



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

ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR DESA KOTO TALUK KECAMATAN KUANTAN TENGAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

Alvino Dinata

Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Islam Kuantan Singingi
Jl. Gatot Subroto KM.7 Kebun Nenas, Desa Jake, Kab. Kuantan Singingi
Email : alvinodinata@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui Kepuasan Masyarakat Koto Taluk Terhadap Pelayanan Di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah Masyarakat di Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian survey dengan tingkatan deskriptif dan menggunakan analisis kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel yaitu Teknik *Proportionate random sampling*. Dalam pengambilan data, menggunakan data primer dan data sekunder yang dilakukan dengan cara Observasi, kuesioner, dan dokumentasi.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dengan jumlah responden 1.685 dan peneliti mengambil sampel sebanyak 94 masyarakat.

Kemudian hasil dari penelitian ini adalah Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi Baik.

Kata kunci : Kepuasan Pelayanan

ABSTRACT

This research was conducted at the Koto Taluk Village Office, Central Kuantan District, Kuantan Singingi Regency. The purpose of this study was to determine the satisfaction of the Koto Taluk community with services at the Koto Taluk Village Office, Kuantan Tengah District, Kuantan Singingi Regency. The population and sample in this study were the community in Koto Taluk Village, Kuantan Tengah District, Kuantan Singingi Regency. The research approach used in this study was a survey research method with a descriptive level and used quantitative analysis with a sampling technique, namely the proportional random sampling technique. In data collection, primary data and secondary data are used by means of observation, questionnaires, and documentation.



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

The population in this study was the people of Koto Taluk Village, Kuantan Tengah District, Kuantan Singingi Regency with 1.685 respondents and researchers took a sample of 94 people.

Then the results of this study are the Analysis of the Community Satisfaction Index at the Koto Taluk Village Office, Central Kuantan District, Kuantan Singingi Baik Regency

Keywords: Service Satisfaction

1. PENDAHULUAN

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan pelayanan menjadi sesuatu yang tidak bisa dipisahkan dan ditinggalkan dalam kehidupan bermasyarakat. Setiap saat masyarakat selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari aparat pemerintah yang memberikan pelayanan. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan dalam bermasyarakat. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekadar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Menerima pelayanan yang memuaskan dari aparat pemerintah merupakan hak yang dimiliki setiap masyarakat.

Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhannya. Pelayanan publik yang sering dibutuhkan dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Dengan pelayanan yang diterima tersebut diharapkan masyarakat akan berpartisipasi aktif mendukung tugas-tugas aparat pemerintah, sehingga terjadi keseimbangan antara hak dan kewajiban sebagai warga negara.

Pelayanan terhadap masyarakat merupakan salah satu tugas yang harus dilaksanakan oleh pemerintah daerah maupun pemerintah pusat. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan pelayanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik pasal 1, pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa dan/ atau layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Masyarakat pada umumnya mengharapkan pelayanan yang baik. Pelayanan yang buruk akan menimbulkan citra negatif bagi pemerintah tersebut. Pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintah di Indonesia adalah hal yang bersifat



Juhanperak

e-ISSN : 2722-984X

p-ISSN :2745-7761

umum dan telah banyak terjadi, yaitu lambat dan bertele-telenya penyelesaian administrasi suatu urusan. Bila ingin mendapatkan pelayanan yang optimal, masyarakat harus melakukan balas jasa (*feedback*) dengan membayar dalam jumlah tertentu, maka hal ini termasuk kategori penyuaipan dan biasanya digariskan termasuk ke dalam perbuatan korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN). Ini artinya pelayanan yang diberikan belum memuaskan. Hal ini mengakibatkan masyarakat enggan mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah secara langsung. Desa merupakan ujung tombak pelayanan terhadap masyarakat dan juga disebut sebagai basis pelayanan publik. Hal ini tidaklah berlebihan jika dilihat dalam kegiatan sehari-harinya, masyarakat setiap harinya melakukan pengurusan baik perizinan maupun permohonan mendapatkan surat keterangan. Salah satu Kantor Desa yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Layanan yang diberikan contohnya pembuatan Pegurusan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Pengurusan Izin, surat permohonan dan surat keterangan dan fasilitas pelayanan pemerintahan lain bagi masyarakat ditingkat Desa sebelum pengurusan ke Kecamatan.

Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi, terdapat beberapa permasalahan yang dijumpai pada bagian pelayanan. Pelayanan yang diberikan secara umum belum memuaskan masyarakat. Pelayanan yang diberikan terlalu berbelit-belit dengan berbagai alasan yang kurang dapat diterima oleh masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan efisien. Keadaan yang demikian membuat masyarakat sebagai pengguna layanan publik tidak terpuaskan. Semua itu berakibat masyarakat enggan mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah secara langsung. Oleh karena itu, pemenuhan fasilitas pelayanan bagi pelanggan atau masyarakat merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan. pelayanan di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dianggap masih kurang memadai, seperti kurang Prosedur Pelayanan, Persyaratan Pelayanan yang berbelit-belit, Kejelasan petugas masih kurang, Kedisiplinan petugas yang tidak sesuai dengan prosedur, Tanggung jawab petugas pelayanan, Kemampuan petugas pelayanan yang masih kurang, Kecepatan pelayanan, Keadilan mendapatkan pelayanan dan kejelasan informasi yang masih kurang, Kesopanan dan keramahan petugas, Kewajaran biaya masih di temukan biaya tak terduga, Kepastian biaya pelayanan, Kepastian jadwal pelayanan, Kenyamanan lingkungan, Keamanan Pelayanan, serta tidak menyediakan fasilitas pengaduan jika tidak merasa puas dengan pelayanan dan lainnya. Hal ini tentu saja dapat menghambat kelancaran kegiatan pelayanan. Tujuan utama pelayanan publik adalah tercapainya kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat akan terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan atau lebih baik dari standar yang ditetapkan.

Kegiatan pelayanan yang diberikan di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi akan dinilai melalui tingkat kepuasan masyarakat. Masyarakat memberikan penilaian untuk menentukan ukuran kinerja pelayanan publik. Kegiatan yang dilakukan untuk mengetahui



Juhanperak

e-ISSN : 2722-984X

p-ISSN :2745-7761

pelayanan publik adalah mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi publik adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Ketentuan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) harus selalu dilakukan secara berkala. Artinya pada setiap periode waktu tertentu harus dilakukan penelitian atau perhitungan dan analisis terhadap kepuasan masyarakat akan pelayanan yang telah diberikan. Namun, Kantor-kantor Desa belum pernah melaksanakan ini. Hal ini menjadi menarik untuk dikaji dengan maksud untuk mengetahui mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Berdasarkan penjabaran di atas, maka akan dilakukan penelitian dengan judul Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

Berdasarkan masalah yang telah dipaparkan, masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: **“Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi diukur berdasarkan kepuasan masyarakat menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat?”**

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1.1 Teori/Konsep Administrasi Negara

Secara terminologi apa yang disebut administrasi adalah mengurus, mengatur, mengelola. Jika dibumbui oleh awalan *pe* dan akhiran *an* pada setiap arti, maka semuanya mengandung maksud adanya keterariran dan pengaturan sebab yang menjadi sasaran dari penguasaan, pengelolaan dan apalagi pengaturan adalah terciptanya keteraturan dalam susunan dan pengaturan dinamikanya.

Administrasi Negara menurut Jhon & Robert (dalam Syafiie, 2016: 31) Administrasi Negara adalah suatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijakan- kebijakan pemerintah, pengarahan kecakapan dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang.

Menurut Edward H.Litchfield (dalam Syafiie, 2016: 32) administrasi negara adalah suatu studi mengenai bagaimana bermacam – macam badan pemerintah diorganisir, diperlengkapi dengan tenaga- tenaganya, dibiayai, digerakkan dan dipimpin. Menurut Georgio J. Gordon (dalam Syafiie, 2016: 33) administrasi negara dapat dirumuskan sebagai seluruh proses baik yang dilakukan organisasi maupun perseorangan yang berkaitan dengan penerapan atau pelaksanaan hukum dan peraturan yang dikeluarkan oleh badan legislatif, eksekutif, serta peradilan.

Geral E. Caiden (dalam Syafiie, 2016: 33) mengemukakan dalam bukunya *Publik Administration* memberikan patokan bahwa untuk menentukan apakah suatu organisasi tersebut termasuk pemerintah adalah dengan melihat tiga hal, yaitu



organisasinya dibentuk dengan peraturan penerintah, karyawannya disebut pegawai negeri, dan pembiayaannya berasal dari uang rakyat.

Menurut Edward H. Litchfield (dalam Afifuddin, 2012: 24) mengatakan bahwa administrasi negara adalah suatu studi mengenai bagaimana bermacam-macam, badan-badan pemerintah diorganisasi dilengkapi tenaga-tenaganya, dibiayai, digerakkan, dan dipimpin.

John M. Pfiffner dan Robert V. Presthus (dalam Afiduddin, 2012 :24) administrasi negara adalah suatu proses yang berhubungan dengan pelaksanaan kebijaksanaan-kebijaksanaan pemerintah, pengarahan kecakapan, dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang.

Goerge J. Gordon (dalam Afifuddin, 2012: 24) administrasi negara dapat dirumuskan sebagai seluruh proses yang dilakukan organisasi maupun perorangan yang berkaitan dengan penerapan dan pelaksanaan hukum dan peraturan yang dikeluarkan oleh badan legislatif, eksekutif serta peradilan. Administrasi negara merupakan bagian dari proses species dari administrasi, dimana implementasinya tidak bisa lepas hubungannya dengan fungsi pemerintah, setiap negara termasuk Indonesia mengenal adanya perbedaan fungsi-fungsi politisi dan administrasi dalam pemerintahan. Adanya kotonomi fungsi pemerintahan tersebut mempunyai pengaruh terhadap perkembangan ilmu administrasi negara, pengaruh tersebut bisa menguntungkan dan bisa merugikan, dan disisi lain bisa menekankan pentingnya administrasi negara.

2.1.2 Teori /Konsep Organisasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KKBI) organisasi adalah kesatuan (susunan dan sebagainya) yang terdiri atas bagian-bagian (orang dan sebagainya) dalam perkumpulan dan tujuan tertentu atau kelompok kerja sama antara orang-orang yang diadakan untuk mencapai tujuan bersama.

Ulber silalahi (2011: 406) organisasi adalah satu alat atau sarana yang digunakan oleh orang untuk mengkoordinasi tindakan-tindakan mereka untuk mendapatkan sesuatu yang mereka harapkan yaitu untuk mencapai tujuan-tujuan mereka.

Menurut Usman Effendi (2014: 130) organisasi dapat dibedakan menjadi dua yaitu organisasi formal dan informal. Organisasi formal adalah suatu sistem mengenai aktivitas-aktivitas yang berkoordinasikan dari sekelompok orang yang berkerjasama kearah suatu tujuan bersama. Sedangkan organisasi informal adalah kumpulan hubungan antar perseorangan tanpa tujuan bersama yang disadari meskipun pada akhirnya hubungan-hubungan tak disadari untuk tujuan bersama.

Louis Allen (dalam Melayu Hasibuan, 2014 :24) Menjelaskan Organisasi merupakan sebagai proses penentuan dan pengelompokan pekerjaan yang akan dikerjakan, menetapkan dan melimpahkan wewenang dan tanggung jawab dengan maksud untuk memungkinkan orang-orang bekerja sama secara efektif dalam mencapai tujuan.

James Mooney (dalam Melayu Hasibuan, 2014 :24) Organisasi adalah setiap bentuk perserikatan manusia, untuk mencapai tujuan bersama.



Juhanperak

e-ISSN : 2722-984X

p-ISSN : 2745-7761

Koontz dan O'Donnel (dalam Melayu Hasibuan, 2014 :25) Organisasi adalah pembinaan hubungan wewenang dan dimaksudkan untuk mencapai koordinasi yang terstruktur, baik secara vertikal, maupun secara horizontal di antara posisi-posisi yang telah disertai tugas-tugas khusus yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan perusahaan. Jadi organisasi adalah hubungan struktural yang mengikat perusahaan dan kerangka dasar tempat individu-individu berusaha, dikoordinasi.

Marc dan Simon (dalam Melayu Hasibuan, 2014 :25) Organisasi adalah sistem yang kompleks yang terdiri dari psikologis, sosiologis, teknologis dan ekonomis yang dalam dirinya sendiri membutuhkan penyelidikan yang intensif.

Philip Selznick (dalam Melayu Hasibuan, 2014 :25) Organisasi adalah suatu sistem yang dinamis yang selalu berubah dan menyesuaikan diri dengan tekanan internal dan eksternal dan selalu dalam proses evolusi yang kontinu.

2.1.3 Teori/Konsep Pelayanan Publik

Menurut Hardiyansah (2011: 11) mendefinisikan bahwa “ pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas atau kegiatan atau usaha yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang melalui hubungan interaksi antara satu pihak ke pihak lain yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan untuk kepuasan penerima/pelanggan/konsumen.

Berdasarkan Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu: Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum. Pelayanan publik dibutuhkan masyarakat guna menunjang berbagai kebutuhannya.

Pelayanan publik menurut Sinambela (Harbani Pasolong, 2010: 199) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

2.1.4 Teori/Konsep Desa

Dalam Undang-Undang Nomor 6 tahun 2014 tentang desa pasal 1, desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut Desa, adalah suatu kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk dan mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat hak asal usul dan atau hak kesatuan tradisional yang diakui dan dihormati dalam system pemerintahan Negara Kesatuan Republic Indonesia.



Pemerintahan Desa adalah penyelenggara urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam system pemerintahan Negara Kesatuan Republic Indonesia. Pemerintah desa adalah kepala desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat desa sebagai unsur peyelenggara pemerintahan desa.

Badan usaha milik desa, yang selanjutnya disebut Bumdes, adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh desa melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan desa yang dipisahkan guna mengelola asset, jasa pelayanan, dan usaha lainnya untuk sebesar-besarnya kesejahteraan masyarakat desa. Peraturan desa adalah peraturan perundang-undangan yang ditetapkan oleh kepala desa setelah dibahas dan disepakati bersama badan permusyawaratan desa.

Widjaja (2014 :3) Menjelaskan Desa adalah suatu kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai susunan asli berdasarkan hak asal usul yang bersifat istimewa. Landasan pemikiran dalam mengenai pemerintahan desa adalah keanekaragaman, partisipasi, otonomi asli, demokratisasi dan pemberdayaan masyarakat.

2.1.5 Teori/Konsep Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut KEPMENPAN NO KEP/25/M.PAN/2/2004 adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Tujuan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut KEPMENPAN NO KEP/25/M.PAN/2/2004 adalah untuk mengetahui perkembangan kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi pemerintah yang dilaksanakan oleh instansi yang bersangkutan secara periodik. Dan bagi unit pelayanan di instansi pemerintah, hasil pengukuran dapat digunakan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Dan bagi masyarakat IKM dapat digunakan sebagai gambaran kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

Sebagaimana yang tertuang dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Pelayanan Masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah, ada 14 unsur yang relevan, valid, dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran tingkat kepuasan yakni :

1. Prosedur Pelayanan
2. Persyaratan Pelayanan
3. Kejelasan petugas pelayanan
4. Kedisiplinan petugas pelayanan.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan
7. Kecepatan pelayanan
8. Keadilan mendapatkan pelayanan.
9. Kesopanan dan keramahan petugas



10. Kewajaran biaya pelayanan
11. Kepastian biaya pelayanan
12. Kepastian jadwal pelayanan
13. Kenyamanan lingkungan
14. Keamanan Pelayanan.

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian survey dengan tingkatan deskriptif dan menggunakan analisis kuantitatif.

Menurut Neuman W Lawrence (dalam Sugiyono, 2017: 32) penelitian survey adalah penelitian yang menanyakan ke beberapa orang yang disebut responden tentang keyakinan, pendapat, karakteristik suatu objek dan perilaku yang telah lalu atau sekarang.

Menurut Arikundo (2010:282) Kuantitatif yaitu membandingkan antara kenyataan yang sebenarnya dengan teori-teori yang ada hubungan dengan permasalahan guna menarik suatu kesimpulan dan ditabulasikan dalam bentuk tabel-tabel frekuensi.

4. HASIL PEMBAHASAN

hasil dari Observasi, Quesioner dan Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi memperoleh Rata-rata Skor 3,72. Jika dilihat dari ketagori tingkat pengukuran berarti tergolong Baik karena berada pada peringkat 2 yaitu 3,40 – 4,19.

Quesioner dan Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi yang peneliti lakukan dari beberapa indikator di antaranya Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan, Kejelasan petugas pelayanan yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya), Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan, Kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan, Serta Keadilan mendapatkan pelayanan yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani yang, terbagi menjadi beberapa sub indikator yaitu nformasi mengenai prosedur pelayanan, Prosedur/tahapan alur pelayanan mudah dipahami, Persyaratan pelayanan yang diminta tidak berbelit-belit, Petugas pelayanan selalu ada, Petugas pelayanan sangat disiplin dalam memberikan pelayanan, Mudah di hubungi, Petugas pelayanan sangat bertanggungjawab, memberikan fasilitas pengaduan jika saya merasa tidak puas terhadap pelayanan, Memperbaiki jika ada kesalahan tanpa menimbulkan biaya dan lainnya, Kecepatan pelayanan, pemrosesan pelayanan sesuai dengan berkas layanan yang ajukan, sesuai dengan waktu yang di sepakati, memberikan informasi yang jelas, Petugas pelayanan memberikan pelayanan yang adil dan sesuai dengan nomor antrian yang di dapat, Tidak memandang suku dan golongan sudah terlaksana dengan Baik.



Juhanperak

e-ISSN : 2722-984X

p-ISSN :2745-7761

Meskipun sudah berjalan dengan baik Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Terus berupaya mempertahankan atau jika mungkin dapat terus ditingkatkan, akan menjadi lebih baik lagi.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan pelayanan menjadi sesuatu yang tidak bisa dipisahkan dan ditinggalkan dalam kehidupan bermasyarakat. Setiap saat masyarakat selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari aparatur pemerintah yang memberikan pelayanan. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan dalam bermasyarakat. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekadar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Menerima pelayanan yang memuaskan dari aparatur pemerintah merupakan hak yang dimiliki setiap masyarakat.

Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhannya. Pelayanan publik yang sering dibutuhkan dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Dengan pelayanan yang diterima tersebut diharapkan masyarakat akan berpartisipasi aktif mendukung tugas-tugas aparatur pemerintah, sehingga terjadi keseimbangan antara hak dan kewajiban sebagai warga negara.

5. SIMPULAN

Setelah melakukan penelitian dengan menyebarkan kuesioner dapat disimpulkan bahwa Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi Baik..

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan kepada pihak yang telah membantu penulis memperoleh masukan-masukan untuk menulis penelitian ini, Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan-kekurangan dalam penulisan ini. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tiada hingganya kepada Ibuk Dr. Ikrima Mailani, S.Pd.I., M.Pd.I., Selaku Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu pada Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi, Ibuk Rika Ramadhanti, S.IP.,M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi yang menjadi motivator untuk bisa menjadi orang besar, Bapak Emilia Emharis, S.Sos.,M.Si Selaku Ketua Program Studi Administasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi, Bapak Desriadi, S.Sos., M.Si selaku Pembimbing I yang telah memberikan arahan serta ilmu yang bermanfaat, Bapak Alsar Andri, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan serta ilmu yang bermanfaat, dengan sabar untuk meluangkan waktu, sehingga penulis dapat menyelesaikan Penulisan ini, Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi yang dalam hal ini tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang mana telah mendidik dan memberikan dorongan serta arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan ini, Seluruh Staff, karyawan tata usaha Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi yang telah membantu penulis yang berhubungan dengan penyelesaian penulisan ini, Secara khusus penulis ingin mengucapkan ribuan terima



Juhanperak

e-ISSN : 2722-984X

p-ISSN :2745-7761

kasih kepada Ibunda tercinta yang telah banyak memberikan dukungan dan pengorbanan baik secara moril maupun secara materil sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik dan nasehat dan saran yang diberikan adalah salah satu yang menolong dan membuat penulis tersadar untuk selalu berusaha lebih baik dalam mengerjakan penulisan ini.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Afifuddin.2012. *Pengantar Administrasi Pembangunan*. Bandung: Alfabeta
- Effendi Usman. 2014. *Asas Manajemen*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Fahmi, 2011. *Manajemen Kinerja (Teori Dan Aplikasi)*. Bandung :Alfabeta
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT. RajaGrafindo Persada
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- InuKencana Syafie.20016. *Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta :RenekaCipta
- Melayu S.P. Hasibuan, 2014. *Organisasi dan Motivasi, dasar penigkatan Produktivitas*. Jakarta :BumiAksara
- Mangkunegara, 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT RemajaRosdakarya
- Masran, 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Profesional*. Sidoarjo : Zifatama Publisher
- Mathis Robert L danJhon H Jakson, 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta :PrawiraHie
- Sugiyono,2015. *Metode penelitian & pengembangan*. Bandung :Alfabeta
- Sugiyono, 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatifdan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suparyadi, 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Kediri, CV.ANDI OFFSET
- UlberSilalahi, 2011. *Asas-Asas Manajemen*. Bandung :RefikaAditama
- Widjaja, 2014. *Otonomi Desa*, Jakarta, PT RajaGrafindo Persada

B. Undang-Undang

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan IKM.