

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PADA PELAYANAN PUBLIK DI DESA PAGAR  
GUNUNG KECAMATAN PADANG GUCI HULU  
KABUPATEN KAUR**



**SKRIPSI**

**OLEH**

**CANDRA ADI PUTRA**  
**NPM. 21040094 P**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS DEHASEN  
BENGKULU  
2023**

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PADA PELAYANAN PUBLIK DI DESA PAGAR  
GUNUNG KECAMATAN PADANG GUCI HULU  
KABUPATEN KAUR**



**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Melengkapi Salah Satu Syarat Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Pada Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen Bengkulu**

**OLEH**

**CANDRA ADI PUTRA  
NPM. 21040094 P**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS DEHASEN  
BENGKULU  
2023**

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PADA PELAYANAN PUBLIK DI DESA PAGAR  
GUNUNG KECAMATAN PADANG GUCI HULU  
KABUPATEN KAUR**

**SKRIPSI**

**OLEH**

**CANDRA ADI PUTRA**  
**NPM. 21040094 P**

*Telah Disetujui dan Disahkan  
Oleh Dosen Pembimbing*

Pembimbing Utama



**Dr. E. AHMAD SOLEH, S.E., M.Si**  
NIDN. 0201128101

Pembimbing Pendamping



**YUN FITRIANO, S.E., M.Ak**  
NIDN. 0229068501

Bengkulu, 12 Juni 2023

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen Bengkulu



**Dr. E. AHMAD SOLEH, S.E., M.Si**  
NIDN. 0201128101

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PADA PELAYANAN PUBLIK DI DESA PAGAR  
GUNUNG KECAMATAN PADANG GUCI HULU  
KABUPATEN KAUR**

**SKRIPSI**

**OLEH**

**CANDRA ADI PUTRA**  
**NPM. 21040094 P**

*Telah Dipertahankan didepan Dewan Penguji  
Pada tanggal 12 Juni 2023  
Dan dinyatakan LULUS*

**SUSUNAN DEWAN PENGUJI**

Ketua



**Dr. E. AHMAD SOLEH, S.E., M.Si**  
NIDN. 0201128101

Sekretaris



**YUN FITRIANO, S.E., M.Ak**  
NIDN. 0229068501

Anggota



**TITO IRWANTO, S.E., M.M**  
NIDN. 0203078901

Anggota



**YUDI IRAWAN ABL, S.E., M.M**  
NIDN. 0208018903

Bengkulu, 12 Juni 2023  
Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen Bengkulu



**Dr. SUWARNI, S.Kom., M.M**  
NIDN. 0211047001

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **Motto**

- ✚ *Musuh yang paling berbahaya di atas dunia ini adalah penakut dan bimbang. Teman yang paling setia, hanyalah keberanian dan keyakinan yang teguh." (Andrew Jackson).*
- ✚ *Jangan pernah malu untuk maju, karena malu menjadikan kita takkan pernah mengetahui dan memahami segala sesuatu hal akan hidup ini*

### **Persembahan**

*Kupersembahkan karya ku ini kepada :*

- *Kedua orang tuaku tercinta bapakku (Budiharto) dan ibunda ((Juni Hartiwi) tercinta, pengorbanan dan tetesan keringatmu yang tidak pernah terhapus, serta kasih sayang yang tulus telah mengiringiku di separuh perjalanan hidup, hingga aku telah berhasil menyelesaikan strata satu. Semua itu takkan aku sia-siakan, pengabdian ku tak akan pernah berakhir*
- *Saudaraku (Dera Putriani, Farir Alfaro Fabia) yang telah memberiku kesempatan untuk menyelesaikan strata I ini.*
- *Dosenku sekalian yang telah memberi bimbingan serta arahan atas selesainya skripsi ini.*

**ANALYSIS OF PUBLIC SATISFACTION INDEX IN PUBLIC SERVICES  
IN PAGAR GUNUNG VILLAGE, PADANG GUCI HULU DISTRICT,  
KAUR DISTRICT**

By:

Candra Adi Putra<sup>1)</sup>

Ahmad Soleh and Yun Fitriano<sup>2)</sup>

**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.*

**Keywords:** *Community Satisfaction Index, Public Service*

**1) Student**

**2) Supervisors**

# **ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK DI DESA PAGAR GUNUNG KECAMATAN PADANG GUCI HULU KABUPATEN KAUR**

Oleh :  
Candra Adi Putra<sup>1)</sup>  
Ahmad Soleh dan Yun Fitriano<sup>2)</sup>

## **RINGKASAN**

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.

Kata Kunci : Indeks Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik

- 1) Calon Sarjana Ekonomi (Manajemen)
- 2) Dosen Pembimbing

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat dan taufik hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Publik di Desa Pagar Gunung Kecamatan Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur”.

Didalam penulisan skripsi ini penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, baik bimbingan, saran-saran dan masukan moral maupun materil. Terhadap pihak-pihak yang telah memberi bantuan, penulis mengucapkan banyak terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya terutama kepada yang terhormat:

1. Ibu Dr. Suwarni, S.Kom., M.M., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen Bengkulu.
2. Bapak Dr. E. Ahmad Soleh, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen Bengkulu sekaligus selaku Pembimbing Utama yang telah memberikan petunjuk dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Yun Fitriano, S.E., M. Ak selaku Pembimbing Pendamping yang telah membimbing penulis dalam menulis skripsi ini.
4. Bapak atau Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen Bengkulu.
5. Seluruh Staf Karyawan/ti pada Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen Bengkulu atas bantuannya.
6. Rekan-rekan seperjuangan di Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen Bengkulu.



Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan kelemahan, untuk itu penulis menerima kritik dan saran yang bersifat membangun dengan senang hati demi kesempurnaan nilai-nilai skripsi ini dan untuk menulis skripsi ini selanjutnya.

Akhir kata penulis berhadap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, serta dapat menambah ilmu pengetahuan bagi pembacanya.

Amiin, aamiin yarobbal ‘alamin.

Bengkulu, Juni 2023

Penulis



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS DEHASEN BENGKULU**

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN  
PUBLIK DI DESA PAGAR GUNUNG KECAMATAN PADANG GUCI  
HULU KABUPATEN KAUR**

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : CANDRA ADI PUTRA  
NPM : 21040094 P  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Selama melakukan penelitian dan pembuatan skripsi saya tidak melakukan tindak pelanggaran etika akademik dalam bentuk apapun seperti penjiplakan, pembuatan skripsi oleh orang lain, atau pelanggaran lain yang bertentangan dengan etika akademik yang dijunjung tinggi Universitas Dehasen Bengkulu. Atau dengan kata lain, skripsi yang saya buat merupakan karya ilmiah saya sebagai penulis, bukan karya jiplakan atau karya orang lain.
2. Apabila skripsi saya terbukti ketidaksiannya, maka saya siap menerima sanksi sebagaimana aturan yang berlaku di Universitas Dehasen Bengkulu.
3. Apabila kelak di kemudian hari, setelah saya lulus dari Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen Bengkulu ditemukan bukti meyakinkan bahwa skripsi ini adalah karya jiplakan atau karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang ditetapkan Universitas Dehasen Bengkulu.

Bengkulu, Juni 2023  
Yang Menyatakan



**CANDRA ADI PUTRA**

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL LENGKAP.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian... ..	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Batasan Masalah.....	5
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	6
2.1.2 Pelayanan Prima.....	8
2.1.3 Kepuasan Masyarakat .....	9
2.1.4 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	12
2.2 Penelitian Terdahulu.....	16
2.3 Kerangka Analisis.....	17
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian.....	19

3.2 Definisi Operasional.....	19
3.3 Metode Pengambilan Sampel.....	20
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	23
3.5 Metode Analisis .....	24
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Hasil Penelitian .....	28
4.1.1 Sejarah Singkat Desa Pagar Gunung Kecamatan Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur .....	28
4.1.2 Struktur Organisasi.....	29
4.1.3 Karakteristik Responden .....	34
4.1.4 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat.....	37
4.2 Pembahasan.....	45
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan .....	49
5.2 Saran.....	50
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Analisis .....	18
Gambar 2. Struktur Organisasi Desa Pagar Gunung Kecamatan Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur .....	29

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Sampel Krejcie and Morgan .....	21
Tabel 2. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu . Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	25
Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	34
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	35
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	36
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama.....	36
Tabel 7. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan .....	37
Tabel 8. Nilai Rata-rata Tertimbang Perunsur Pelayanan.....	44

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Hasil Kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

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 tercermin 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 peraturn 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.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti mengangkat judul dalam penelitian ini adalah “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Publik di Desa Pagar Gunung Kecamatan Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, untuk permasalahan yang akan dibahas ini dirumuskan adalah bagaimana analisis indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan publik di Kantor Desa Pagar Gunung Kecamatan Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan publik di Kantor Desa Pagar Gunung Kecamatan Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis dapat menambah pengetahuan sebagai bekal dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh dibangku kuliah pada dunia kerja yang sesungguhnya.
2. Bagi Kantor Desa Pagar Gunung Kecamatan Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur, sebagai masukan dalam pembinaan pegawainya khususnya dalam peningkatan kepuasan masyarakat
3. Bagi pembaca / peneliti selanjutnya, sebagai referensi untuk penelitian dengan permasalahan yang sama.

## **1.5 Batasan Masalah**

Agar permasalahan ini tidak menyimpang dari masalah yang akan diteliti, maka peneliti membatasi hanya pada indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan publik di Kantor Desa Pagar Gunung Kecamatan Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan 9 unsur pelayanan yaitu Persyaratan, Prosedur, Waktu penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 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.

### **2.1.2 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).

Prinsip pelayanan prima di dalam pelayanan, ada beberapa indikator terhadap pengertiannya, dimana pada intinya adalah bagaimana mendahulukan kepentingan masyarakat yang menurut Barata (2015:98) mempunyai beberapa acuan antara lain :

1. Memuaskan masyarakat.
2. Tidak ada keluhan masyarakat.
3. Orang pelayanan wajib menanggapi permasalahan atau keluhan masyarakat
4. Mengetahui sumber – sumber keluhan masyarakat dan mengetahui cara mengatasi keluhan tersebut.



### 2.1.3 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.

Engel (2016:95) mengemukakan bentuk-bentuk pengambilan tindakan akibat dari ketidakpuasan atas kualitas pelayanan yang disampaikan kepada pelanggan di antaranya:

1. Respon suara (*voice response*);
2. Respon pribadi (*private response*);
3. Respon pihak ketiga (*third-party response*).

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.

Menurut Kurniawan (2015:41), kepuasan masyarakat dapat diukur melalui atribut-atribut pembentuk kepuasan yang terdiri atas:

1. *Value to price relationship*. Hubungan antara harga yang ditetapkan oleh badan usaha untuk dibayar dengan nilai/manfaat yang diperoleh masyarakat.
2. *Product value* adalah penilaian dari kualitas produk atau layanan yang dihasilkan suatu badan usaha.
3. *Product benefit* adalah manfaat yang diperoleh masyarakat dari mengkonsumsi produk yang dihasilkan oleh badan usaha.
4. *Product feature* adalah ciri-ciri atau karakteristik tertentu yang mendukung fungsi dasar dari suatu produk sehingga berbeda dengan produk yang ditawarkan pesaing.
5. *Product design* adalah proses untuk merancang tampilan dan fungsi produk. *Product reliability and consistency* adalah kekakuratan dan keandalan produk yang dihasilkan oleh suatu badan usaha.
6. *Range of product or services* adalah macam dari produk atau layanan yang ditawarkan oleh suatu badan usaha.
7. Pengukuran kepuasan masyarakat merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan public.

#### 2.1.4 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 sapa 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).

### **2.2 Penelitian Terdahulu**

1. Penelitian oleh Darham (2021) dengan judul Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dari Pelayanan Puskesmas Lubuk Landai Kabupaten Bungo. Hasil penelitian ini, Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik di Puskesmas Lubuk Landai Kecamatan Tanah Sepenggal Kabupaten Bungo dengan menggunakan 9 indikator sesuai dengan PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 diperoleh Nilai Kumulatif Indeks Kepuasan masyarakat sebesar 74 atau dapat dikatakan kurang baik dengan Mutu Pelayanan C , dengan faktor dominan adalah indikator sarana dan prasarana agar lebih ditingkatkan,
2. Penelitian di lakukan oleh Cahyaningsih (2021) dengan judul Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pembinaan Dan Layanan Pengelolaan Data Dan Penyajian Informasi Kepegawaian. Hasil

penelitian menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat terhadap pembinaan dan layanan data adalah baik untuk seluruh variabel dan indikator. Adapun indikator terbaik sebagai nilai kompetitif Instansi adalah perilaku pelaksana, sedangkan rekomendasi dan saran tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas layanan publik yang prima adalah review standar dan prosedur, peningkatan sarana prasarana dan TI, waktu respon layanan, serta kompetensi SD

3. Penelitian yang dilakukan oleh Susanti (2015 ) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kaur”. Berdasarkan hasil penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk kualitas pelayanan pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kaur adalah 75,50 dengan mutu pelayanan B dengan kriteria baik karena berada pada rentang nilai 62,51 – 81,25. Unsur kesopanan dan keramahan petugas mendapat penilaian tertinggi dengan nilai rata-rata 3,51 dengan kriteria penilaian sangat baik. Hal ini menggambarkan bahwa masyarakat menilai pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Kaur memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah. Nilai kepuasan terendah adalah 2,38 yaitu kecepatan pelayanan dengan kriteria penilaian kurang baik
4. Penelitian juga dilakukan oleh Agmilta (2015) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Penanggulangan Bencana Kebakaran Pada Kantor Pemadam Kebakaran Kota Bengkulu”. Hasil penelitian rata-rata indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan penanggulangan kebakaran kota Bengkulu adalah 3,13 dengan nilai konversi indek kepuasan masyarakat



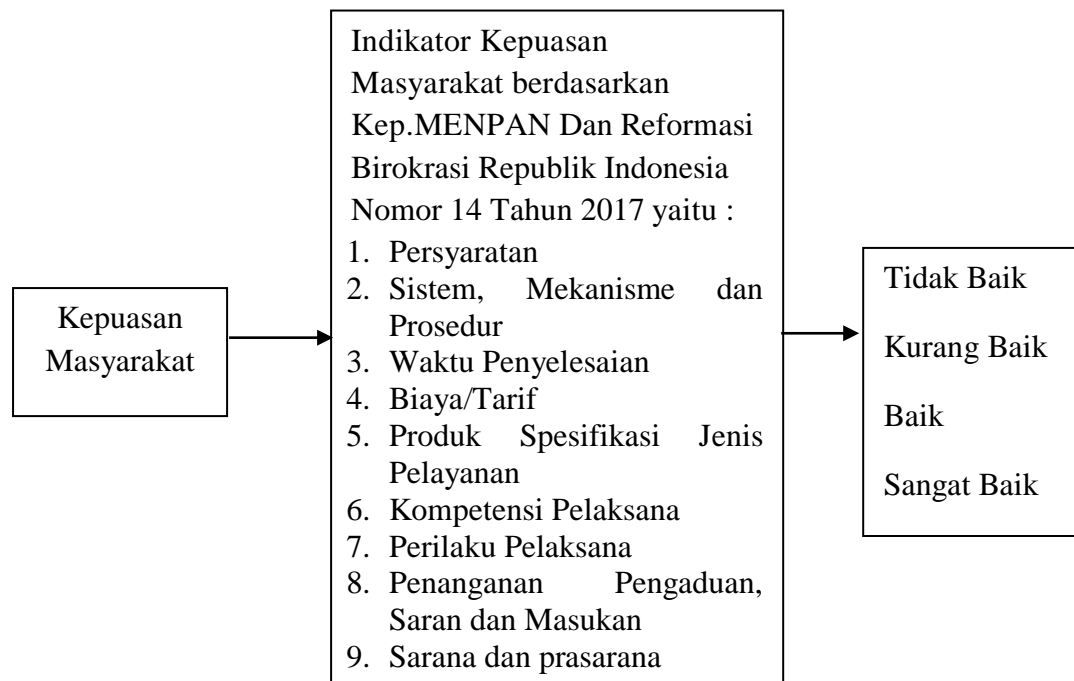
sebesar 78,25% pada kategori B dengan kinerja pelayanan B. Unsur tertinggi adalah pada unsur kewajaran biaya pelayanan dengan nilai rata-rata 3,30 dan unsur terendah pada unsur kecepatan pelayanan dengan nilai rata-rata 2,90

Adapun perbedaan penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu adalah pada tempat penelitian dan objek yang diteliti. Pada penelitian sekarang akan meneliti masyarakat desa dalam mendapatkan pelayanan dari kantor Desa sedangkan penelitian terdahulu meneliti pada Puskesmas, Dinas Kesehatan dan Dinas Kebakaran.

### 2.3 Kerangka Analisis

Agar permasalahan dalam penelitian ini lebih terarah, maka perlu disusun kerangka analisis seperti pada gambar sebagai berikut :

Gambar 1. Kerangka Analisis



Dari gambar di atas dijelaskan bahwa indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan publik di Kantor Desa Pagar Gunung Kecamatan Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur dilihat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik 9 unsur pelayanan yaitu Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Waktu pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana apakah tidak baik, kurang baik, baik atau sangat baik.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

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.

#### **3.2 Definisi Operasional**

1. Kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan masyarakat Desa Pagar Gunung Kecamatan Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya.
2. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi oleh masyarakat dalam pengurusan suatu jenis pelayanan pada Kantor Desa Pagar Gunung Kecamatan Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur baik persyaratan teknis maupun administratif.
3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang oleh Kantor Desa Pagar Gunung Kecamatan Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur

4. Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan pada Kantor Desa Pagar Gunung Kecamatan Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur dari setiap jenis pelayanan.
5. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari Kantor Desa Pagar Gunung Kecamatan Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
6. 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 dari Kantor Desa Pagar Gunung Kecamatan Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur
7. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh Kantor Desa Pagar Gunung Kecamatan Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
8. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas Kantor Desa Pagar Gunung Kecamatan Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur dalam memberikan pelayanan.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut pada Kantor Desa Pagar Gunung Kecamatan Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur.
10. Sarana dan prasarana segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan yang digunakan dalam pemberian pelayanan pada Kantor Desa Pagar Gunung Kecamatan Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur

### **3.3 Metode Pengambilan Sampel**

Menurut Sugiyono (2015:61), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penduduk Desa Pagar Gunung Kecamatan Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur yang berjumlah 257 KK.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2015:81). Dalam banyak kasus tidak mungkin meneliti seluruh anggota populasi. Oleh karena itu perlu dibentuk sebuah perwakilan populasi yang disebut sampel. Teknik pengambilan sampel adalah teknik *accidental sampling* yaitu memilih siapa saja anggota populasi yang secara kebetulan bertemu dianggap dapat memberikan informasi yang diperlukan (Sugiyono, 2015: 85)

Sampel dalam penelitian ini dihitung menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan* Permenpan no. 14 tahun 2017, dengan penjelasan sebagai berikut :

Tabel 2. Sampel *Krejcie and Morgan*

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306

30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361

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

Populasi = 257

Sampel = sesuai tabel *Krejcie and Morgan*  $n = 260 = 155$  sampel

Sehingga 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

Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *accidental sampling* yaitu peneliti memilih siapa saja anggota populasi yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dianggap dapat memberikan informasi yang diperlukan (Sugiyono, 2013:85).

### 3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dimaksudkan untuk memperoleh informasi yang relevan, akurat dan reliabel. Metode yang digunakan adalah :

#### 1. Kuesioner.

Metode kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2013:142). Data yang diperoleh dalam penelitian ini didapatkan langsung dari pengisian kuesioner (angket) yang ditujukan kepada responden.

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

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas

pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

1. Tidak baik, diberi nilai persepsi 1
2. Kurang baik, diberi nilai persepsi 2
3. Baik, diberi nilai 3
4. Sangat baik, diberi nilai persepsi 4

## 2. Wawancara

Wawancara (*Interview*), menurut Sugiyono (2017:96) yaitu mengumpulkan data dengan mengadakan tanya jawab langsung kepada pimpinan atau karyawan yang terkait langsung dengan aktivitas sistem informasi akuntansi pendapatan. Dalam hal ini wawancara dilakukan dengan petugas atau pegawai pada Kantor Desa Pagar Gunung Kecamatan Padang Guci Hulu Kabupaten Kaur

### 3.5 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:

$$SKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi perunsur}}{\text{total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

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:

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap

Tabel 3 : 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.

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.
  - b) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur
  - c) Pengujian Kualitas Data

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