator Persyaratan Pelayanan

Hasil perhitungan IKM untuk indikator persyaratan pelayanan adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned}\text{Nilai Rata-Rata U1} &= 440 \\ \text{NRR U1} &= 440 : 140 = 3,145 \\ \text{Nilai IKM U1} &= \text{NRR} \times 25 = 3,145 \times 25 = 78,631\end{aligned}$$

Berdasarkan data diatas, maka dapat disimpulkan bahwa indikator persyaratan pelayanan di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi sudah memuaskan karena mempunyai nilai konversi IKM sebesar 78,631 yang berarti kinerja pelayanan tergolong baik dan mutu pelayanan berada pada posisi B.

### 2. Indikator Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Hasil perhitungan IKM untuk indikator system, mekanisme dan prosedur pelayanan adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned}\text{Nilai Rata-Rata U2} &= 425 \\ \text{NRR U2} &= 425 : 140 = 3,038 \\ \text{Nilai IKM U2} &= \text{NRR} \times 25 = 3,038 \times 25 = 75,952\end{aligned}$$

Berdasarkan data diatas, maka dapat disimpulkan bahwa indikator system, mekanisme dan prosedur pelayanan di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi belum memuaskan karena mempunyai nilai konversi IKM sebesar 75,952 yang berarti kinerja pelayanan tergolong kurang baik dan mutu pelayanan berada pada posisi C.

### 3. Indikator Waktu Penyelesaian

Hasil perhitungan IKM untuk indikator waktu penyelesaian pelayanan adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned}\text{Nilai Rata-Rata U3} &= 435 \\ \text{NRR U3} &= 435 : 140 = 3,107 \\ \text{Nilai IKM U3} &= \text{NRR} \times 25 = 3,107 \times 25 = 77,679\end{aligned}$$

Berdasarkan data diatas, maka dapat disimpulkan bahwa indikator indikator waktu penyelesaian pelayanan di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi memuaskan karena mempunyai nilai konversi IKM sebesar 77,679 yang berarti kinerja pelayanan tergolong baik dan mutu pelayanan berada pada posisi B.

### 4. Indikator Biaya/Tarif

Hasil perhitungan IKM untuk indikator biaya/tarif pelayanan adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned}\text{Nilai Rata-Rata U4} &= 406 \\ \text{NRR U4} &= 406 : 140 = 2,898 \\ \text{Nilai IKM U4} &= \text{NRR} \times 25 = 2,898 \times 25 = 72,440\end{aligned}$$

Berdasarkan data diatas, maka dapat disimpulkan bahwa indikator biaya atau tarif pelayanan di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi belum memuaskan karena mempunyai nilai konversi IKM



sebesar 72,440 yang berarti kinerja pelayanan tergolong kurang baik dan mutu pelayanan berada pada posisi C.

### **5. Indikator Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Hasil perhitungan IKM untuk indikator produk spesifikasi jenis pelayanan adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned}\text{Nilai Rata-Rata U5} &= 407 \\ \text{NRR U5} &= 406 : 140 = 2,905 \\ \text{Nilai IKM U5} &= \text{NRR} \times 25 = 2,905 \times 25 = 72,619\end{aligned}$$

Berdasarkan data diatas, maka dapat disimpulkan bahwa indikator produk spesifikasi jenis pelayanan, maka indikator ini belum memuaskan karena mempunyai nilai konversi IKM sebesar 72,619 yang berarti kinerja pelayanan tergolong kurang baik dan mutu pelayanan berada pada posisi C.

### **6. Indikator Kompetensi Pelaksana**

Hasil perhitungan IKM untuk indikator kompetensi pelaksana pelayanan adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned}\text{Nilai Rata-Rata U6} &= 437 \\ \text{NRR U6} &= 437 : 140 = 3,121 \\ \text{Nilai IKM U6} &= \text{NRR} \times 25 = 3,121 \times 25 = 78,036\end{aligned}$$

Berdasarkan data diatas, maka dapat disimpulkan bahwa indikator kompetensi pelayanan di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi memuaskan karena mempunyai nilai konversi IKM sebesar 78,036 yang berarti kinerja pelayanan tergolong baik dan mutu pelayanan berada pada posisi B.

### **7. Indikator Perilaku Pelaksana**

Hasil perhitungan IKM untuk indikator kompetensi pelaksana pelayanan adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned}\text{Nilai Rata-Rata U7} &= 419 \\ \text{NRR U7} &= 419 : 140 = 2,990 \\ \text{Nilai IKM U7} &= \text{NRR} \times 25 = 2,990 \times 25 = 74,762\end{aligned}$$

Berdasarkan data diatas, maka dapat disimpulkan bahwa indikator perilaku pelaksana pelayanan di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi belum memuaskan karena mempunyai nilai konversi IKM sebesar 74,762 yang berarti kinerja pelayanan tergolong kurang baik dan mutu pelayanan berada pada posisi C.

### **8. Indikator Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Hasil perhitungan IKM untuk indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned}\text{Nilai Rata-Rata U8} &= 381 \\ \text{NRR U8} &= 381 : 140 = 2,719 \\ \text{Nilai IKM U8} &= \text{NRR} \times 25 = 2,719 \times 25 = 67,976\end{aligned}$$

Berdasarkan data diatas, maka dapat disimpulkan bahwa indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi belum memuaskan karena mempunyai nilai konversikan IKM sebesar 67,976 yang berarti kinerja pelayanan berada pada interval kurang baik dan mutu pelayanan berada pada posisi C.



## 9. Indikator Sarana dan Prasarana

Hasil perhitungan IKM untuk indikator sarana dan prasarana pelayanan adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned}\text{Nilai Rata-Rata U9} &= 427 \\ \text{NRR U9} &= 427 : 140 = 3,048 \\ \text{Nilai IKM U9} &= \text{NRR} \times 25 = 3,048 \times 25 = 76,190\end{aligned}$$

Berdasarkan data diatas, maka dapat disimpulkan bahwa indikator sarana dan prasarana pelayanan di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi belum memuaskan karena mempunyai nilai konversi IKM sebesar 76,190 yang berarti kinerja pelayanan berada pada interval kurang baik dan mutu pelayanan berada pada posisi C.

Berdasarkan uraian tentang indikator pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan rekapitulasi nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mengenai pengukuran terhadap 9 (sembilan) indikator pelayanan di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi yang mengacu pada hasil pengolahan data per-indikator pelayanan menurut Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 sebagai berikut :

- 1) Jumlah nilai per-indikator pelayanan
  1. Indikator Persyaratan Pelayanan = 440
  2. Indikator Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan = 425
  3. Indikator Waktu Penyelesaian Pelayanan = 435
  4. Indikator Biaya/Tarif Pelayanan = 406
  5. Indikator Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan = 407
  6. Indikator Kompetensi Pelaksana Pelayanan = 437
  7. Indikator Perilaku Pelaksana Pelayanan = 419
  8. Indikator Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan = 381
  9. Indikator Sarana dan Prasarana Pelayanan = 427

### 2) Nilai rata-rata per-indikator pelayanan

Nilai rata-rata per-indikator (NRR) adalah jumlah nilai per-indikator dibagi dengan jumlah responden, berikut rekapitulasi Nilai rata-rata per-indikator (NRR) tersebut :

1. NRR Indikator Persyaratan Pelayanan =  $440:140 = 3,145$
2. NRR Indikator Sistem, Mekanisme, dan Prosedur =  $425:140 = 3,038$
3. NRR Indikator Waktu Penyelesaian Pelayanan =  $435:140 = 3,107$
4. NRR Indikator Biaya/Tarif Pelayanan =  $406:140 = 2,898$
5. NRR Indikator Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan =  $407:140 = 2,905$
6. NRR Indikator Kompetensi Pelaksana Pelayanan =  $437:140 = 3,121$
7. NRR Indikator Perilaku Pelaksana Pelayanan =  $419:140 = 2,990$
8. NRR Indikator Penanganan Pengaduan,  
Saran dan Masukan Pelayanan =  $381:140 = 2,719$
9. NRR Indikator Sarana dan Prasarana Pelayanan =  $427:140 = 3,048$

### 3) Nilai Rata-Rata Tertimbang (NRRT) per-indikator pelayanan

Nilai rata-rata (NRR) tertimbang adalah perkalian antara nilai rata-rata per-indikator (NRR) dengan bobot nilai rata-rata tertimbang (NRR per-indikator x 0,111).

1. NRRT Indikator Persyaratan =  $3,145 \times 0,111 = 0,349$



2. NRRT Indikator Sistem, Mekanisme, dan Prosedur =  $3,038 \times 0,111 = 0,338$
  3. NRRT Indikator Waktu Penyelesaian =  $3,107 \times 0,111 = 0,345$
  4. NRRT Indikator Biaya/Tarif =  $2,898 \times 0,111 = 0,322$
  5. NRRT Indikator Produk Spesifikasi =  $2,905 \times 0,111 = 0,323$
  6. NRRT Indikator Kompetensi Pelaksana =  $3,121 \times 0,111 = 0,347$
  7. NRRT Indikator Perilaku Pelaksana =  $2,990 \times 0,111 = 0,332$
  8. NRRT Indikator Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan =  $2,719 \times 0,111 = 0,302$
  9. NRRT Indikator Sarana dan Prasarana =  $3,048 \times 0,111 = 0,339$
- Jumlah NRR Tertimbang =  $0,349 + 0,338 + 0,345 + 0,322 + 0,323 + 0,347 + 0,332 + 0,302 + 0,339 = 2,997$

4) Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka Jumlah NRR Tertimbang tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai Konversi SKM} = \text{Nilai SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

$$\text{Nilai Konversi SKM} = 2,997 \times 25 = 74,921$$

Berdasarkan kategori mutu pada tabel 3.5. pada bab sebelumnya, maka Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi memperoleh IKM sebesar 74,921 yang berarti Kinerja unit pelayanan Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi berada dalam mutu pelayanan “C” dengan kategori “KURANG BAIK”.

Rekapitulasi hasil pengolahan data mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat Per Indikator Pelayanan yang mengacu pada kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017, maka nilai IKM dari 9 indikator pelayanan dapat penulis jabarkan seperti tabel berikut :

Table 5.42 : Rekapitulasi Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Per Indikator Pelayanan.

No	Indikator	Jml Nilai	NRR	NRRT	Nilai Konversi IKM	Mutu	Kinerja
1	Persyaratan Pelayanan	440	3,145	0,349	78,631	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	425	3,038	0,338	75,952	C	Kurang Baik
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	435	3,107	0,345	77,679	B	Baik
4	Biaya/Tarif Pelayanan	406	2,898	0,322	72,440	C	Kurang Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	407	2,905	0,323	72,619	C	Kurang Baik
6	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	437	3,121	0,347	78,036	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	419	2,990	0,332	74,762	C	Kurang Baik



8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan	381	2,719	0,302	67,976	C	Kurang Baik
9	Sarana dan prasarana Pelayanan	427	3,048	0,339	76,190	C	Kurang Baik
Nilai IKM Unit Pelayanan				2,997			
Nilai Konversi IKM Unit Pelayanan				74,921			
Mutu Unit Pelayanan				C			
Kinerja Unit Pelayanan				Kurang Baik			

Sumber : Olahan Data 2023

Berdasarkan hasil rekapitulasi sembilan indikator sebagai parameter kepuasan masyarakat, yang mendapatkan nilai mutu pelayanan B (baik) meliputi indikator persyaratan pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan dan kompetensi pelaksana pelayanan. Sedangkan indikator pelayanan seperti sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, biaya/tarif pelayanan, perilaku pelaksana pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan serta sarana dan prasarana pelayanan tergolong ke dalam mutu pelayanan C (kurang baik).

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi, Indeks Kepuasan Masyarakat berada pada angka 2,997 yang berarti Tidak Puas. Apabila dikonversikan, maka IKM berada pada angka 74,921 yang berarti pelayanan tergolong kategori Kurang Baik, yang artinya kualitas pelayanan yang diberikan belum mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat.

### **6.2 Saran**

- 6.2.1** Pemerintah Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan agar terus meningkatkan kinerja agar selalu dapat memberikan pelayanan yang prima. Semua itu dilakukan agar kepuasan masyarakat selalu terjaga dan terjalin kerjasama yang baik antara masyarakat dan pemerintah sehingga dapat meningkatkan kepercayaan publik.
- 6.2.2** Menggunakan hasil penelitian terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini sebagai bahan rujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik agar dapat memuaskan masyarakat dalam pelayanan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Adrianto Wahyu Eka Pratama. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Di kantor Kelurahan Sondakan Kecamatan Leweyan Kota Surakarta. Skripsi. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta





**Juhanperak**  
**e-ISSN : 2722-984X**  
**p-ISSN :2745-7761**

- Andy Tjiptono dan Gregorius Chandra, (2005), Manajemen Kualitas Jasa, Yogyakarta. ANDI
- Anggara, Sahya. (2012). Ilmu Administrasi Negara (Kajian Konsep, Teori, dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance). Bandung: Pustaka Setia
- Anwar. 2017. "Pengaruh Motivasi Kerja dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (studi pada karyawan perusahaan daerah air minum PDAM Kota Malang)". Jurnal Universitas Brawijaya, Vol. 12, No. 2, Hal: 1-10.
- Dwiyanto, Agus. Dkk. 2016 Reformasi Birokrasi Publik Indonesia, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan. Universitas Gadjah Mada : Yogyakarta.
- Edison, Emron., dkk. 2016 Manajemen Sumber Daya Manusia. Alfabeta. Bandung
- Edison Emron, Yohny Anwar, Imas Komariyah. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia. Alfabeta, Bandung.
- Fayol, Henry. 2010. Manajemen Public Relations. Jakarta: PT Elex Media.
- Gibson, James L., John M. Ivancevich, dan James H. Donnelly. 2003. Organizations Behaviour, Structure and Process. 8th ed. Boston: Richard D. Irwin Inc.
- Hanif Nurcholis, Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah, Grasindo, Jakarta, 2007.
- Hasibuan, Malayu Sp. 2012. Manajemen SDM. Edisi Revisi, Cetakan Ke Tigabelas. Jakarta : Bumi Aksara.
- Inu Kencana Syafiie, Ilmu Pemerintahan, Jakarta: Bumi Aksara, 2003
- Keban, Yeremias T. 2008. Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik : Konsep, Teori, Dan Isu. Gava Media, Yogyakarta.
- Kotler, Philip; Armstrong, Garry, 2008. Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 1, Erlangga, Jakarta.
- Lijan Poltak Sinambela, dkk. (2011). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Makmur, S. (2008). Pemberdayaan Sumber Daya Manusia dan efektifitas Organisasi, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Manulang, M. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Citapustaka Media Perintis.
- Mardiasmo, 2002. Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah. Penerbit Andi Yogyakarta
- Miftah Thoha. 2012. Prilaku Organisasi Konsep Dasar dan Implikasinya. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Pasolong, Harbani. (2013). Kepemimpinan Birokrasi. Bandung: CV Alfabeta
- Potter PA dan Perry AG. (2006) Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses dan Praktik. Jakarta: EGC.
- R.Terry, George dan Leslie W.Rue. Dasar-Dasar Manajemen. (Jakarta: Bumi Aksara, 2010)
- R.Terry, George dan Leslie W.Rue. Dasar-Dasar Manajemen. (Jakarta: Bumi Aksara, 2010)



**Juhanperak**  
**e-ISSN : 2722-984X**  
**p-ISSN :2745-7761**

- Siagian Sondang P., 2002. Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja, Cetakan Pertama, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Silalahi, Ulber. 2011. Asas-asas manajemen. Bandung, PT. Refika Aditama.
- Suwarno, Y. (2008). Inovasi di Sektor Publik. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Syafiie, Inu Kencana, 2005. Pengantar Ilmu Pemerintahan, Bandung, PT. Refika Aditama
- Thoha, Miftah, 2005, Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik, dalam Dialogue, Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik. MAP-UNDIP, Semarang