

## Analysis Of Public Satisfaction Index In Public Services In Pagar Gunung Village, Padang Guci Hulu District, Kaur District

### Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik Di Desa Pagar Gunung Kecamatan Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur

Candra Adi Putra <sup>1)</sup>; Ahmad Soleh <sup>2)</sup>; Yun Fitrano <sup>3)</sup>

<sup>1)</sup> Study Program of Management Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu

<sup>2)</sup> Department of Management, Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu

Email: <sup>1)</sup> [krococandra@gmail.com](mailto:krococandra@gmail.com)

#### How to Cite :

Putra, A, C., Soleh, A., Fitrano, Y. (2023). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik Di Desa Pagar Gunung Kecamatan Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur. Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi Dan Keuangan, 4(3). DOI: <https://doi.org/10.53697/emak.v4i3>

#### ARTICLE HISTORY

Received [14 Juni 2023]

Revised [30 Juni 2023]

Accepted [02 Juli 2023]

#### KEYWORDS

Community Satisfaction Index, Public Service

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



#### ABSTRAK

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat juga dapat membantu pelaksana pelayanan publik untuk mengetahui aspek-aspek apa yang perlu dibenahi untuk meningkatkan pelayanan publik secara khusus di Kantor Desa. Tujuan penelitian adalah menganalisis indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan publik di Kantor Desa Pagar Gunung Kecamatan Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur. Teknik analisis data yang digunakan adalah dengan menggunakan pengukuran nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 155 orang masyarakat Desa Pagar Gunung Kecamatan Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur yang mendapatkan pelayanan dari Kantor Desa Pagar Gunung Kecamatan Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk kualitas pelayanan pada Kantor Desa Pagar Gunung Kecamatan Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,20 berada pada penilaian baik. Selanjutnya IKM unit pelayanan dikalikan dengan 25 sehingga IKM pada Kantor Desa Pagar Gunung Kecamatan Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur adalah 80,07 dengan mutu pelayanan B dengan kriteria baik karena berada pada interval nilai 76,61 – 88,30. Unsur biaya/tariff mendapat penilaian tertinggi dengan nilai rata-rata 3,63 dengan kriteria penilaian sangat baik. Hal ini menggambarkan bahwa masyarakat menilai Kantor Desa Pagar Gunung Kecamatan Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur memberikan pelayanan dengan gratis tanpa dipungut biaya. Nilai kepuasan terendah adalah 2,54 yaitu waktu penyelesaian dengan kriteria penilaian kurang baik. Hal ini menggambarkan bahwa waktu yang diperlukan untuk penyelesaian dokumen tidak sesuai dengan yang dijanjikan, disebabkan karena lambatnya pegawai dalam pemberian pelayanan, persyaratan yang kurang dan Kepala Desa yang sering tidak ada ditempat.

#### ABSTRACT

The aim of the study was to analyze the community satisfaction index on public services at the Pagar Gunung Village Office, Padang Guci Hulu District, Kaur District. The data analysis technique used was to measure the value of the Community Satisfaction Index (IKM) based on the Regulation of the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform Number 14 of 2017. The sample

*in this study was 155 people from Pagar Gunung Village, Padang Guci Hulu District, Kaur Regency who received services from the Pagar Gunung Village Office, Padang Guci Hulu District, Kaur District. The Community Satisfaction Index (IKM) for service quality at the Pagar Gunung Village Office, Padang Guci Hulu District, Kaur Regency obtained an average value of 3.20 which is a good assessment. Furthermore, the IKM of service units is multiplied by 25 so that the IKM in Pagar Gunung Village Office, Padang Guci Hulu District, Kaur Regency is 80.07 with service quality B with good criteria because it is in the value interval of 76.61 – 88.30. The element of cost/tariff gets the highest rating with an average score of 3.63 with very good assessment criteria. This illustrates that the community views the Pagar Gunung Village Office, Padang Guci Hulu District, Kaur District as providing services free of charge. The lowest satisfaction score is 2.54, namely the completion time with poor assessment criteria. This illustrates that the time required for the completion of documents is not as promised, due to the slowness of employees in providing services, inadequate requirements and the Village Head who is often not present.*

## PENDAHULUAN

Organisasi publik dalam memberikan pelayanan yang baik dituntut untuk dapat bertindak cepat dan akurat. Hal tersebut merupakan sebuah kewajiban yang harus dilakukan. Bagi organisasi publik, pelayanan yang baik terciptanya dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan dengan lancar. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik. (Lupiyoadi,2015:87)

Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan publik yang sering dibutuhkan dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Contoh dari pelayanan dalam bentuk barang publik meliputi jalan raya, air bersih, listrik dan sebagainya, sedangkan contoh pelayanan dalam bentuk jasa publik meliputi pelayanan administrasi, kesehatan, pendidikan dan penyelenggaraan transportasi. Pelayanan publik diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 menyebutkan bahwa "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik" (Barata, 2015:66)

Alternatif untuk meningkatkan pemberdayaan para pegawai tersebut adalah dengan meningkatkan pelayanan prima. Pelayanan prima sangat terkait dengan tata peraturan kerja yang disusun oleh suatu organisasi atau kantor. Tata peraturan tersebut akan menjadi acuan bagi pegawai untuk menjadi pegangan bersama dan sekaligus untuk menyatukan dan menyelaraskan berbagai tujuan dan tata nilai individual yang dianut oleh para pegawai. (Kurniawan, 2015:38)

Dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat dituntut pegawai yang memiliki tingkat profesionalisme yang tinggi. Profesionalisme adalah kondisi, arah, nilai, tujuan, dan kualitas suatu keahlian dan kewenangan yang berkaitan dengan mata pencaharian seseorang. Profesionalisme pegawai dibangun melalui penguasaan kompetensi-kompetensi yang secara nyata diperlukan dalam menyelesaikan pekerjaannya sebagai pelayan masyarakat. Profesionalisme pegawai harus dilihat dari kemampuan memberikan pelayanan prima terhadap masyarakat, menerima keluhan masyarakat dan melaksanakan semua tugas dengan tepat waktu. (Pratomo dan Shaff, 2015)

Kantor Desa Pagar Gunung Kecamatan Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur merupakan salah satu kantor kelurahan di Kabupaten Kaur yang memberikan pelayanan kepada masyarakat

khususnya masyarakat di Desa Pagar Gunung. Berdasarkan fenomena yang ada pada Kantor Desa Pagar Gunung Kecamatan Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur keprofesionalan pegawai pun masih dinilai kurang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat karena lambatnya pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat pada saat pengurusan surat menyurat, hal ini disebabkan karena prosedur pengurusan yang berbelit-belit, sering tidak adanya ditempat pegawai yang harus menandatangani surat serta masih rendahnya kemampuan pegawai untuk memberikan pelayanan yang cepat hal ini akan membuat masyarakat menjadi tidak puas dengan pelayanan yang ada di Kantor Desa Pagar Gunung Kecamatan Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur. Selain itu juga ketersediaan sarana dan prasana yang masih kurang, karena ruang tunggu yang ada di kantor Desa Pagar Gunung kurang memadai pada saat masyarakat yang datang lebih banyak. Kursi yang tersedia tidak cukup untuk masyarakat yang datang ke kantor Desa sehingga masyarakat harus berdiri pada saat antri menunggu pelayanan.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh beberapa orang peneliti dapat dilihat bahwa pada hasil penelitian Darham (2021) ditemukan bahwa indeks kepuasan masyarakat pada layanan Puskesmas Lubuk Landai Kabupaten Bungo sebesar 74 atau dapat dikatakan kurang baik dengan Mutu Pelayanan C dan penelitian Susanti (2015) dengan hasil penelitian besarnya indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Kesehatan Kabupaten Kaur sebesar 75,5 dengan mutu pelayanan B dengan kriteria baik.

## LANDASAN TEORI

### Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan bidang strategis dari organisasi. Manajemen sumber daya manusia harus dipandang sebagai perluasan dari pandangan tradisional untuk mengelola orang secara efektif dan untuk itu membutuhkan pengetahuan tentang perilaku manusia dan kemampuan mengelolanya.

Berbagai macam pendapat tentang pengertian manajemen sumber daya manusia, antara lain adanya yang menciptakan human resources, ada yang mengartikan sebagai manpower management serta ada yang menyetarakan dengan pengertian sumber daya manusia dengan personal (personalia, kepegawaian, dan sebagainya). Akan tetapi pada manajemen sumber daya manusia yang mungkin tepat adalah human resource management (manajemen sumber daya manusia), dengan demikian secara sederhana pengertian manajemen sumber daya manusia adalah mengelola sumber daya manusia (Mangkunegara, 2014:87).

Menurut Nasution (2016:106), manajemen sumber daya manusia adalah pendekatan terhadap manajemen manusia. Pendekatan terhadap manajemen manusia tersebut didasarkan pada nilai manusia dalam hubungannya dengan organisasi. Manusia merupakan sumber daya yang penting dalam organisasi di samping itu efektivitas organisasi sangat ditentukan oleh manajemen manusia.

Menurut Sutrisno (2014:4), manajemen sumber daya manusia merupakan pengakuan tentang pentingnya tenaga kerja organisasi sebagai sumber daya manusia yang sangat penting dalam memberi kontribusi bagi tujuan-tujuan organisasi, dan menggunakan beberapa fungsi dan kegiatan untuk memastikan bahwa sumber daya manusia tersebut digunakan secara efektif dan adil bagi kepentingan individu, organisasi dan masyarakat.

Fokus manajemen sumber daya manusia terletak pada upaya mengelola sumber daya manusia di dalam dinamika interaksi antara organisasi pekerja yang seringkali memiliki kepentingan berbeda. Manajemen sumber daya manusia meliputi penggunaan sumber daya manusia secara produktif dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi dan pemuasan kebutuhan pekerja secara individual.

Jadi manajemen sumber daya manusia dapat juga merupakan kegiatan perencanaan, pengadaan, pengembangan, pemeliharaan, serta penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan baik secara individu maupun organisasi. Walaupun objeknya sama-sama manusia,

namun pada hakikatnya ada perbedaan hakiki antara manajemen sumber daya manusia dengan manajemen tenaga kerja atau dengan manajemen personalia.

Sedangkan Ambar dan Rosidah (2014:13) mengemukakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah pengembangan dan pemanfaatan pegawai dalam rangka tercapainya tujuan dan sasaran individu, organisasi, masyarakat, bangsa dan internasional yang efektif.

Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari manajemen keorganisasian yang memfokuskan diri pada unsur sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia mempunyai tugas untuk mengelola unsur manusia secara baik agar diperoleh tenaga kerja yang puas akan pekerjaannya.

### **Pelayanan Prima**

Menurut Barata (2015:26): "Pelayanan prima adalah konsep kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik". Sedangkan menurut Sutopo dan Suryanto (2014:8): "Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang dapat diberikan kepada pelanggan

Menurut Rahmayanty (2016:5) Pelayanan Prima adalah kemampuan maksimal seseorang dalam berhubungan dengan orang lain dalam hal pelayanan. Pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada konsumen, baik konsumen internal maupun eksternal berdasarkan standard dan prosedur pelayanan.

Pelayanan prima (*Service Excellent*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan konsumen/masyarakat. Kemudian pendapat lain mengatakan bahwa pelayanan prima adalah kepedulian terhadap konsumen. Jadi pelayanan prima pada dasarnya adalah rasa kepedulian organisasi yang berorientasi keuntungan (*profit oriented*) atau organisasi yang berorientasi sosial (*nonprofit*) terhadap konsumen yang ditunjukkan dengan adanya sikap, perhatian, dan tindakan nyata, sehingga konsumen merasa nyaman dengan pelayanan prima yang diberikan (Pratomo & Shaff, 2015; 107).

### **Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapan. Tse dan Wilton dalam Lupiyoadi (2015:49) juga menyebutkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah pemakaiannya. Kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari harapan dan kinerja.

Oliver (2017:42) memberikan pendapat bahwa kepuasan keseluruhan ditentukan oleh ketidaksesuaian harapan yang merupakan perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kepuasan merupakan fungsi positif dari harapan pelanggan dan keyakinan diskonfirmasi. Dengan demikian kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat merupakan respon dari perbandingan antara harapan dan kenyataan.

Menurut Engel (2014:77), kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) yang sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan konsumen. Jadi harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan pesaingnya. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, mereka bersedia merekomendasi perusahaan, mau membayar sesuai mutu yang disampaikan, mengatakan hal-hal yang positif dari perusahaan, dan kurang sensitif terhadap harga.

Kepuasan masyarakat hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumennya. Pelayanan yang baik sering dinilai oleh masyarakat atau konsumen secara langsung dari aparat/petugas pemberi pelayanan sebagai orang yang melayani, karena itu diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang diberikan agar dapat

memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan konsumen. Jadi kualitas pelayanan merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh suatu institusi agar dapat tercapai kepuasan masyarakat. Untuk mengukur kepuasan masyarakat digunakan atribut yang berisi tentang bagaimana masyarakat menilai suatu produk atau layanan yang ditinjau dari sudut pandang pelanggan.

### METODE PENELITIAN

**Metode Analisis**

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah deskriptif dapat diartikan sebagai proses pemecahan masalah yang diselidiki dengan melukiskan keadaan subjek dan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau bagaimana adanya. Sugiyono (2015: 11), menyatakan bahwa metode penelitian deskriptif bertujuan untuk mendapatkan dan menyampaikan fakta-fakta dengan jelas dan teliti.

Untuk menjawab permasalahan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat, teknik analisis data yang digunakan adalah dengan menggunakan pengukuran nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan.

### HASIL DAN PEMBAHASA

**Hasil**

**Karakteristik Responden**

Responden dalam penelitian ini adalah 155 orang masyarakat Desa Pagar Gunung yang menerima pelayanan dari Kantor Desa Pagar Gunung Kecamatan Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur. Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin dan pendidikan terakhir. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

**Karakteristik Data Responden Berdasarkan Umur**

**Tabel 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

Usia	Responden	Persentase (%)
20 - 30	32	20,65
31 - 40	83	53,55
41 - 50	24	15,48
> 50 tahun	16	10,32
Total	155	100

Sumber: Hasil Penelitian dan diolah, 2023

Berdasarkan tabel 1 di atas dapat diketahui bahwa mayoritas masyarakat yang menerima pelayanan dari Kantor Desa Pagar Gunung Kecamatan Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur adalah yang berusia 31 sampai 40 tahun sebanyak 83 orang atau sebesar 53,55%. Hal ini menggambarkan

bahwa usia tersebut kebanyakan masyarakat memiliki banyak dokumen yang harus diurus ke kantor lurah.

b.Karakteristik Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Responden	Persentase (%)
Perempuan	67	43,23
Laki-laki	88	56,77
Total	155	100

Sumber: Hasil Penelitian dan diolah, 2023

Berdasarkan tabel 2 di atas karakteristik responden yang dikelompokkan menurut jenis kelamin, mayoritas masyarakat yang menerima pelayanan dari Kantor Desa Pagar Gunung Kecamatan Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur adalah laki-laki dengan jumlah persentase sebesar 56,77% atau sebanyak 88 orang. Hal ini menggambarkan bahwa masyarakat Desa Pagar Gunung yang banyak melakukan pengurusan dokumen di kantor Desa Pagar Gunung Kecamatan Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur adalah laki-laki.

c.Karakteristik Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Adapun karakteristik data responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Pendidikan Terakhir	Responden	Persentase (%)
SD Kebawah	2	1,29
SLTP	7	4,52
SLTA	87	56,13
D1-D3-D4	12	7,74
S-1	43	27,74
S-2 keatas	4	2,58
Total	155	100

Sumber: Hasil Penelitian dan diolah, 2023

Berdasarkan tabel 3 karakteristik responden yang dikelompokkan menurut pendidikan, tingkat pendidikan yang paling banyak menerima pelayanan dari Kantor Desa Pagar Gunung Kecamatan Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur adalah pendidikan SLTA yakni sebanyak 87 responden atau 56,13% dari 155 responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa kebanyakan masyarakat berpendidikan terakhir SLTA

d.Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

**Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama**

Pekerjaan Utama	Responden (Orang)	Persentase (%)
PNS	19	12,26
Pegawai Swasta	28	18,06
Wiraswasta/Usahawan	35	22,58
Pelajar/Mahasiswa	11	7,10
Petani	62	40,00
Total	155	100

Sumber: Hasil Penelitian dan diolah, 2023

Berdasarkan tabel 4 karakteristik responden yang dikelompokkan menurut pekerjaan, tingkat pekerjaan yang paling banyak menerima pelayanan dari Kantor Desa Pagar Gunung Kecamatan

Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur adalah masyarakat yang memiliki pekerjaan utama sebagai petani yaitu sebagai petani baik petani sawah maupun berkebun sebanyak 62 atau sebesar 40 %.

**Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat**

Hasil penelitian indeks kepuasan masyarakat dalam penerimaan pelayanan public di Kantor Desa Pagar Gunung Kecamatan Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur adalah sebagai berikut (Lampiran 2) :

**Tabel 5 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Layanan	Nilai Rata-Rata Perunsur (Nilai unsur layanan/155)	Kriteria Kualitas Pelayanan
1	Persyaratan	467	3,01	Kurang Baik
2	Prosedur	508	3,28	Baik
3	Waktu Penyelesaian	394	2,54	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	563	3,63	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	493	3,18	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	519	3,35	Baik
7	Perilaku Pelaksana	513	3,31	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	530	3,42	Baik
9	Sarana dan Prasarana	526	3,39	Baik
	Total	4,513	29,12	

Sumber : Data diolah, 2023

Berikut ini merupakan penjelasan tiap unsur dari hasil Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Desa Pagar Gunung Kecamatan Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur sebagai berikut;

**1.Unsur Persyaratan (U1)**

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Indeks kepuasan untuk unsur persyaratan sebesar 3,01, maka unsur persyaratan pelayanan di Kantor Desa Pagar Gunung Kecamatan Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur termasuk dalam kategori “Kurang Baik”. Masyarakat telah mengetahui persyaratan dalam pengurusan dokumen di kantor Lurah karena sebelum masyarakat ke kantor Lurah terlebih dahulu masyarakat akan meminta surat pengantar pengurusan dokumen di RT setempat pada saat meminta pengantar RT masyarakat akan diberitahu syarat-syarat yang diperlukan untuk pengurusan dokumen yang bersangkutan namun mendapat penilaian kurang baik karena sering terjadi pada saat sampai di Kantor lurah masih ada syarat yang kurang.

**2.Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Pada tabel 7 menunjukkan indeks kepuasan untuk unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur sebesar 3,28. Dengan demikian, untuk unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan public di Kantor Desa Pagar Gunung Kecamatan Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur termasuk dalam kategori “Baik”. Hal ini karena masyarakat telah mengetahui prosedur pengurusan sebuah dokumen.

**3.Unsur Waktu Penyelesaian (U3)**

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Pada tabel 7 menunjukkan indeks kepuasan untuk unsur Waktu Penyelesaian sebesar 2,54, yang berarti unsur Waktu Penyelesaian pelayanan di Kantor Desa Pagar Gunung Kecamatan Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur termasuk dalam kategori "Kurang Baik". Keluhan dari masyarakat mengatakan bahwa waktu penyelesaian dokumen lama dan tidak sesuai dengan yang disampaikan petugas. Hal ini bisa terjadi karena ada beberapa dokumen yang memang ketepatan waktu penyelesaiannya tergantung kepada pihak/instansi lain diluar Kantor Desa Pagar Gunung Kecamatan Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur, hal lain yang menyebabkan waktu penyelesaian dokumen yang lama adalah Lurah yang tidak ditempat dan untuk sebuah dokumen harus menunggu tanda tangan dari Lurah.

#### 4.Unsur Biaya/Tarif (U4)

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Pada tabel 7 menunjukkan indeks kepuasan untuk unsur Biaya/Tarif sebesar 3,63. Dengan demikian, maka untuk unsur Biaya/Tarif pelayanan di Kantor Desa Pagar Gunung Kecamatan Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur termasuk dalam kategori "Sangat Baik".

#### 5.Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Pada tabel 7 menunjukkan indeks kepuasan untuk unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan sebesar 3,18 yang berarti untuk unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pelayanan di Kantor Desa Pagar Gunung Kecamatan Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur termasuk dalam kategori "Baik". Unsur ini sangat dipengaruhi oleh unsur-unsur sebelumnya.

#### 6.Unsur Kompetensi Pelaksana (U6)

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Pada tabel 7 menunjukkan indeks kepuasan masyarakat untuk unsur Kompetensi Pelaksana sebesar 3,35 maka untuk unsur Kompetensi Pelaksana pelayanan di Kantor Desa Pagar Gunung Kecamatan Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur termasuk dalam kategori "Baik". Hal ini terlihat dari adanya bagian-bagian tertentu yang memiliki tugas masing-masing dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

#### 7.Unsur Perilaku Pelaksana (U7)

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas/operator dalam memberikan pelayanan. Pada tabel 7 menunjukkan indeks kepuasan masyarakat untuk unsur Perilaku Pelaksana sebesar 3,31 yang berarti untuk unsur Perilaku Pelaksana pelayanan di Kantor Desa Pagar Gunung Kecamatan Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur termasuk dalam kategori "Baik". Dalam sebuah pelayanan unsur perilaku pelaksana adalah modal utama. Hal ini berkenaan dengan karakter dan kebiasaan personil yang memberikan pelayanan. Dengan modal utama yang sudah bagus maka unsur-unsur yang lain akan lebih mudah diperbaiki dan atau ditingkatkan.

#### 8.Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Pada tabel 7 menunjukkan indeks kepuasan masyarakat untuk unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan sebesar 3,42. Dengan demikian, untuk unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan pelayanan di Kantor Desa Pagar Gunung Kecamatan Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur termasuk dalam kategori "Baik". Hal ini terlihat dari adanya media pengaduan (kotak pengaduan atau kotak saran), masyarakat dapat mengemukakan keluhannya terhadap pelayanan yang kurang baik melalui kotak saran atau kotak pengaduan.

### 9. Unsur Sarana dan Prasarana (U9)

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Pada tabel 7 menunjukkan indeks kepuasan masyarakat untuk unsur Sarana dan Prasarana sebesar 3,39. Dengan demikian, unsur Sarana dan Prasarana pelayanan di Kantor Desa Pagar Gunung Kecamatan Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur termasuk dalam kategori “Baik”. Hal ini perlu dipertahankan dengan cara perawatan yang baik dan rutin secara berkala. Selain itu, bangunan gedung Kantor Kantor Desa Pagar Gunung Kecamatan Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur masih baru dan interiornya juga masih lumayan bagus.

Dengan menggunakan metode perhitungan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, maka hasil nilai per unsur tersebut selanjutnya diolah untuk memperoleh nilai IKM secara keseluruhan. Untuk mencari nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur layanan dikalikan dengan 0,11 (sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Perhitungan tersebut dapat dilihat pada tabel 7.

**Tabel 6 Nilai Rata-Rata Tertimbang Perunsur Pelayanan**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Perunsur	Nilai Bobot Tertimbang	Nilai Rata-Rata Tertimbang
1	2	3	4	(3 x 4)
1	Persyaratan	3.15	0.11	0.35
2	Prosedur	3.29	0.11	0.36
3	Waktu Penyelesaian	2.56	0.11	0.28
4	Biaya/Tarif	3.55	0.11	0.39
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.12	0.11	0.34
6	Kompetensi Pelaksana	3.19	0.11	0.35
7	Perilaku Pelaksana	3.13	0.11	0.34
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.21	0.11	0.35
9	Sarana dan Prasarana Keamanan Pelayanan	3.20	0.11	0.35
	Nilai Indeks Kepuasan (IKM)			3,12

Sumber : Data diolah, 2023

Untuk mengetahui nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut :

$$IKM = \frac{\text{jumlah nilai persepsi perunsur}}{\text{total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Dari data di atas dapat diketahui :

Jumlah nilai persepsi perunsur : 4.513  
 Total unsur yang terisi : 155  
 Nilai tertimbang : 0,11

$$IKM = \frac{4.513}{155} \times 0,11 = 29,12 \times 0,11 = 3,20$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

IKM unit pelayanan x 25

$$3,20 \times 25 = 80,07$$

**Tabel 7. Keterangan Penilaian IKM**

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber : Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017

Secara keseluruhan, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Pagar Gunung Kecamatan Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur adalah 80,07 dengan mutu pelayanan B dan penilain kinerja unit pelayanan adalah baik karena berada pada interval nilai 76,61 – 88,30. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat yang menerima pelayanan dari Kantor Desa Pagar Gunung Kecamatan Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur menilai pelayanan yang diberikan sudah baik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam penerimaan pelayanan publik di Kantor Desa Pagar Gunung Kecamatan Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur dikategorikan sudah baik dengan nilai 80,07 (Baik).

## Pembahasan

Dari hasil penelitian terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Desa Pagar Gunung Kecamatan Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. Terdapat 9 unsur untuk penilaian dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah: Persyaratan, Prosedur, Waktu pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana dapat dikatakan sudah baik.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap analisis kualitas pelayanan publik pada Desa Pagar Gunung Kecamatan Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur, maka untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan publik dilakukan dengan cara pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. Dari hasil penelitian diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk kualitas pelayanan publik di Desa Pagar Gunung Kecamatan Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur adalah sebesar 80,07 dengan mutu pelayanan B dan penilain kinerja unit pelayanan adalah baik karena berada pada rentang nilai 62,51 – 81,25. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat Desa Pagar Gunung Kecamatan Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur menilai pelayanan yang diberikan oleh Kantor Desa Pagar Gunung Kecamatan Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur sudah baik.

Nilai kepuasan tertinggi adalah pada unsur biaya/tarif dengan nilai sebesar 3,63 pada kriteria penilaian sangat baik. Atribut ini merupakan atribut kepuasan dengan nilai kepentingan dan

kinerja/pelayanan tertinggi menurut masyarakat yang telah di survei. Hal ini dikarenakan hampir semua responden yang telah disurvei menyatakan bahwa tidak ada biaya (gratis) untuk pelayanan yang telah diterima. Atribut inilah yang menjadi kekuatan atau keunggulan pelayanan publik di Kantor Desa Pagar Gunung Kecamatan Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur, sehingga sangat penting untuk dipertahankan. Unsur ini juga menandakan tidak adanya pungli di Kantor Desa Pagar Gunung Kecamatan Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur dalam pengurusan sebuah dokumen.

Sedangkan unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian terendah adalah pada waktu penyelesaian dengan nilai rata-rata sebesar 2,54 dengan kriteria penilaian kurang baik. Hal ini menggambarkan bahwa masyarakat Desa Pagar Gunung Kecamatan Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur menilai pelayanan yang diberikan oleh Kantor Desa Pagar Gunung dilihat dari segi kecepatan pelayanan dinilai masih kurang baik. Karena masyarakat menilai masih kurang cepatnya pelayanan yang diberikan oleh Kantor Desa Pagar Gunung karena pada saat masyarakat melakukan pengurusan surat menyurat seperti surat keterangan usaha, surat keterangan domoisi, surat kerengan kawin atau belum kawin, surat keterangan kematian, surat keterangan pindah penduduk, surat keterangan hibah dan surat keterangan tanah, waktu yang dibutuhkan untuk penyelesaian surat menyurat tersebut tidak sesuai yang dijadwalkan. Hal ini disebabkan karena kurang disiplinnya pegawai karena pegawai sering datang terlambat dan pulang lebih cepat dari waktu yang telah ditetapkan.

Untuk waktu penyelesaian ini diharapkan kepada Kantor Desa Pagar Gunung Kecamatan Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur agar dapat menyelesaikan semua permintaan dari masyarakat secepat mungkin dan dapat diselesaikan dalam satu hari kerja. Hal tersebut mungkin bisa dilakukan dengan cara melakukan pelayanan menggunakan program komputerisasi yang sudah terprogram sehingga memudahkan petugas dalam memberikan pelayanan.

Dalam pemberian pelayanan meskipun masih terdapat unsur pelayanan menurut penilaian masyarakat pada Kantor Desa Pagar Gunung Kecamatan Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur yang kurang baik. Yaitu dapat dilihat pada kecepatan pelayanan, hal ini dinilai masyarakat karena masih belum maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh kantor Desa Pagar Gunung Kecamatan Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur, hal ini disebabkan karena masih kurangnya tenaga atau pegawai yang memiliki keahlian yang dapat melakukan pekerjaan dengan cepat.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk kualitas pelayanan pada Kantor Desa Pagar Gunung Kecamatan Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,20 berada pada penilaian baik. Selanjutnya IKM unit pelayanan dikalikan dengan 25 sehingga IKM pada Kantor Desa Pagar Gunung Kecamatan Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur adalah 80,07 dengan mutu pelayanan B dengan kriteria baik karena berada pada interval nilai 76,61 – 88,30.
2. Unsur biaya/tariff mendapat penilaian tertinggi dengan nilai rata-rata 3,63 dengan kriteria penilaian sangat baik. Hal ini menggambarkan bahwa masyarakat menilai Kantor Desa Pagar Gunung Kecamatan Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur memberikan pelayanan dengan gratis tanpa dipungut biaya.
3. Nilai kepuasan terendah adalah 2,54 yaitu waktu penyelesaian dengan kriteria penilaian kurang baik. Hal ini menggambarkan bahwa waktu yang diperlukan untuk penyelesaian dokumen tidak sesuai dengan yang dijanjikan, disebabkan karena lambatnya pegawai dalam pemberian pelayanan, persyaratan yang kurang dan Kepala Desa yang sering tidak ada ditempat.

### Saran

1. Diharapkan kepada Kantor Desa Pagar Gunung Kecamatan Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur untuk lebih memperhatikan unsur waktu penyelesaian karena merupakan unsur yang terendah.

Hal tersebut dapat dilakukan dengan cara menyelesaikan semua dokumen yang diurus oleh masyarakat dengan tepat waktu.

2. Diharapkan kepada masyarakat Desa Pagar Gunung untuk memperhatikan persyaratan yang harus dibawa pada saat pengurusan dokumen ke Kantor Lurah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agmilta. 2015. Analisis Kualitas Pelayanan Penanggulangan Bencana Kebakaran Pada Kantor Pemadam Kebakaran Kota Bengkulu . Skripsi Universitas Dehasen Bengkulu
- Ambar, Teguh Sulistiyani dan Rosidah. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Anoraga. 2017. Psikologi Kerja. Jakarta : Rineka Cipta
- Barata, Atep, Adya, 2015, Dasar-dasar Pelayanan Prima, Jakarta : PT, Elex Media Komputindo, Cahyaningsih. Elin. 2021. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pembinaan Dan Layanan Pengelolaan Data Dan Penyajian Informasi Kepegawaian. E-Jurnal BKN Volume 15 Nomor 1
- Darham, 2021. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dari Pelayanan Puskesmas Lubuk Landai Kabupaten Bungo. Jurnal Manajemen Sains Volume 1 Nomor 1
- Engel, F.J., 2016, Perilaku Konsumen Jilid 2 (terjemahan), Binapura Aksara, Jakarta
- Hamalik, Oemar. 2017. Proses Belajar Mengajar. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu. 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan Kesembilan. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Kurniawan, Agung. 2015. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaruan.
- Kurniawan. Ernie Trisnawati. S. 2015, Pengantar Manajemen, Jakarta, Kencana
- Lupiyoadi, Rambat. 2015. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Selemba Empat
- Mangkunegara. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Nasution, Mulia. 2016. Manajemen Personalialia. Jakarta : Djambatan
- Oliver, Sandra. 2017. Strategi Public Relations. Jakarta : Esensi.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Pratomo & Shaff, Akhsin. 2015. Pelayanan Prima. Bandung: Angkasa Bandung
- Rahmayanty, Nina, 2016. Manajemen Pelayanan Prima, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Ramli. 2013. Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Hasanuddin Damrah Manna Bengkulu Selatan. Skripsi. Universitas Dehasen Bengkulu
- Robbins, Stephen P. 2015. Perilaku Organisasi, Jakarta: Salemba Empat
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Cetakan Ke-18. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, 2016, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar, Jakarta, Rineka Cipta
- Susanti. Mira. 2015 Analisis Kualitas Pelayanan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kaur. Skripsi Universitas Dehasen Bengkulu
- Sutopo dan Suryanto, Adi, 2014. Pelayanan Prima. Lembaga Administrasi Negara RI, Jakarta
- Sutrisno, Edy. 2014. Budaya Organisasi. Cetakan kedua. Jakarta: Kencana Pranada Media Group.