

**TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PUBLIK PADA KANTOR PEMERINTAH DESA BARU
KECAMATAN BATANG KUIS KABUPATEN
DELI SERDANG
(Berdasarkan Permen PAN&RB Nomor 14 Tahun 2017)**

SKRIPSI

Oleh:

**RAHMAD RAMADHAN HARAHAHAP
NPM. 198520017**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2024**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 3/5/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

**TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PUBLIK PADA KANTOR PEMERINTAH DESA BARU
KECAMATAN BATANG KUIS KABUPATEN
DELI SERDANG
(Berdasarkan Permen PAN&RB Nomor 14 Tahun 2017)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Medan Area



Oleh:

**RAHMAD RAMADHAN HARAHAHAP
NPM. 198520017**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2024**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 3/5/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)3/5/24

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik
Pada Kantor Pemerintah Desa Baru Kecamatan Batang Kuis
Kabupaten Deli Serdang.

Nama : Rahmad Ramadhan Harahap

NPM : 198520017

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik.

Disetujui Oleh:

Komisi Pembimbing


Drs. Bahrum Jamil, M.AP
Pembimbing I


Beltahmamero Simamora, S.IP., M.PA
Pembimbing II

Mengetahui


Dr. Walid Musthafa S, S.Sos, M.IP
Dekan Fakultas ISIPOL


Drs. Indra Muda, M.AF
Ka. Prodi Administrasi Publik

Tanggal Lulus : Medan, 22 Februari 2024.

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah. Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.



SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rahmad Ramadhan Harahap
NPM : 198520017
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksekutif (*Non-excecutive Royalty-free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: "Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Pemerintah Desa Baru Kecamatan Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang"

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksekutif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pengolahan data (*database*), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan
Pada tanggal : 22 Februari 2024



Rahmad Ramadhan Harahap
NPM: 198520017

ABSTRAK

Pelayanan publik yang baik dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Kantor Pemerintahan Desa Baru. Penelitian ini menggunakan 9 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Permen PAN&RB No. 14 Tahun 2017. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuisisioner yang diberikan kepada 88 responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Kantor Pemerintahan Desa Baru Kecamatan Batang Kuis berada dalam kategori “C” dengan predikat “Kurang Baik”. Hal ini ditunjukkan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari 9 (sembilan) unsur IKM sebesar 3,023 dan dengan nilai konversi IKM sebesar 75,563. Indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi terdapat pada tiga indikator yakni 1) Waktu penyelesaian, 2) Perilaku pelaksana, 3) Penanganan pengaduan saran dan masukan, dengan masing-masing nilai unsur layanan sebesar 3,114 dengan kategori Baik. Sedangkan indikator terendah terdapat pada dua indikator yakni 1) Persyaratan pelayanan, dan 2) Produk pelayanan, dengan masing-masing nilai unsur layanan sebesar 2,977 dengan kategori Kurang Baik. Rekomendasi dari penelitian ini adalah Pemerintah Desa Baru hendaknya memperbaiki kinerja mutu pelayanannya kepada masyarakat, dengan memberikan informasi pelayanan mengenai prosedur, persyaratan, biaya, dan jenis produk pelayanan yang jelas.

Kata Kunci: Pelayanan publik, Indeks kepuasan masyarakat, Pemerintah Desa Baru.

ABSTRACT

Good public services can be realized if the services provided are in accordance with established service standards. This research aims to determine the level of community satisfaction with public services at the Baru Village Government Office. This research uses 9 Community Satisfaction Indexes (IKM) based on PAN&RB Ministerial Regulation No. 14 of 2017. This research uses quantitative methods. The research instrument used was a questionnaire given to the 88 respondents who were the samples in this study. The results of the research show that the services of the Baru Village Government Office, Batang Kuis District are in category "C" with the title "Poorly Good". This is shown by the Community Satisfaction Index (IKM) value of 9 (nine) IKM elements of 3.023 and by the IKM conversion value of 75.563. The indicators that have the highest SME scores are three indicators, namely 1) Completion time, 2) Implementer behavior, 3) Handling complaints, suggestions and input, with each service element value of 3.114 in the Good category. Meanwhile, the lowest indicators are found in two indicators, namely 1) Service requirements, and 2) Service products, with each service element value of 2.977 in the Poor category. The recommendation from this research is that the New Village Government should improve its service quality performance to the community, by providing clear service information regarding procedures, requirements, costs and types of service products.

Keywords: Public services, Community satisfaction index, New Village Government.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya serta nikmat yang telah diberikan oleh-Nya. Shalawat serta salam selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat serta pengikutnya dan semoga selalu dalam lindungan Allah SWT, atas keridhoan Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir perkuliahan atau skripsi yang berjudul “Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Pemerintah Desa Baru Kecamatan Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang”

Tujuan penyusunan proposal skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh sidang skripsi guna memperoleh gelar sarjana Ilmu Pemerintahan program S1 Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area. Saat penyusunan proposal skripsi ini banyak hambatan yang penulis hadapi dalam penulisan proposal skripsi. Namun berkat adanya pengarahannya, bimbingan dan bantuan yang diterima akhirnya semuanya dapat diatasi dengan baik.

Oleh karena itu, penulis berterima kasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam menyelesaikan proposal skripsi ini. Secara khusus dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Medan Area, Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.sc selaku penanggung jawab penuh terhadap proses belajar mengajar di lingkungan Universitas Medan Area.
2. Bapak Dr. Walid Musthafa S, S.Sos, M.IP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

3. Bapak Drs. Indra Muda, M.AP, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
4. Bapak Drs. Bahrum Jamil, M.AP selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Beltahmamero Simamora, S.IP., M.PA selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Dra. Nurhayati Harahap, M.AP yang juga telah banyak meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Teristimewa penulis mengucapkan terimakasih yang tidak terhingga kepada Kedua Orang Tua penulis yang sudah merawat dan membesarkan penulis dengan kasih sayang dan kesabaran yang amat besar, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini atas dukungan yang diberikan.
8. Teman-teman seperjuangan yang sudah mengisi kisah penuh suka cita sepanjang penulis menduduki bangku kuliah di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

Semoga segala bantuan yang tidak ternilai harganya ini mendapatkan imbalan Allah SWT sebagai amal ibadah. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih

Medan, 22 Februari 2024

Peneliti



Rahmad Ramadhan Harahap

NPM: 198520017

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	
HALAMAN PERNYATAAN	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	3
1.3. Rumusan Masalah.....	4
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5. Manfaat Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1. Tingkat Kepuasan Masyarakat	6
2.1.1. Pengertian Tingkat Kepuasan Masyarakat.....	6
2.1.2. Indeks Kepuasan Masyarakat	7
2.2. Pelayanan Publik	9
2.2.1. Pengertian Pelayanan Publik.....	9
2.2.2. Standar Pelayanan Publik	12
2.2.3. Prinsip Pelayanan Publik	15
2.3. Penelitian Terdahulu.....	16
2.4. Kerangka Berfikir	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1. Jenis Penelitian	20
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	21
3.3. Populasi dan Sampel.....	21
3.4. Definisi Operasional	24
3.5. Jenis dan Sumber Data.....	25
3.6. Teknik Pengumpulan Data	26
3.7. Uji Instrumen Penelitian	27
3.8. Teknik Pengolahan Data.....	28
3.9. Teknik Analisis Data	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
4.1. Hasil Penelitian.....	31
4.1.1. Deskripsi Lokasi Penelitian	31
4.1.2. Deskripsi Karakteristik Responden	37
4.1.3. Deskripsi Hasil Uji Instrumen Penelitian	38
4.1.4. Deskripsi Hasil Penelitian.....	39

4.2.	Pembahasan	50
4.2.1.	Persyaratan Pelayanan Pada Kantor Pemerintah Desa Baru.....	51
4.2.2.	Prosedur Pelayanan Pada Kantor Pemerintah Desa Baru.....	52
4.2.3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan Pada Kantor Pemerintah Desa Baru	52
4.2.4.	Biaya/Tarif Pelayanan Pada Kantor Pemerintah Desa Baru.....	53
4.2.5.	Produk Pelayanan Pada Kantor Pemerintah Desa Baru.....	53
4.2.6.	Kompetensi Petugas Pelaksana Pelayanan Pada Kantor Pemerintah Desa Baru	54
4.2.7.	Perilaku Petugas Pelaksana Pelayanan Pada Kantor Pemerintah Desa Baru	55
4.2.8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan Pada Kantor Pemerintah Desa Baru	55
4.2.9.	Sarana dan Prasarana Pelayanan Pada Kantor Pemerintah Desa Baru	56
BAB V	PENUTUP	57
5.1.	Kesimpulan	57
5.2.	Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berfikir.....	19
Gambar 4.1.	Bagan Struktur Kantor Pemerintah Desa Baru.....	33

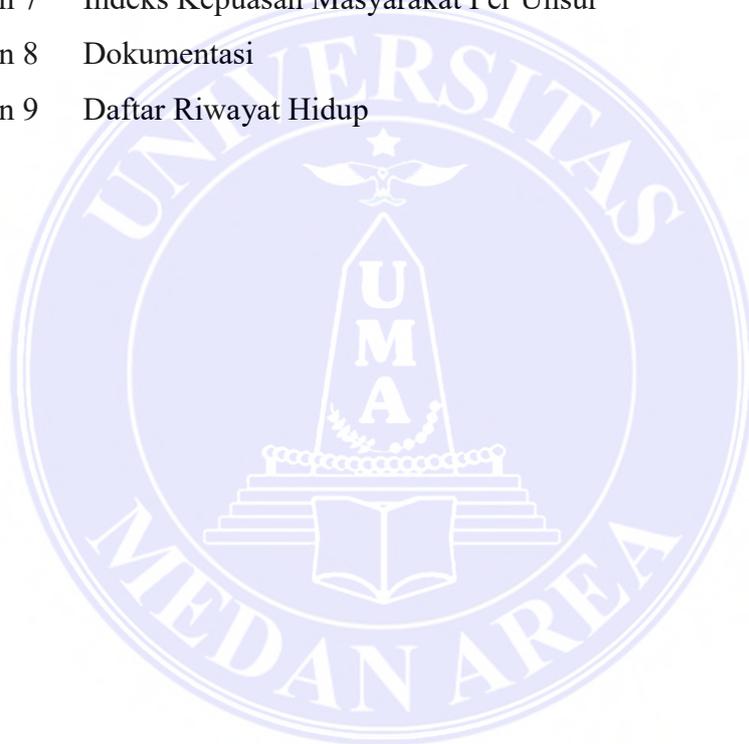


DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.	Jadwal Penelitian	21
Tabel 3.2.	Jumlah Pengunjung Pengguna Pelayanan Publik Kantor Pemerintah Desa Baru Kecamatan Batang Kuis	22
Tabel 3.3.	Definisi Operasional	24
Tabel 3.4.	Skala Likert	27
Tabel 3.4.	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	29
Tabel 4.1.	Karakteristik Penduduk Desa Baru Berdasarkan Jenis Kelamin.	34
Tabel 4.2.	Karakteristik Penduduk Desa Baru Berdasarkan Jenis Pendidikan	34
Tabel 4.3.	Karakteristik Penduduk Desa Baru Berdasarkan Jenis Pekerjaan	35
Tabel 4.4.	Karakteristik Penduduk Desa Baru Berdasarkan Agama.....	36
Tabel 4.5.	Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden.....	37
Tabel 4.6.	Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian	38
Tabel 4.7.	Hasil Uji Reliabilitas	39
Tabel 4.8.	Jawaban Responden Terhadap Persyaratan Pelayanan	39
Tabel 4.9.	Jawaban Responden Terhadap Prosedur Pelayanan.....	40
Tabel 4.10.	Jawaban Responden Terhadap Waktu Penyelesaian.....	41
Tabel 4.11.	Jawaban Responden Terhadap Biaya/Tarif.....	42
Tabel 4.12.	Jawaban Responden Terhadap Produk Pelayanan	43
Tabel 4.13.	Jawaban Responden Terhadap Kompetensi Pelaksana	43
Tabel 4.14.	Jawaban Responden Terhadap Perilaku Pelaksana	44
Tabel 4.15.	Jawaban Responden Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	45
Tabel 4.16.	Jawaban Responden Terhadap Sarana dan Prasarana	46
Tabel 4.17.	Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Kantor Desa Baru.....	47
Tabel 4.18.	Kategorisasi Mutu Pelayanan	49
Tabel 4.19.	Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur	49

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuisioner Penelitian
- Lampiran 2 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 3 Surat Keterangan Telah Melakukan Riset
- Lampiran 4 Data Hasil Penelitian
- Lampiran 5 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 7 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur
- Lampiran 8 Dokumentasi
- Lampiran 9 Daftar Riwayat Hidup



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Desa merupakan kesatuan masyarakat hukum yang dilegalkan melalui UU No.32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan PP No.72 Tahun 2005 Tentang Desa. Pada tahun 2014 Pemerintah meresmikan UU No.6 Tahun 2014 Tentang Desa sebagai revisi yang menggantikan peraturan tentang Desa yang tertuang dalam UU No.32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan PP No.72 Tahun 2005 Tentang Desa, dan memberikan perubahan secara signifikan dalam tata kelola Pemerintahan Desa. Undang-undang No. 6 Tahun 2014 tentang Desa menjadi tonggak perubahan paradigma pengaturan desa. Desa tidak lagi dianggap sebagai objek pembangunan, melainkan ditempatkan menjadi subjek dan ujung tombak pembangunan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Pemerintah desa diberikan hak dan kewenangan yang luas dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan desa. Kewenangan ini dimulai dari perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, pengendalian hingga evaluasi. Sebagai konsekuensi dari kewenangan yang telah diberikan, pemerintah desa mempunyai kewajiban memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Namun berbagai isu yang muncul di kalangan masyarakat, ternyata hak pelayanan yang diterima oleh masyarakat terasa belum memenuhi harapan semua pihak baik dari kalangan masyarakat umum maupun dari kalangan pemerintah sendiri.

Dalam praktek sehari-hari kinerja pemerintah desa masih menjadi sorotan yang mendapatkan penilaian negatif oleh banyak kalangan pihak terutama dari masyarakat itu sendiri sebagai penerima jasa pelayanan. Kecenderungan yang

terjadi selama ini pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa kepada masyarakat sebagai perwujudan tugas dan kewajibannya sebagai abdi negara dan abdi masyarakat belum mendapatkan respon yang positif dari masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari masih banyaknya keluhan yang diajukan masyarakat atas pelayanan birokrasi yang dirasakan sangat rumit, prosedural, berbelit-belit, lama atau tidak efisien dan efektif. Dalam konteks itulah, birokrasi pemerintahan kita tetap masih memiliki citra yang negatif di mata masyarakat. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan aparat pemerintah masih jauh dari apa yang diharapkan oleh masyarakat.

Fenomena yang terjadi Kantor Pemerintah Desa Baru Kecamatan Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang, pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah Desa kepada masyarakat dianggap kurang memuaskan, khususnya pelayanan dalam pembuatan surat menyurat serta persoalan-persoalan di masyarakat, masih banyak ditemui keluhan-keluhan, keluhan tersebut diperoleh dari warga desa yang hendak mengurus surat-surat keterangan di kantor desa. Selain itu aparatur pemerintah desa juga seringkali masih bingung dengan cara pengoperasian komputer sehingga waktu penyelesaiannya dalam pengerjaan dan memberikan layanan tidak menentu, juga ketidakjelasannya biaya yang harus dikeluarkan dalam pengurusan berkas yang dibutuhkan.

Dalam upaya menjawab tuntutan, kebutuhan, dan harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor pemerintahan sebagai *front line* pelayanan publik dan implementasi paradigma tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) maka diperlukan sebuah upaya untuk mengukur bagaimana kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) disebutkan bahwa untuk menilai tingkat kualitas pelayanan perlu diukur melalui indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur penilaian tingkat kualitas pelayanan. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berpedoman pada Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut di atas peneliti tertarik untuk mengangkat menjadi topik pembahasan dalam menyusun skripsi dengan melakukan penelitian dengan judul **“Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Pemerintah Desa Baru Kecamatan Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang.”**

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut, yaitu:

1. Terdapat keluhan dari masyarakat terkait kualitas pelayanan Pemerintah Desa yang belum memuaskan masyarakat.
2. Adanya pegawai yang masih bingung dengan pengoperasian komputer sehingga waktu penyelesaian dalam memberikan layanan tidak menentu.
3. Terdapat ketidakjelasan biaya yang harus dikeluarkan masyarakat dalam pengurusan berkas yang dibutuhkan.

1.3. Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Kantor Pemerintah Desa Baru Kecamatan Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang?”

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Pada Kantor Pemerintah Desa Baru Kecamatan Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi manfaat dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi untuk meningkatkan pengetahuan dan wawasan di bidang administrasi publik terutama untuk mengetahui dan mengukur tingkat kualitas pelayanan pemerintah desa terhadap kepuasan masyarakat.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, diantaranya yaitu:

a. Bagi mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan yang berhubungan dengan pengaruh kualitas pelayanan pemerintah desa terhadap kepuasan masyarakat.

b. Bagi Perguruan Tinggi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pemikiran kajian dan sumbangan ilmu pengetahuan khususnya tentang pengaruh kualitas pelayanan pemerintah desa terhadap kepuasan masyarakat.

c. Bagi Pemerintah Setempat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan sebagai bahan evaluasi dalam hal menentukan kebijakan atau keputusan serta diharapkan dapat menjadi pertimbangan dalam membantu memecahkan dan mengantisipasi masalah yang timbul terkait kualitas pelayanan pemerintah desa terhadap kepuasan masyarakat.

d. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan menjadi *evidence based* bagi penelitian selanjutnya yang memiliki fokus penelitian terkait dengan kualitas pelayanan pemerintah desa terhadap kepuasan masyarakat.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Tingkat Kepuasan Masyarakat

2.1.1. Pengertian Kepuasan Masyarakat

Secara teoritis, prinsip pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Prinsip kepuasan masyarakat dalam proses pelayanan jasa oleh pemerintah sebagai *service provider* sangat penting karena hanya dengan memenuhi kebutuhan pelanggan secara memuaskan, keberadaan pemerintah itu diakui dan mendapatkan legitimasi serta kepercayaan dari rakyatnya (Napitupulu, 2012: 174).

Menurut Rezha, (2013:2) menyatakan bahwa “Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik, definisi kepuasan masyarakat sering disamaartikan dengan definisi kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen, hal ini hanya dibedakan pada siapa penyedia dan apa motif diberikannya pelayanan tersebut.” Menurut Atmaja (2018:51) mengemukakan bahwa, “Kepuasan Masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan produk atau layanan jasa dengan harapan”. Menurut Priansa (2018:156) menyatakan bahwa “Kepuasan masyarakat merupakan respons publik terhadap ketidaksesuaian antara tingkat harapan yang dimiliki dan kinerja aktual yang dirasakan setelah memanfaatkan pelayanan publik”.

Dari pernyataan di atas, maka peneliti menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat adalah nilai ukur terhadap pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Semakin bagus penyelenggaraan layanan yang diberikan maka akan semakin puas pula masyarakat dalam mendapatkan layanan tersebut.

2.1.2. Indeks Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur Negara dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Untuk melihat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik tersebut dapat dilakukan melalui hasil pengukuran berupa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang merupakan hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

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 publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Disamping itu data IKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi Unit Pelayanan instansi pemerintah untuk mengetahui tingkat kinerja

unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan bahwa survei kepuasan masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat (SKM) yang terdiri dari 9 (sembilan) unsur, yaitu :

1. Persyaratan pelayanan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur pelayanan

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif pelayanan

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 Layanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

6. Kompetensi 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/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. Pelayanan Publik

2.2.1. Pengertian Pelayanan Publik

Dalam organisasi pemerintahan, pelayanan pada masyarakat merupakan tujuan utama yang menjadi kewajiban dalam menyelenggarakan pelayanan dan yang berkualitas terhadap masyarakat. Selain itu, pemerintah juga mempunyai

peranan penting untuk menyediakan pelayanan publik yang prima bagi masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan atau keinginan masyarakat. Pelayanan aparatur harus lebih proaktif dalam mencermati paradigma pelayanan baru agar pelayanan yang diberikan mempunyai daya saing yang tinggi dalam berbagai aktivitas publik, sehingga pemerintah sebagai instansi pemberi pelayanan publik semakin dituntut untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik.

Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan: berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Oleh karena itu, pada dasarnya dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan “pelayan” dan yang “dilayani” ke pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikannya. Artinya, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal satu (1) Tentang Pelayanan Publik memberikan definisi pelayanan publik sebagai berikut: “Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Menurut Hayat (2017:22) “Pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya.” Menurut Mukaron dan Laksana, (2016:41) mengatakan bahwa : “Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Menurut Sinambela dkk dalam Mulyadi dkk (2018:39) “Pelayanan publik dapat diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.” Menurut Kurniawan dalam Mulyadi dkk (2018:39) “Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.”

Jika dianalisis secara spesifik, bahwa pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh perundang-undangan. Pelayanan memiliki makna melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan dan pengabdian secara profesional. Pelayanan berarti melayani dengan sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan manfaat kepada orang yang dilayani tersebut.

Dari berbagai pendapat tentang pengertian pelayanan publik di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa pengertian pelayanan publik adalah suatu kegiatan melayani yang dilaksanakan secara profesional, berkualitas, dan memiliki pelayanan secara positif yang mampu membantu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan pemerintah.

2.2.2. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang telah ditetapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, yang akan dijadikan pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat penerima pelayanan atas kinerja pemerintah.

Menurut Oentarto, et.al dalam Barus (2015:16) menjelaskan bahwa: Standar pelayanan minimal memiliki nilai yang sangat strategis baik bagi pemerintah (daerah) maupun bagi masyarakat (konsumen). Adapun nilai yang sangat strategis tersebut yaitu: *Pertama*, bagi pemerintah daerah standar pelayanan minimal dapat dijadikan sebagai tolak ukur dalam penentuan biaya yang diperlukan untuk membiayai penyediaan layanan; *Kedua*, bagi masyarakat standart pelayanan minimal dapat dijadikan sebagai acuan mengenai kualitas dan kuantitas suatu pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah (daerah). Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan

yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur (Undang-Undang Nomor 25 pasal 1 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik). Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan. Komponen standar pelayanan adalah komponen yang merupakan unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan Bab 5, Pasal 21 UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, setiap standar pelayanan dipersyaratkan harus mencantumkan komponen sekurang-kurangnya, meliputi:

1. Dasar hukum, adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
2. Persyaratan, adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan.
4. Jangka waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
5. 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.

6. Produk pelayanan, adalah pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
8. Kompetensi pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
9. Pengawasan internal, adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pemimpin satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
10. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksana penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
11. Jumlah pelaksana, adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.
12. Jaminan pelayanan, adalah memberikan kepastian pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan.
14. Evaluasi kinerja pelaksana, adalah penilaian untuk seberapa jauh pelaksana kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Dari standar pelayanan publik yang telah diutarakan diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa setiap organisasi ataupun aparaturnegara harus melaksanakan kegiatan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh organisasi atau pemerintah. Apabila kegiatan yang dilakukan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan maka masyarakat akan merasa puas dan tidak adanya komplain sehingga tujuan pemerintah akan tercapai.

2.2.3. Prinsip Pelayanan Publik

Dalam Permenpan dan RB No.15 Tahun 2015 dalam Mulyadi dkk (2016:197-198) disebutkasn ada beberapa prinsip dalam penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan publik yaitu sebagai berikut:

1. Sederhana

Standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.

2. Partisipatif

Penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihaaak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.

4. Berkelanjutan

Standar pelayanan harus terus menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.

5. Transparansi

Standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.

6. Keadilan

Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak, lokasi geografis.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa prinsip pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan acuan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan.

2.3. Penelitian Terdahulu

Peneliti mencantumkan beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan oleh peneliti lain sebagai bahan rujukan dalam mengembangkan materi pada penelitian yang dibuat oleh peneliti. Berikut ini adalah beberapa hasil penelitian yang mempunyai topik-topik atau tema yang hampir sejenis dengan topik dalam skripsi ini, di antaranya:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Sabilatus Salma (2021) dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Satpas Colombo Kota Surabaya” Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y), hal ini dibuktikan dengan hasil dari uji t yang telah diolah dengan SPSS diketahui bahwa nilai variabel kualitas pelayanan (X) signifikan 0.000 lebih kecil dari 0.05, dan nilai koefisien determinasi berganda adjusted R Square adalah sebesar 0.613 atau sebesar 61.3%.

Nilai ini menunjukkan variabel kepuasan masyarakat (Y) dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan (X).

2. Penelitian yang dilakukan oleh Ana Mayasari (2020) dengan judul penelitian “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar” Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan pelayanan yang ada di Kantor Desa Paulan Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar dimana nilai t tabel ($7,542 > 1,998$) dan signifikan lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$).
3. Penelitian yang dilakukan oleh Marhardika (2016) dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Kenjeran Surabaya.” Penelitian ini menggunakan metode Analisis Regresi Linear Berganda. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan Uji F dan Uji T. Variabel yang di gunakan adalah indikator kualitas pelayanan (variabel independen), dan kepuasan pelanggan (variabel dependen). Hasil penelitian dengan menggunakan uji T diketahui bahwa indikator kualitas layanan berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan masyarakat.

2.4. Kerangka Berfikir

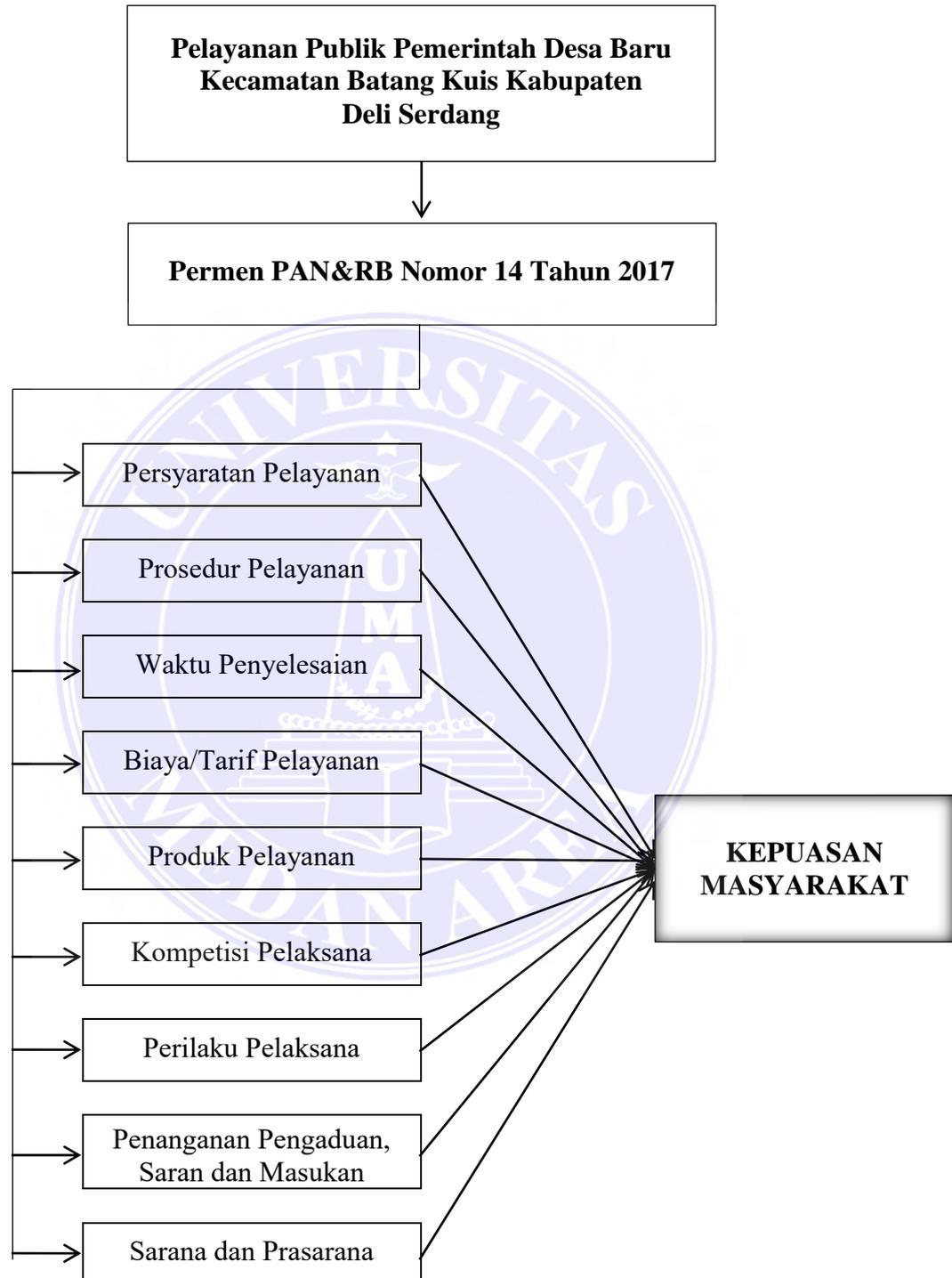
Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan Otonomi Daerah terlebih setelah ditetapkannya Undang-Undang nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, dimana Pemerintahan Daerah diberi kewenangan yang demikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk

didalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya.

Di sisi lain masyarakat sebagai penerima jasa pelayanan dari pemerintah dengan adanya perkembangan masyarakat dewasa ini seiring dengan kemajuan di berbagai segi kehidupan manusia nampak terdapat tuntutan kepentingan lain yang senantiasa meningkat. Dari waktu ke waktu tuntutan kebutuhan masyarakat yang beraneka ragam tersebut tidak hanya meningkat dalam jumlah saja, namun dalam hal ini kualitas pun telah menjadi keinginan masyarakat. Pemerintah setempat dalam memberikan pelayanan publik dituntut harus mampu mewujudkan pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat yang ditandai dengan adanya kepuasan dari masyarakat. Dengan demikian kualitas pelayanan merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh petugas pelayanan publik pemerintah agar dapat tercapainya kepuasan masyarakat. Begitu juga sebaliknya kepuasan masyarakat hanya dapat tercapai dengan adanya pemberian pelayanan yang berkualitas dari petugas pemberi layanan.

Oleh sebab itu diperlukan instrumen pengukuran yang dapat menilai data indeks kepuasan masyarakat sebagai bahan evaluasi terhadap unsur pelayanan publik di kelurahan yang masih perlu diadakan perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan Permen PAN & RB Nomor 14 Tahun 2017 terdapat sembilan (9) unsur yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik diantaranya, yaitu 1) persyaratan, 2) prosedur 3) waktu penyelesaian, 4) biaya/tariff. 5) produk/jenis layanan, 6) kompetensi pelaksana, 7) perilaku pelaksana, 8) penanganan pengaduan, saran dan masukan, 9) sarana dan prasarana.

Berdasarkan hal tersebut di atas maka dapat disusun kerangka berpikir dalam penelitian ini sebagaimana dapat dilihat pada gambar berikut, yaitu:



Gambar 2.1. Kerangka Berfikir
(Sumber: Permen PAN & RB Nomor 14 Tahun 2017)

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono (2015:2), “Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh pemikiran manusia. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan dapat diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis.”

Dalam penelitian ini metode analisis data yang digunakan dalam menganalisis masalah yang ada dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode kuantitatif, yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/ statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2015:11).

Sedangkan pendekatan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Menurut Sugiyono (2015:13) “Penelitian deskriptif yaitu, penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain.”

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Desa Baru Kecamatan Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang. Dipilihnya lokasi penelitian ini dikarenakan masih ditemukannya keluhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan aparat Pemerintah Desa Baru. Penelitian dilaksanakan pada bulan November 2023 s/d Februari 2024.

Tabel 3.1. Jadwal Penelitian

No	Jenis Penelitian	November 2023					Desember 2023					Januari 2024					Februari 2024			
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4
1	Pra penelitian	■																		
2	Pengajuan judul		■																	
3	Penyusunan Proposal			■																
4	Bimbingan proposal				■															
5	Seminar proposal					■														
6	Perbaikan proposal						■													
7	Penelitian Skripsi															■				
8	Bimbingan skripsi																		■	
9	Sidang meja hijau																			■

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Menurut Sugiyono (2015:72) “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terjadi atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga dapat berupa obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek.”

Berdasarkan pendapat tersebut di atas maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini yaitu keseluruhan jumlah pengunjung pengguna pelayanan publik Pemerintah Desa Baru Kecamatan Batang Kuis, dalam 5 bulan terakhir yang berjumlah 878 pengunjung. Sebagaimana dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.2. Jumlah Pengunjung Pengguna Pelayanan Publik Kantor Pemerintah Desa Baru Kecamatan Batang Kuis

No	Bulan	Jumlah Pengunjung
1	Januari 2023	224
2	Februari 2023	173
3	Maret 2023	157
4	April 2023	143
5	Mei 2023	181
	Jumlah	878

(Sumber : Kantor Pemerintah Desa Baru, 2023)

3.3.2. Sampel

Menurut Sugiyono (2015:81), “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut. Apabila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut.” Untuk menentukan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{(1 + N (e^2))}$$

Keterangan:

n : Jumlah sampel

N : Jumlah populasi

e^2 : Batas kesalahan atau *margin of error*

Batas kesalahan atau *margin of error* pada penelitian ini menggunakan tingkat kesalahan yaitu 10% (0,1). Tingkat kesalahan ini dipilih sebab keterbatasan waktu, biaya, dan tenaga yang tersedia. Maka perhitungan dalam

menentukan jumlah minimal sampel dengan menggunakan rumus *Slovin* sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + (N(e)^2)}$$

$$n = \frac{878}{1 + (878 \times 0,1^2)}$$

$$n = \frac{878}{1 + (878 \times 0,01)}$$

$$n = \frac{878}{1 + (9)}$$

$$n = \frac{878}{10}$$

$$n = 87,8 = 88$$

Dengan demikian, berdasarkan rumus di atas, sampel dalam penelitian ini berjumlah 88 orang. Pengambilan sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik ini merupakan suatu cara dalam menentukan sampel penelitian dengan melakukan berbagai pertimbangan ataupun kriteria tertentu (Sugiyono, 2015:82). Pertimbangan ataupun kriteria sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Responden sedang berkunjung atau pernah mendapatkan pelayanan dari aparat Pemerintah Desa Baru Kecamatan Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang.
2. Responden bertempat tinggal di Desa Baru Kecamatan Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang paling lama 1 tahun.
3. Responden memahami fokus kajian yang diteliti.
4. Responden bersedia mengisi angket penelitian.

3.4. Definisi Operasional

Suatu variabel perlu didefinisikan secara operasional berdasarkan karakteristik tertentu yang akan diamati, sehingga peneliti mendapatkan gambaran yang jelas dan utuh tentang objek yang akan diteliti dan dapat melakukan pengumpulan data secara tepat guna memperkuat penelitian yang dilakukan melalui kuesioner, wawancara, observasi, ataupun gabungan dari ketiganya (Nursalam, 2016). Adapun variabel dalam penelitian ini yaitu:

Tabel 3.3 Defenisi Operasional

No	Variabel	Defenisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skor	Skala
1	Persyaratan pelayanan	Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan	Kuesioner	a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	Likert
2	Prosedur pelayanan	Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan	Kuesioner	a. Tidak mudah. b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4	Likert
3	Waktu Penyelesaian	Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan	Kuesioner	a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	Likert
4	Biaya/Tarif	Ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan	Kuesioner	a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4	Likert
5	Produk pelayanan	Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	Kuesioner	a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4	Likert
6	Kompetensi pelaksana	Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana pelayanan	Kuesioner	a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4	Likert
7	Perilaku pelaksana	Sikap petugas dalam memberikan pelayanan	Kuesioner	a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4	Likert

No	Variabel	Defenisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skor	Skala
8	Penanganan pengaduan, saran/masukan	Tata cara pelaksana penanganan pengaduan dan tindak lanjut	Kuesioner	a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4	Likert
9	Sarana dan prasarana	Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sedangkan prasarana merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses	Kuesioner	a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4	Likert

(Sumber : Permen PAN & RB Nomor 14 Tahun 2017)

3.5. Jenis dan Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah primer dan sekunder. Menurut Sugiyono (2015:187) menyatakan bahwa “Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, sedangkan data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memeberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat perantara orang lain atau lewat dokumen.” Adapun sumber data penelitian yang digunakan, yaitu:

1. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari objek yang diteliti tanpa menggunakan perantara. Data primer diperoleh dengan cara memberikan kuesioner pada responden.
2. Data sekunder adalah berupa data pendukung penelitian yang diperoleh dari buku, karya-karya ilmiah terpublikasi, seperti jurnal, skripsi dan karya-karya ilmiah lainnya yang di dapat baik secara offline maupun secara online (browsing internet).

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2015:137) “Teknik pengumpulan data adalah ketepatan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data yang dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber dan berbagai cara.” Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data penelitian yang dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Observasi

Yaitu pengumpulan data dengan metode observasi adalah metode pengumpulan data dengan melakukan pengamatan terhadap perilaku subjek yang akan atau sedang diteliti kemudian dilakukan pencatatan tentang apa yang sedang diamati.

2. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2015:15) “Kuesioner merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang berisikan seperangkat pertanyaan maupun pernyataan tertulis yang ditujukan kepada responden untuk diisi.” Kuesioner dalam penelitian ini berisi daftar pertanyaan terkait identitas responden dan variabel dalam penelitian yang diajukan peneliti terhadap responden. Pertanyaan yang digunakan adalah angket tertutup atau berstruktur dimana angket dibuat sedemikian rupa sehingga responden hanya tinggal memilih atau menjawab yang sudah ada (responden hanya memberikan tanda (√) pada kolom jawaban yang telah disediakan). kemudian dari jawaban itu diberikan skornya dengan Skala. Skala yang digunakan sebagaimana yang tercantum pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14

Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah skala *Likert*, sesuai dengan skala pengukuran yang dipakai dan pengukuran jawaban dari para responden. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Untuk keperluan analisis data kuantitatif, maka jawaban dari setiap item diberi skor sebagai berikut:

Tabel 3.4. Skala Likert

No	Jawaban	Skor
1	Sangat Baik (SB)	4
2	Baik (B)	3
3	Kurang Baik (KB)	2
4	Tidak Baik	1

(Sumber : Permen PAN&RB No. 14 Tahun 2017)

3.7. Uji Instrumen Penelitian

Untuk mengetahui kualitas dan kelayakan instrumen yang digunakan maka perlu dilakukan uji sebagai berikut:

3.7.1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2015:172), “Valid berarti yaitu Instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Syarat minimum yang dianggap memenuhi syarat adalah apabila *koefisien korelasi* $r = 0,3$.” Jadi apabila *korelasi* antara butir dengan total kurang dari 0,3 maka instrumen tersebut dinyatakan “tidak valid”. Untuk menguji *validitas instrumen* pada penelitian ini menggunakan bantuan program *SPSS*.

3.7.2. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2015:172), “*Reliabilitas* adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan

data yang sama. Nilai *koefisien* yang baik adalah di atas 0,6. Pengukuran validitas dan reliabilitas mutlak dilakukan, karena jika instrumen yang digunakan sudah tidak valid dan tidak *reliabel* maka dipastikan hasil penelitiannya tidak akan valid dan tidak *reliabel*.” Untuk menguji *reliabilitas instrumen* pada penelitian ini menggunakan bantuan program *SPSS*.

3.8. Teknik Pengolahan Data

Berdasarkan Permen PAN&RB No. 14 Tahun 2017 disebutkan bahwa pengolahan data nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki 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 unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

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

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

1. Menambahkan unsur yang dianggap relevan.
2. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang

dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

1. 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. Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2. Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur.

Adapun acuan penilaian dalam menentukan hasil kinerja pelayanan dengan menggunakan tabel berikut ini:

Tabel 3.5. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, 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 : Permen PAN&RB No. 14 Tahun 2017)

3.9. Teknik Analisis Data

Setelah diperoleh hasil pengolahan data SKM, maka perlu dilakukan analisa terhadap unsur yang disurvei baik yang bersifat teknis dan non teknis secara keseluruhan, sehingga akan menggambarkan hasil yang objektif dari SKM itu sendiri. Berdasarkan Permen PAN&RB No. 14 Tahun 2017, analisa masing-masing unsur SKM dapat dilakukan dengan cara, yaitu:

1. Analisa Univariat

Analisa ini untuk menggambarkan data variabel yang terkumpul (memaparkan hasil temuan) tanpa bermaksud memberikan kesimpulan. Hasil analisa ini merupakan diskripsi (penjabaran) temuan hasil survey berupa data statistik, seperti: frekuensi distribusi, tabulasi data dan prosentase yang diwujudkan dalam grafik atau gambar serta perhitungan-perhitungan deskriptif dari masing-masing unsur yang disurvei. Proses analisa univariat dapat dilakukan dengan menggunakan perhitungan analisa deskriptif program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*).

2. Analisa Bivariat

Analisa bivariat dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain. Melalui analisa ini, hasil pengolahan data SKM tidak hanya dimunculkan analisa kuantitatif saja (indeks atau angka SKM), tetapi juga analisa kualitatif. Analisa ini sangat penting untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada Permen PAN&RB No. 14 Tahun 2017, menunjukkan kinerja aparatur pemerintah di Desa Baru Kecamatan Batang Kuis secara keseluruhan dinyatakan “Kurang Baik”. dimana nilai unsur IKM diperoleh sebesar 3,023 dengan nilai konversi IKM sebesar 75,563.

Nilai Indeks yang tertinggi dari 9 unsur Indeks Kepuasan Masyarakat terdapat pada 3 indikator yaitu: 1) Waktu penyelesaian, 2) Perilaku pelaksana, 3) Penanganan pengaduan saran dan masukan, dengan masing-masing nilai unsur layanan sebesar 3,114 dengan kategori “Baik”. Nilai Indeks yang terendah dari 9 unsur Indeks Kepuasan Masyarakat terdapat pada dua indikator yakni: 1) Persyaratan pelayanan, dan 2) Produk pelayanan, dengan masing-masing nilai unsur layanan sebesar 2,977 dengan kategori “Kurang Baik”.

5.2. Saran

Setelah melakukan penelitian, pembahasan dan menarik kesimpulan dari hasil penelitian, maka peneliti memberikan beberapa saran berkaitan dengan penelitian yang telah dilakukan untuk dijadikan masukan dan bahan pertimbangan bagi Kantor Kepala Desa Baru Kecamatan Batang Kuis, yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan Kantor Pemerintah Desa Baru tergolong dalam kategori Kurang Baik. Oleh sebab itu, untuk ke depan pelayanan yang diberikan Kantor

Pemerintah Desa Baru haruslah diperbaiki secara optimal agar menjadi lebih baik lagi.

2. Aparatur Pemerintah Desa Baru harus mempertahankan atau jika dimungkinkan untuk meningkatkan 3 indikator yang mendapatkan Nilai Indeks yang tertinggi dari 9 unsur Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu: 1) Waktu penyelesaian, 2) Perilaku pelaksana, 3) Penanganan pengaduan saran dan masukan.
3. Aparatur Pemerintah Desa Baru harus melakukan perbaikan terhadap 2 indikator yang mendapatkan Nilai Indeks yang terendah dari 9 unsur Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu: 1) Persyaratan pelayanan, dan 2) Produk pelayanan. Pemerintah Desa Baru perlu memberikan informasi pelayanan yang jelas kepada setiap masyarakat. Seperti menunjukkan papan informasi mengenai prosedur, persyaratan, biaya, dan jenis produk pelayanan pada setiap jenis pelayanan yang dapat dilihat langsung oleh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Barnes, J. G. (2016). *Secret of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: Andi.
- Davis, M. M. and Heineke, J., (2005): *Operations Management –Integrating Manufacturing and Services*. New York: McGraw Hill.
- Haksever., C. et.al. (2000). *Service Management and Operations*. New. Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Raja Grafindo Persada,.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada
- Lovelock Christoper & Lauren K Wright (2007). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta PT. Indeks, Indonesia.
- Lupiyoadi. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mukarom, Zaenal., Muhibudin Wijaya Laksana. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia.
- Mulyadi dkk. (2018). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Napitupulu, Paiman. (2012). *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction*. Cetakan. Ke 2. Bandung: P.T. Alumni.
- Priansa, Donni Juni (2018), *Perencanaan dan Pengembangan SDM*, Jakarta: Penerbit. Alfabeta.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiiah. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi,
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Tjiptono, Fandy (2017), *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Yogyakarta: Andi.
- Utami, Cristina Widya. (2006). *Manajemen Ritel (Strategi dan Implementasi Ritel. Modern)*; Jakarta: Salemba Empat.

Jurnal Dan Skripsi

- Ana Mayasari (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah Vol 3 No 2, Juni 2020*.
- Atmaja Jaka (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodmica Vol 2, No. 1, April 2018*.

- Barus, M. (2015). Sistem Pelaksanaan Manajemen Logistik Alat Kesehatan di Puskesmas Kabupaten Deli Serdang Tahun 2015. *Skripsi. Medan: Universitas Sumatera Utara.*
- Marhardika, Alfa Sakinata (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Kenjeran Surabaya. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik Vol 2 No 01 (2016)*
- Purwanti Arni dan Wahdiniwaty Rahma. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kewajaran Harga Pengaruhnya Terhadap Loyalitas aPelanggan Pada Cinderella School of English for Children di Bandung. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen Unikom (JIMM Unikom). ISSN: 2460 089X. Pp. 62-74.*
- Rezha, F. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya, 1(5), 981–990.*
- Salma, Sabilatus (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Satpas Colombo Kota Surabaya. *Skripsi Universitas Bhayangkara Surabaya.*

Perundang-undangan

- Undang Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa.
- Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 Tentang Desa.
- Permenpan RB Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan.
- Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2015 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah.
- Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.



Lampiran 1

KUISIONER PENELITIAN

**TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
PADA KANTOR PEMERINTAH DESA BARU KECAMATAN BATANG
KUIS KABUPATEN DELI SERDANG**

A. PETUNJUK PENGISIAN

1. Bacalah terlebih dahulu pertanyaan-pertanyaan dibawah ini dengan cermat sebelum saudara menjawabnya.
2. Pilihlah salah satu jawaban yang menurut saudara benar sesuai dengan yang sebenarnya, dengan cara memberi tanda silang (x) pada jawaban yang saudara pilih pada kolom jawaban.
3. Periksa kembali jawaban anda sebelum angket dikumpulkan.

B. Identitas Responden

Nama Responden :

Jenis Kelamin :

Tingkat Pendidikan :

Pekerjaan :

C. Pertanyaan Penelitian

No	Variabel	Defenisi Operasional	Jawaban
1	Persyaratan pelayanan	Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan	a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai
2	Prosedur pelayanan	Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan	a. Tidak mudah. b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah
3	Waktu Penyelesaian	Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan	a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.
4	Biaya/Tarif	Ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan	a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis
5	Produk Pelayanan	Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai
6	Kompetensi Pelaksana	Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana pelayanan	e. Tidak kompeten a. Kurang kompeten b. Kompeten c. Sangat kompeten
7	Perilaku Pelaksana	Sikap petugas dalam memberikan pelayanan	a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah

No	Variabel	Defenisi Operasional	Jawaban
8	Penanganan Pengaduan, Saran/ Masukan	Tata cara pelaksana penanganan pengaduan dan tindak lanjut	a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sedangkan prasarana merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses	a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik



Lampiran 2

SURAT IZIN PENELITIAN

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Kampus I : Jalan Kolang Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 📠 (061) 7368012 Medan 20223
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 📠 (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 1133 /FIS.2/01.10/VII/2023
Lamp : -
Hal : Pengambilan Data/Riset
08 Juli 2023

Yth,
Kepala Desa Baru Kecamatan Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang
Di Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan rekomendasi dan kesempatan kepada mahasiswa kami dengan data sebagai berikut :

Nama : Rahmad Ramadhan Harahap
N P M : 198520017
Program Studi : Administrasi Publik

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/riset di Kantor Desa Baru Kecamatan Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang, dengan judul Skripsi "*Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Kantor Pemerintah Desa Baru Kecamatan Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang (Berdasarkan Permen PAN&RB No.14 Tahun 2017)*"

Perlu kami sampaikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

Selanjutnya kami mohon kiranya dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Dekan,

Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si

CC : File,-



Lampiran 3

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN RISET

 PEMERINTAH KABUPATEN DELI SERDANG
KECAMATAN BATANG KUIS

DESA BARU
Jalan Batang Kuis – Lubuk Pakam Dusun II Desa Baru Kode Pos 20372
Email : desabaruk@gmail.com

Nomor : 451/1059/DBA/III/2023
Sifat : -
Lampiran : -
Perihal : **Selesai Pengambilan Data/Riset**

Desa Baru, 01 Agustus 2023
Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area
di-
Tempat

- Menindak lanjuti Surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor 1133/FIS.2/01.10/VII/2023 Tanggal 08 Juli 2023 Hal Pengambilan Data/Riset.
- Berkaitan dengan hal tersebut diatas bersama ini kami memberitahukan bahwa mahasiswa Universitas Medan Area Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik telah selesai dalam Penelitian Pengambilan Data/Riset yang bernama :

No	Nama	N P M	Program Studi	Judul
1	RAHMAD RAMADHAN HARAHAP	198520017	Administrasi Publik	"Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Kantor Pemerintah Desa Baru Kecamatan Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang (Berdasarkan Permen PAN&RB No. 14 Tahun 2017)".

- Demikian hal ini disampaikan, untuk dapat dimaklumi.

Desa Baru, 01 Agustus 2023
Kepala Desa Baru
Kecamatan Batang Kuis


SUGIANTO

Lampiran 4

DATA HASIL PENELITIAN

RESPONDEN	PELAYANAN									TOTAL
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
6	3	4	4	3	3	4	4	4	3	32
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
9	2	3	3	2	2	3	3	3	2	23
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
11	4	3	3	4	4	3	3	3	4	31
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
13	2	3	3	2	2	3	3	3	2	23
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
16	3	4	4	3	3	4	4	4	3	32
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
18	3	4	4	3	3	4	4	4	3	32
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
22	3	4	4	3	3	4	4	4	3	32
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
26	3	4	4	3	3	4	4	4	3	32
27	3	2	2	3	3	2	2	2	3	22
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
32	2	3	3	3	2	3	3	3	3	25
33	4	3	3	3	4	3	3	3	3	29
34	2	3	3	3	2	3	3	3	3	25
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
36	4	3	3	3	4	3	3	3	3	29
37	3	4	4	3	3	4	4	4	3	32
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
39	2	3	3	3	2	3	3	3	3	25
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
41	2	3	3	3	2	3	3	3	3	25
42	2	3	3	3	2	3	3	3	3	25
43	4	3	3	3	4	3	3	3	3	29
44	4	3	3	3	4	3	3	3	3	29
45	4	3	3	3	4	3	3	3	3	29
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27

RESPONDEN	PELAYANAN									TOTAL
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
48	2	4	4	3	2	4	4	4	3	30
49	2	3	3	3	2	3	3	3	3	25
50	4	3	3	3	4	3	3	3	3	29
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
53	3	2	2	3	3	2	2	2	3	22
54	3	4	4	3	3	4	4	4	3	32
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
57	3	4	4	3	3	4	4	4	3	32
58	2	3	3	3	2	3	3	3	3	25
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
60	4	3	3	3	4	3	3	3	3	29
61	3	4	4	3	3	4	4	4	3	32
62	3	2	2	3	3	2	2	2	3	22
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
64	3	4	4	3	3	4	4	4	3	32
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
66	3	2	3	3	3	2	3	3	3	25
67	2	2	3	3	2	2	3	3	3	23
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
69	3	4	4	3	3	4	4	4	3	32
70	4	3	3	3	4	3	3	3	3	29
71	4	3	3	3	4	3	3	3	3	29
72	3	2	2	3	3	2	2	2	3	22
73	3	4	4	4	3	4	4	4	4	34
74	3	4	4	4	3	4	4	4	4	34
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
77	3	2	2	2	3	2	2	2	2	20
78	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
82	3	4	4	4	3	4	4	4	4	34
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
84	3	2	3	3	3	2	3	3	3	25
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
86	3	4	4	4	3	4	4	4	4	34
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
TOTAL	262	271	274	265	262	271	274	274	265	2418
NRR	2.977	3.080	3.114	3.011	2.977	3.080	3.114	3.114	3.011	27.48
NRR TERIMBANG	0.328	0.339	0.343	0.331	0.328	0.339	0.343	0.343	0.331	3.023
NILAI IKM										75.563

Lampiran 5

HASIL UJI VALIDITAS

Correlations

		Persyara n Pelayan an	Prosedur Pelayan an	Waktu Penyeles aian	Biaya/T arif	Produk Pelaya nan	Kompetensi Pelaksana	Perilaku Pelaksana	Penangan an Pengadu an, Saran/ Masukan	Sarana dan Prasarana	TOTAL
Persyaratan Pelayan an	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 .643 88	.050 .643 88	.011 .922 88	.286 .007 88	1.000 .000 88	.050 .643 88	.011 .922 88	.011 .922 88	.286 .007 88	.408 .000 88
Prosedur Pelayan an	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.050 .643 88	1 .939 88	.939 .000 88	.399 .000 88	.050 .643 88	1.000 .000 88	.939 .000 88	.939 .000 88	.399 .000 88	.891 .000 88
Waktu Penyeles aian	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.011 .922 88	.939 .000 88	1 .000 88	.430 .000 88	.011 .922 88	.939 .000 88	1.000 .000 88	1.000 .000 88	.430 .000 88	.893 .000 88
Biaya/Tarif	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.286 .007 88	.399 .000 88	.430 .000 88	1 .000 88	.286 .007 88	.399 .000 88	.430 .000 88	.430 .000 88	1.000 .000 88	.644 .000 88
Produk Pelayan an	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1.000 .000 88	.050 .643 88	.011 .922 88	.286 .007 88	1 .000 88	.050 .643 88	.011 .922 88	.011 .922 88	.286 .007 88	.408 .000 88
Kompetensi Pelaksana	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.050 .643 88	1.000 .000 88	.939 .000 88	.399 .000 88	.050 .643 88	1 .000 88	.939 .000 88	.939 .000 88	.399 .000 88	.891 .000 88
Perilaku Pelaksana	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.011 .922 88	.939 .000 88	1.000 .000 88	.430 .000 88	.011 .922 88	.939 .000 88	1 .000 88	1.000 .000 88	.430 .000 88	.893 .000 88
Penangan an Pengadu an, Saran/ Masukan	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.011 .922 88	.939 .000 88	1.000 .000 88	.430 .000 88	.011 .922 88	.939 .000 88	1.000 .000 88	1 .000 88	.430 .000 88	.893 .000 88
Sarana dan Prasarana	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.286 .007 88	.399 .000 88	.430 .000 88	1.000 .000 88	.286 .007 88	.399 .000 88	.430 .000 88	.430 .000 88	1 .000 88	.644 .000 88
TOTAL	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.408 .000 88	.891 .000 88	.893 .000 88	.644 .000 88	.408 .000 88	.891 .000 88	.893 .000 88	.893 .000 88	.644 .000 88	1 .000 88

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 3/5/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Lampiran 6

HASIL UJI RELIABILITAS

Variabel	<i>Reliabilitas Coeficient</i>	Cornbach's Alpha	Keterangan
Pelayanan	9 Item Pernyataan	0.889	Reliabel



Lampiran 7

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER UNSUR

No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	2,977	74.425	C	Kurang Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,080	77.000	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,114	77.850	B	Baik
4	Biaya/Tarif	3,011	75.275	C	Kurang Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,977	74.425	C	Kurang Baik
6	Kompetisi Pelaksana	3,080	77.000	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,114	77.850	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,114	77.850	B	Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,011	75.275	C	Kurang Baik

Lampiran 8

DOKUMENTASI







Lampiran 9

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

