

Analysis of the Community Satisfaction Index at the Talang Perapat Village Office, Seluma District, Bengkulu Province

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Talang Perapat Kecamatan Seluma Provinsi Bengkulu

Sukman ¹⁾; Sulistri Afriani ²⁾; Sri Handayani ³⁾

¹⁾ *Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dehasen Bengkulu*

²⁾ *Department of Management, Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu*

Email: ¹⁾ sukmans003@gmail.com

How to Cite :

Sukman, S., Afriani.S. Handayani.S. (2024). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Talang Perapat Kecamatan Seluma Provinsi Bengkulu. *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi Dan Keuangan*, 5(1). DOI: <https://doi.org/10.53697/emak.v5i1>

ARTICLE HISTORY

Received [23 Oktober 2023]

Revised [10 Desember 2023]

Accepted [30 Desember 2023]

KEYWORDS

Community Satisfaction Index, Talang Perapat Village

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



ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Talang Perapat Kecamatan Seluma Propinsi Bengkulu. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 80 orang masyarakat Desa Talang Perapat Kecamatan Seluma yang mendapatkan pelayanan dari Desa Talang Perapat Kecamatan Seluma. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. 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. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk kualitas pelayanan pada Kantor Desa Talang Perapat Kecamatan Seluma Propinsi Bengkulu diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,28 berada pada penilaian baik. Selanjutnya IKM unit pelayanan dikalikan dengan 25 sehingga IKM pada Kantor Desa Talang Perapat Kecamatan Seluma Propinsi Bengkulu adalah 82,03 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 3,61 dengan kriteria penilaian sangat baik. Hal ini menggambarkan bahwa masyarakat menilai Kantor Desa Talang Perapat Kecamatan Seluma Propinsi Bengkulu memberikan pelayanan dengan gratis tanpa dipungut biaya. Nilai kepuasan terendah adalah 3,13 yaitu waktu penyelesaian dengan kriteria penilaian baik.

ABSTRACT

The sample in this study consisted of 80 people from the Talang Perapat Village, Seluma District, who received services from Talang Perapat Village, Seluma District. Data collection uses a questionnaire. The data analysis technique used is to measure the value of the Community Satisfaction Index (IKM) based on the Minister of State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform Regulation Number 14 of 2017. The Community Satisfaction Index (IKM) for the quality of service at the Talang Perapat Village Office, Seluma District, Bengkulu Province obtained an average value of 3.28, which is considered good. Next, the service unit IKM is multiplied by 25 so that the IKM at the Talang Perapat Village Office, Seluma District, Bengkulu Province is 82.03 with service quality B with good criteria because it is in the value interval of 76.61 -

88.30. The cost/tariff element received the highest assessment with an average value of 3.61 with very good assessment criteria. This illustrates that the community considers that the Talang Perapat Village Office, Seluma District, Bengkulu Province provides services free of charge.

PENDAHULUAN

Dalam konteks sistem pemerintahan Negara Republik Indonesia yang membagi daerah Indonesia atas daerah-daerah besar dan daerah kecil, dengan bentuk dan susunan tingkatan pemerintahan terendah adalah desa atau kelurahan. Dalam konteks ini, pemerintahan desa adalah merupakan sub sistem dari sistem penyelenggaraan pemerintahan nasional yang langsung berada di bawah pemerintah kabupaten. Keberhasilan dari suatu pemerintahan terletak pada pemerintahannya sendiri. Dengan lahirnya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, maka memberikan suatu pengakuan atas otonomi asli yang ada pada Desa.

Dalam hal ini pemerintah telah membuat undang-undang mengenai pemerintahan desa, salah satunya adalah peraturan pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 tentang desa, yang isinya menyebutkan bahwa Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah desa dan badan permusyawaratan Desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Selama ini, pemerintah sebenarnya juga selalu mengumandangkan bahwa aparatur pemerintah adalah merupakan abdi masyarakat.

Sebagai abdi masyarakat, sudah jelas bahwa tugas utama dari aparatur pemerintah yaitu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dari para aparatur pemerintah. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik (Good Governance) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Dalam kaitan inilah maka peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya yang harus dilakukan secara terus menerus, berkelanjutan dan harus dilaksanakan oleh semua para aparatur pemerintah.

Setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menuntut kualitas tertentu. Pelayanan yang diselenggarakan pengelola melalui aparatnya, walaupun tidak bertujuan mencari keuntungan namun tetap harus mengutamakan kualitas layanan yang sesuai dengan tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani. Dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan layanan publik.

Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani. Dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratif dan dialogis. Dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistic pragmatis. Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Dan diperjelas lagi dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Pengertian pelayanan umum adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah/ Badan Usaha Milik Negara/Daerah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang/masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum maupun sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kantor Desa Talang Perapat Kecamatan Seluma merupakan salah satu kantor kelurahan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya masyarakat di Desa Talang Perapat. Berdasarkan fenomena yang ada pada Kantor Desa Talang Perapat Kecamatan Seluma keprofesionalan pegawainya 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 Talang Perapat Kecamatan Seluma.

LANDASAN TEORI

Indeks Kepuasan Masyarakat

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 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 public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya”.

Untuk mengetahui kepuasan masyarakat atau pelanggan dapat dilakukan melalui pengukuran kepuasan masyarakat atau pelanggan, untuk dapat mengetahui sampai sejauh mana pelayanan telah mampu memenuhi harapan atau dapat memberikan pelayanan kepada pelanggan, maka organisasi harus mengetahui tingkat harapan pelanggan atau suatu atribut tertentu. Harapan pelanggan ini selanjutnya akan dibandingkan dengan kinerja aktualnya, sehingga dari sini akan diperoleh indeks kepuasan pelanggan yang mencerminkan kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan.

Menurut Tjiptono (2016:31), Indeks Kepuasan Pelanggan adalah mengukur perbedaan antara apa yang ingin diwujudkan oleh pelanggan dalam membeli suatu produk atau jasa dan apa yang sesungguhnya ditawarkan perusahaan. Sedangkan Barata (2014:51) memberikan alasan penggunaan Indeks Kepuasan Pelanggan sebagai ukuran untuk mengetahui kualitas pelayanan adalah berdasarkan kebanyakan pendapat yang mengatakan bahwa untuk mengetahui program mutu, apapun bentuk organisasinya keberhasilan dari program mutu tersebut diukur dari kepuasan pelanggan”.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam 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 kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang relevan, valid, dan reliable, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian
Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif
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.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompeten Pelaksana
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana
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).

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 aparatur/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.

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).

Kualitas Pelayanan

Konsep kualitas pelayanan pada dasarnya memberikan persepsi secara konkrit mengenai kualitas suatu layanan. Konsep kualitas pelayanan ini merupakan suatu revolusi secara menyeluruh, permanen dalam mengubah cara pandang manusia dalam menjalankan atau mengupayakan usaha-usahanya yang berkaitan dengan proses dinamis, berlangsung, terus menerus di dalam memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan.

Stemvelt (2016:210) menyatakan bahwa konsep kualitas pelayanan adalah suatu persepsi tentang revolusi kualitas secara menyeluruh yang terpikirkan dan menjadi suatu gagasan yang harus dirumuskan (formulasi) agar penerapannya (implementasi) dapat diuji kembali (evaluasi), untuk menjadi suatu proses yang dinamis, berlangsung, terus menerus dalam memenuhi keputusan pembelian. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan

Yong dan Loh (2016:146) memberikan suatu pengertian bahwa konsep kualitas pelayanan adalah suatu kecocokan untuk penggunaan (fitness for yours) yang bertujuan untuk menemukan suatu pemikiran yang jelas dari proses pemikiran yang melahirkan adanya suatu pemahaman yang tidak sulit untuk dipahami, karena tujuannya jelas dan prosesnya merupakan continue quality improvement (proses yang berkelanjutan).

Menurut Tjiptono (2015:59), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama mempengaruhi kualitas jasa, yaitu expected service dan perceived service atau kualitas jasa yang diharapkan dan kualitas jasa yang diterima atau dirasakan.

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

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. Dalam penghitungan IKM terdapat 9 unsur atau indikator yang dikaji. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{U_1 \cdot f_1 + U_2 \cdot f_2 + \dots + U_n \cdot f_n}{f_1 + f_2 + \dots + f_n}$$

Untuk mempermudah interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$S_{ij} = \frac{X_{ij}}{100} \times 25$$

Tabel 1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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 : Kep.MENPAN Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017

Adapun langkah – langkah pengolahan data untuk indek kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

- 1) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9)
- 2) Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata- rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:
 - a. Nilai rata-rata per unsur pelayanan.
 - b. Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.
 - c. Nilai indeks pelayanan
 - d. Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur
 - e. Pengujian Kualitas Data
 - f. Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing- masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian indeks kepuasan masyarakat dalam penerimaan pelayanan public di Kantor Desa Talang Perapat Kecamatan Seluma Propinsi Bengkulu adalah sebagai berikut (Lampiran 2) :

Menghitung Jumlah Nilai Perunsur Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian maka jumlah nilai perunsur pelayanan dapat dilihat sebagai berikut :

1. Persyaratan (U1)	262
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)	275
3. Waktu Penyelesaian (U3)	250
4. Biaya/Tarif (U4)	289
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)	257
6. Kompetensi Pelaksana (U6)	263
7. Perilaku Pelaksana (U7)	265
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)	258
9. Sarana dan prasarana (U9)	266
Total : 262 + 275 + 250 + 289 + 257 + 263 + 265 + 258 + 266 =	2.385

Menghitung Rata-Rata Perunsur (NRR) (Jumlah Nilai Unsur/80)

1.Persyaratan (U1)	262 : 80 = 3,28
2.Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)	275 : 80 = 3,44
3.Waktu Penyelesaian (U3)	250: 80 = 3,13
4.Biaya/Tarif (U4)	289 : 80 = 3,61
5.Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)	257: 80 = 3,21
6.Kompetensi Pelaksana (U6)	263: 80 = 3,29
7.Perilaku Pelaksana (U7)	265: 80 = 3,31
8.Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)	258 : 80 = 3,23
9.Sarana dan prasarana (U9)	266 : 80 = 3,33

Total NRR : 3,28 + 3,44 + 3,13 + 3,61 + 3,21 + 3,29 + 3,31 + 3,23 + 3,33 = 29,83

Menghitung Rata-Rata Tertimbang (NRR x 0,11)

Adapun jumlah rata-rata tertimbang untuk setiap unsur adalah sebagai berikut:

1.Persyaratan (U1)	3,28 x 0,11 = 0,36
2.Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)	3,44 x 0,11 = 0,38
3.Waktu Penyelesaian (U3)	3,13 x 0,11 = 0,34
4.Biaya/Tarif (U4)	3,61 x 0,11= 0,40
5.Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)	3,21 x 0,11 = 0,35
6.Kompetensi Pelaksana (U6)	3,29 x 0,11 = 0,36
7.Perilaku Pelaksana (U7)	3,31 x 0,11 = 0,36
8.Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)	3,23 x 0,11 = 0,36
9.Sarana dan prasarana (U9)	3,33 x 0,11 = 0,37

Total NRR :0,36 + 0,38 + 0,34 + 0,40 + 0,35 + 0,36 + 0,36 + 0,36 + 0,37 = 3,28

Menghitung Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Total Nilai SKM = SKM Unit Pelayanan x 25
 = 3,28 x 25
 = 82,03

Mutu Pelayanan = B (Baik)

Secara keseluruhan, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Talang Perapat Kecamatan Seluma Propinsi Bengkulu adalah 82,03 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 Talang Perapat Kecamatan Seluma Propinsi Bengkulu menilai pelayanan yang diberikan sudah baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam penerimaan pelayanan publik di Kantor Desa Talang Perapat Kecamatan Seluma Propinsi Bengkulu dikategorikan sudah baik dengan nilai 82,03 (Baik). Berdasarkan hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat maka dapat dilihat hasil kepuasan masyarakat per unsur seperti pada tabel berikut ini:

Tabel 2 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Koversi	Mutu Pelayanan	Kinerja
U1	Persyaratan	3,28	82,00	B	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,44	86,00	B	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3,13	78,25	B	Baik
U4	Biaya/Tarif	3,61	90,25	A	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,21	80,25	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,29	82,25	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,31	82,75	B	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,23	80,75	B	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,33	83,25	B	Baik

Sumber : Data diolah, 2023

Berikut ini merupakan penjelasan tiap unsur dari hasil Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Desa Talang Perapat Kecamatan Seluma Propinsi Bengkulu 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 3,28, maka unsur persyaratan pelayanan di Kantor Desa Talang Perapat Kecamatan Seluma Propinsi Bengkulu termasuk dalam kategori “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.

2. Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Pada tabel 6 menunjukkan indeks kepuasan untuk unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur sebesar 3,44. Dengan demikian, untuk unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan public di Kantor Desa Talang Perapat Kecamatan Seluma Propinsi Bengkulu 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 6 menunjukkan indeks kepuasan untuk unsur Waktu Penyelesaian sebesar 3,13, yang berarti unsur Waktu Penyelesaian pelayanan di Kantor Desa Talang Perapat Kecamatan Seluma Propinsi Bengkulu termasuk dalam kategori “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 Talang Perapat Kecamatan Seluma Propinsi Bengkulu, 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 6 menunjukan indeks kepuasan untuk unsur Biaya/Tarif sebesar 3,61. Dengan demikian, maka untuk unsur Biaya/Tarif pelayanan di Kantor Desa Talang Perapat Kecamatan Seluma Propinsi Bengkulu 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 6 menunjukan indeks kepuasan untuk unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan sebesar 3,21 yang berarti untuk unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pelayanan di Kantor Desa Talang Perapat Kecamatan Seluma Propinsi Bengkulu 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 6 menunjukan indeks kepuasan masyarakat untuk unsur Kompetensi Pelaksana sebesar 3,29 maka untuk unsur Kompetensi Pelaksana pelayanan di Kantor Desa Talang Perapat Kecamatan Seluma Propinsi Bengkulu 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 table 6 menunjukan indeks kepuasan masyarakat untuk unsur Perilaku Pelaksana sebesar 3,31 yang berarti untuk unsur Perilaku Pelaksana pelayanan di Kantor Desa Talang Perapat Kecamatan Seluma Propinsi Bengkulu 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 msukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Pada tabel 6 menunjukan indeks kepuasan masyarakat untuk unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan sebesar 3,23. Dengan demikian, untuk unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan pelayanan di Kantor Desa Talang Perapat Kecamatan Seluma Propinsi Bengkulu 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 komputer, mesin dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Pada tabel 6 menunjukan indeks kepuasan masyarakat untuk unsur Sarana dan Prasarana sebesar 3,33. Dengan demikian, unsur Sarana dan Prasarana pelayanan di Kantor Desa Talang Perapat Kecamatan Seluma Propinsi Bengkulu termasuk dalam kategori "Baik". Hal ini perlu dipertahankan dengan cara perawatan yang baik dan rutin secara berkala. Selain itu, bangunan gedung Kantor Kantor Desa Talang Perapat Kecamatan Seluma Propinsi Bengkulu masih baru dan interiornya juga masih lumayan bagus.

Dari hasil penelitian terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Desa Talang Perapat Kecamatan Seluma Propinsi Bengkulu 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 Talang Perapat Kecamatan Seluma Propinsi Bengkulu, 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 Talang Perapat Kecamatan Seluma Propinsi Bengkulu adalah sebesar 82,03 dengan mutu pelayanan B dan penilain kinerja unit pelayanan adalah baik karena berada pada rentang nilai 76,61 – 88,30. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat Desa Talang Perapat Kecamatan Seluma Propinsi Bengkulu menilai pelayanan yang diberikan oleh Kantor Desa Talang Perapat Kecamatan Seluma Propinsi Bengkulu sudah baik.

Nilai kepuasan tertinggi adalah pada unsur biaya/tarif dengan nilai sebesar 3,61 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 Talang Perapat Kecamatan Seluma Propinsi Bengkulu, sehingga sangat penting untuk dipertahankan. Unsur ini juga menandakan tidak adanya pungli di Kantor Desa Talang Perapat Kecamatan Seluma Propinsi Bengkulu dalam pengurusan sebuah dokumen.

Sedangkan unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian terendah adalah pada waktu penyelesaian dengan nilai rata-rata sebesar 3,13 dengan kriteria penilaian Baik. Hal ini menggambarkan bahwa masyarakat Desa Talang Perapat Kecamatan Seluma Propinsi Bengkulu menilai pelayanan yang diberikan oleh Kantor Desa Talang Perapat dilihat dari segi kecepatan pelayanan dinilai masih kurang baik. Karena masyarakat menilai masih kurang cepatnya pelayanan yang diberikan oleh Kantor Desa Talang Perapat karena pada saat masyarakat melakukan pengurusan surat menyurat seperti surat pengantar KTP, surat pengantar KK, surat keterangan tidak mampu dan lain-lain, 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.

Dalam pemberian pelayanan meskipun masih terdapat unsur pelayanan menurut penilaian masyarakat pada Kantor Desa Talang Perapat Kecamatan Seluma Propinsi Bengkulu yang kurang baik. Yaitu dapat dilihat pada kecepatan pelayanan, hal ini dinilai masyarakat karena masih belum maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh kantor Desa Talang Perapat Kecamatan Seluma Propinsi Bengkulu, hal ini disebabkan karena masih kurangnya tenaga atau pegawai yang memiliki keahlian yang dapat melakukan pekerjaan dengan cepat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pelayanan publik di Kantor Desa Talang Perapat Kecamatan Seluma Propinsi Bengkulu, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk kualitas pelayanan pada Kantor Desa Talang Perapat Kecamatan Seluma Propinsi Bengkulu diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,28 berada pada penilaian baik. Selanjutnya IKM unit pelayanan dikalikan dengan 25

sehingga IKM pada Kantor Desa Talang Perapat Kecamatan Seluma Propinsi Bengkulu adalah 82,03 dengan mutu pelayanan B dengan kriteria baik karena berada pada interval nilai 76,61 – 88,30. Unsor biaya/tariff mendapat penilaian tertinggi dengan nilai rata-rata 3,61 dengan kriteria penilaian sangat baik. Hal ini menggambarkan bahwa masyarakat menilai Kantor Desa Talang Perapat Kecamatan Seluma Propinsi Bengkulu memberikan pelayanan dengan gratis tanpa dipungut biaya. Nilai kepuasan terendah adalah 3,13 yaitu waktu penyelesaian dengan kriteria penilaian 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 Talang Perapat Kecamatan Seluma Propinsi Bengkulu hendaknya meningkatkan kualitas pelayanan dari unsur waktu penyelesaian yang mendapatkan nilai terendah dalam penghitungan nilai Indeks Kepuasan masyarakat (IKM). Hal ini dapat dilakukan dengan cara membuat papan pengumuman mengenai persyaratan yang harus disiapkan untuk pengurusan surat menyurat jadi masyarakat sebelum melakukan pengurusan surat menyurat telah mengetahui seluruh persyaratan,
2. Perlunya peningkatan kemampuan SDM dan sarana prasana yang ada dengan tujuan dapat meningkatkan pelayanan maksimal kepada masyarakat.

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, Adya. 2015. Dasar- Dasar Pelayanan Prima. PT. ElexMedia Komputindo, Jakarta.
- Barata, Atep, Adya, 2015, Dasar-dasar Pelayanan Prima, Jakarta : PT, Elex Media Komputindo,
- 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 : Djembatan 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 Stemvelt. Robert C.. 2016. (Diterjemahkan oleh Purwoko) *Perception of Service Quality*. Allyn and Bacon. Massachusetts.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Cetakan Ke- 18. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto. Danang. 2014. "Konsep Dasar Riset Pemasaran Dan Prilaku Konsum Cetakan Ke empat. Andi. Yogyakarta.
- 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.
- Tjiptono, Fandy, 2015, *Manajemen Pelayanan Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta Yong. C.Z.. Yun. Y.W.. Loh. L.. 2016. (Diterjemahkan oleh Sutanto). *The Quest for Global Quality*. Pustaka Delapratasa. Jakarta.