

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
DALAM PELAYANAN DI KANTOR KEPALA
DESA PAUH ANGIT KECAMATAN PANGEAN
KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

SKRIPSI

*Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial Program
Pendidikan Srata Satu Program Studi Administrasi Negara*



OLEH

SELPI ASPIANI
NPM. 170411057

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI
TELUK KUANTAN
2023**

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
DALAM PELAYANAN DI KANTOR KEPALA
DESA PAUH ANGIT KECAMATAN PANGEAN
KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

SKRIPSI



OLEH

SELPI ASPIANI
NPM. 170411057

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI
2023**

TANDA PERSETUJUAN

JUDUL : INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN DI KANTOR KEPALA DESA PAUH ANGIT KECAMATAN PANGEAN KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

NAMA : SELPI ASPIANI

NPM : 170411057

UNIVERSITAS : UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI

FAKULTAS : ILMU SOSIAL

PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI NEGARA

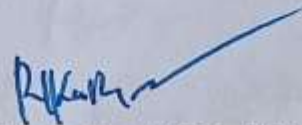
Telah Diperiksa dan Disetujui Oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing I



Desriadi, S.Sos, M.Si
NIDN. 1022018302

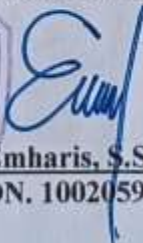
Pembimbing II



Rika Ramadhanti, S.Ip, M.Si
NIDN. 1030058402

Mengetahui

Ketua Program Studi Administrasi Negara
Universitas Islam Kuantan Singingi



Emilia Embaris, S.Sos, M.Si
NIDN. 1002059002

PENGESAHAN

Diperiksa dan Disahkan Oleh Panitia Ujian Skripsi

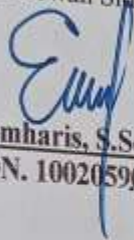
Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Islam Kuantan Singingi

Pada :
Hari : Rabu
Tanggal : 8
Bulan : Maret
Tahun : 2023

Tim Penguji

Ketua Dewan Sidang,






Emilia Emharis, S.Sos, M.Si
NIDN. 1002059002

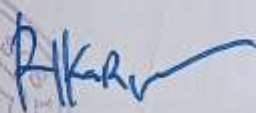
Sekretaris Dewan Sidang,



Rika Ramadhanti, S.Ip, M.Si
NIDN. 1030058402

- | | | |
|-----------------------------|--------------|---|
| 1. Desriadi, S.Sos, M.Si | Pembimbing I | () |
| 2. Alsar Andri, S.Sos, M.Si | Anggota | () |
| 3. Sarjan, S.Sos, M.Si | Anggota | () |

Mengetahui
Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Islam Kuantan Singingi
Dekan,



Rika Ramadhanti, S.Ip, M.Si
NIDN. 1030058402

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : SELPI ASPIANI

NPM : 170411057

Menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi yang saya susun ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar Akademik (Sarjana, Megister ataupun Doktor) baik di Universitas Islam Kuantan Singingi maupun di Perguruan Tinggi lainnya. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak manapun kecuali arahan tim pembimbing. Adapun bagian-bagian tertentu dalam skripsi ini yang saya peroleh dari hasil karya tulis orang lain atau sumber lain, telah saya tulis sumbernya dengan jelas dan sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi Akademis berupa pembatalan skripsi dan mengulang penelitian serta sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku pada Perguruan Tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Teluk Kuantan, 21 Februari 2023



SELPI ASPIANI
NPM. 170411057

MOTTO HIDUP

*“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhan mu lah engkau berharap”
(QS. Al-Insyirah,6-8)*

*“ Kesuksesan tidak akan datang dengan hanya memejamkan mata, selagi ada celah walaupun hanya sebesar lubang jarum, maka ia harus diperjuangkan ”
(Ari Budianto)*

*“Sebagus apapun sebuah kata-kata motivasi, tidak akan merubah apapun jika Kita hanya berdiam diri tanpa aksi”
(Eno Mufler)*

*“Jika kau menyerah sekarang karena merasa lemah atau malas, tak ada lagi harapan di masa mendatang”
(Zulfi Ahaditya Arif Nugraheni)*

“..Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan shalatmu sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar..”(Al-Baqarah: 153)

*“jadilah diri Mu bagai pohon yang rindang dimana insan bisa berteduh, jangan jadikan seperti pohon kering dimana tempat sang pungguk melepas rindu dan hanya layak dibuat kayu api”
(Zulfi Ahaditya Arif Nugraheni)*

KATA PERSEMBAHAN

Pertama-tama saya ingin mengucapkan puji dan syukur kepada Allah SWT, atas berkat rahmat dan karunia-Nya menjadikan saya manusia yang senantiasa berpikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menjalani hidup, semoga keberhasilan ini menjadi salah satu langkah awal mencapai kesuksesan.

Karya ilmiah ini Ku persembahkan untuk :

1. Kedua Orangtua, Ibu dan Bapakku, yang tak kenal lelah untuk memberikan kasih sayang yang teramat besar, mendoakanku, mendukungku, dalam segala hal yang tak mungkin dapat bisa Ku balas;
2. Adikku yang senantiasa memberikan doa dan dukungan, yang telah menjadikan Ku kuat dan tak patah semangat;
3. Untuk orang yang selalu sabar mengingatkanku, menyemangatiku dan mendampingiku dalam suka maupun duka saat pembuatan skripsi ini, semoga Allah SWT membalas kebaikanmu;
4. Kedua dosen pembimbingku yang luar biasa telah sabar memberikan ilmu, bimbingan dan waktunya dalam penyusunan skripsi ini;
5. Semua Dosen tanpa terkecuali yang sudah mendukung dan memotivasi hingga selesainya skripsi ini;
6. Teman-teman seperjuangan yang berproses bersama dari awal saya mengenal kampus;
7. Semua pihak terkait yang tidak kusebutkan satu persatu, yang telah memberikan banyak doa, dukungan dan bantuannya dalam penyusunan skripsi ini.

ABSTRAK

Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi

SELPI ASPIANI
NPM. 170411057

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi. Perumusan masalah dalam penelitian adalah bagaimana Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi. Teknik penarikan sampel unsur pemerintahan desa menggunakan sampling jenuh, yaitu semua populasi dijadikan sampel yang berjumlah 16 orang. Sedangkan untuk masyarakat yang menjadi pengguna layanan digunakan teknik *probability sampling* jenis *Simple Random Sampling*, yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Yang mana jumlah sampel untuk unsur masyarakat yang menjadi pengguna layanan berjumlah 124 orang. Metode analisis data yang digunakan yaitu statistik *inferensial* yang dikenal juga dengan statistik *induktif* atau statistik *probabilitas*, yaitu teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi. Berdasarkan hasil sebaran kuesioner yang telah dilakukan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi, maka Indeks Kepuasan Masyarakat berada pada angka 2,997 yang berarti Tidak Puas. Apabila dikonversikan maka IKM berada pada angka 74,921 yang berarti pelayanan tergolong kategori Kurang Baik, yang artinya kualitas pelayanan yang diberikan belum mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Kata Kunci : Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan

ABSTRACT

*Community Satisfaction Index in Services
at the Office of the Pauh Agit Village Head Pangean District
Kuantan Singingi Regency*

SELPI ASPIANI
NPM. 170411057

This research was conducted at the Office of the Head of Pauh Agit Village, Pangean District, Kuantan Singingi Regency. The purpose of this study was to determine the Community Satisfaction Index in Services at the Office of the Head of Pauh Agit Village, Pangean District, Kuantan Singingi Regency. The formulation of the problem in the research is how the Community Satisfaction Index in Services at the Office of the Head of Pauh Agit Village, Pangean District, Kuantan Singingi Regency. The sampling technique of village government elements uses saturated sampling, ie all the population is used as a sample of 16 people. Meanwhile, for people who are users of the service, a probability sampling technique of the type of Simple Random Sampling is used, ie the sampling of members of the population is carried out randomly without regard to the existing strata in the population. In which the number of samples for elements of society who become service users is 124 people. The data analysis method used is inferential statistics, also known as inductive statistics or probability statistics, which are statistical techniques used to analyze sample data and the results are applied to the population. Based on the results of the questionnaire distribution that has been carried out regarding the Community Satisfaction Index in Services at the Pauh Agit Village Head Office, Pangean District, Kuantan Singingi Regency, the Community Satisfaction Index is at 2.997 which means Dissatisfied. If converted, the IKM is at 74.921, which means that the service is classified in the Less Good category, which means that the quality of service provided has not been able to provide satisfaction to the community.

Keywords : Community Satisfaction Index in Service

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi”.

Adapun tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial pada Program Pendidikan Srata Satu Program Studi Administrasi Negara Universitas Islam Kuantan Singingi.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan. Untuk itu dengan hati yang terbuka penulis mengharapkan sumbangan pikiran, kritikan dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun untuk lebih sempurnanya penulisan skripsi ini.

Dalam kesempatan ini, penulis juga ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya atas segala bantuan dalam pembuatan Skripsi ini, diantaranya kepada :

1. Bapak Dr. H. Nopriadi, S.KM, M.Kes selaku Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi;
2. Ibu Rika Ramadhanti, S.Ip, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi sekaligus Dosen Pembimbing II yang penuh kesabaran dan kerelaan telah membimbing dan memberi petunjuk yang sangat berguna kepada penulis sehingga terselesainya skripsi ini;

3. Bapak Emilia Emharis, S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Universitas Islam Kuantan Singingi;
4. Bapak Desriadi, S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang penuh kesabaran dan kerelaan telah membimbing dan memberi petunjuk yang sangat berguna kepada penulis sehingga terselesainya skripsi ini;
5. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh Staf Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi yang telah banyak membantu dan memberikan ilmu selama penulis menuntut ilmu hingga selesai;
6. Orang Tua Penulis, Ayahanda Epison dan Almarhumah Ibunda Asmani, yang telah banyak memberikan bantuan baik moril maupun materil serta do'anya untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
7. Rekan-rekan seperjuangan lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, terima kasih atas semangat dan kerja samanya.

Akhir kata dengan penuh ketulusan penulis berharap semoga skripsi ini berguna untuk kita dan dapat memberi manfaat bagi yang memerlukannya.

Teluk Kuantan, Februari 2023

SELPI ASPIANI
NPM. 170411057

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Landasan Teori	8
2.2. Konsep Indeks Kepuasan Masyarakat	25
2.3. Konsep Kepuasan Masyarakat	29
2.4. Konsep Pelayanan Masyarakat/Publik	30
2.5. Konsep Prosedur Pelayanan	32
2.6. Konsep Desa	36
2.7. Definisi Operasional	38
2.8. Kerangka Pemikiran.....	41
BAB III METODELOGI PENELITIAN	44
3.1. Jenis Penelitian	44
3.2. Metode Peneitian	45
3.3. Populasi dan Sampel	45
3.4. Fokus Penelitian	48
3.5. Lokasi dan Waktu Penelitian	48
3.6. Sumber Data Penelitian.....	49
3.7. Metode Pengumpulan Data.....	50
3.8. Metode Analisis Data	52

3.9. Jadwal Penelitian	54
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	56
4.1. Sejarah Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean	56
4.2. Demografi Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean	56
4.3. Visi, Misi dan Tujuan Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean.....	58
4.4. Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Pauh Angit	59
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	62
5.1. Identitas Umum Responden	62
5.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan Per Indikator Pelayanan	67
5.3. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat	96
5.4. Analisis Hasil Penelitian	104
BAB VI PENUTUP	109
6.1. Kesimpulan	109
6.2. Saran	109
DAFTAR PUSTAKA	110
LAMPIRAN	112
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	120

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1. Jumlah Populasi dan Sampel Penelitian	47
3.2. Kisi-kisi Kuesioner Penelitian	50
3.3. Kisi-kisi Observasi di Kantor Kepala Desa Pauh Angit	52
3.4. Skala Bobot Penilaian Berdasarkan Skala Likert	54
3.5. Rekapitulasi Nilai Survei Kepuasan Masyarakat	54
3.6. Jadwal Penelitian	55
5.1. Klasifikasi Responden Menurut Berdasarkan Tingkat Usia	63
5.2. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
5.3. Klasifikasi Responden Berdasarkan Status Pernikahan	65
5.4. Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	66
5.5. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan	67
5.6. Pendapat Responden Tentang Indikator Persyaratan Terhadap Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan	69
5.7. Pendapat Responden tentang Kemudahan Mengurus/ Memenuhi Persyaratan Teknis Pelayanan Yang Diperlukan Untuk Mendapatkan Pelayanan	70
5.8. Pendapat Responden tentang keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan	71
5.9. Rekapitulasi Pernyataan Responden Terhadap Indikator Persyaratan Pelayanan	71
5.10. Pendapat Responden tentang Sistem dan Mekanisme Pelayanan	72
5.11. Pendapat Responden tentang Keterbukaan Informasi Mengenai Prosedur Pelayanan	73
5.12. Pendapat Responden tentang Kesederhanaan dan Kejelasan Alur Dalam Prosedur Pelayanan	73
5.13. Rekapitulasi Pernyataan Responden Terhadap Indikator sistem, mekanisme dan prosedur Pelayanan	74

5.14. Pendapat Responden tentang Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan	75
5.15. Pendapat Responden tentang Informasi Yang Jelas Mengenai Waktu Pengambilan Berkas Yang Diajukan	75
5.16. Pendapat Responden tentang Penyelesaian Pelayanan Sesuai Dengan Target Waktu Yang Telah Ditentukan	76
5.17. Rekapitulasi Pernyataan Responden Terhadap Indikator Waktu Penyelesaian Pelayanan	77
5.18. Pendapat Responden tentang Kewajaran Besarnya Retribusi Yang Ditetapkan Untuk Setiap Layanan Yang Diajukan	78
5.19. Pendapat Responden tentang Besarnya Rincian Mengenai Biaya/Tarif Yang Harus Dibayar	79
5.20. Pendapat Responden tentang Keberatan Biaya Yang Ditimbulkan Sebagai Retribusi Dari Layanan Yang Diajukan	80
5.21. Rekapitulasi Pernyataan Responden Terhadap Indikator Tarif/Biaya Pelayanan	80
5.22. Pendapat Responden tentang Kesesuaian Produk Pelayanan Antara Yang Tercantum Dalam Standar Pelayanan Dengan Hasil Yang Diberikan	81
5.23. Pendapat Responden tentang Hasil Pelayanan Yang Diberikan Dan Diterima Sesuai Dengan Ketentuan Yang Ditetapkan	82
5.24. Pendapat Responden tentang Hasil Pelayanan Yang Diberikan Dan Diterima Sesuai Dengan Ketentuan Yang Ditetapkan	83
5.25. Rekapitulasi Pernyataan Responden Terhadap Indikator Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Pelayanan	83
5.26. Pendapat Responden tentang Keahlian dan Kecakapan Dalam Memberikan Pelayanan	84
5.27. Pendapat Responden tentang Kompetensi Petugas Dalam Menyelesaikan Tugas Dengan Waktu Yang Efisien Dan Sesuai Berdasarkan Waktu Yang Ditentukan Dalam Pelayanan	85

5.28. Pendapat Responden tentang Kemampuan Fisik, Kemampuan Intelektual dan Kemampuan Administrasi Petugas Dalam Pelayanan	86
5.29. Rekapitulasi Pernyataan Responden Terhadap Indikator Kompetensi Pelaksana Pelayanan	86
5.30. Pendapat Responden tentang Perilaku Petugas Dalam Pelayanan Terkait Sikap, Kesopanan dan Keramahan	87
5.31. Pendapat Responden tentang Petugas Bersikap Saling Menghormati dan Menghargai Dalam Proses Pelayanan	88
5.32. Pendapat Responden tentang Penghormatan dan Penghargaan Antara Petugas Dengan Masyarakat	89
5.33. Rekapitulasi Pernyataan Responden Terhadap Indikator Perilaku Pelaksana Pelayanan	89
5.34. Pendapat Responden tentang Ketersediaan Kotak Pengaduan/Saran Pelayanan	90
5.35. Pendapat Responden tentang Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	91
5.36. Pendapat Responden tentang Penindaklanjutan Keluhan Pelayanan	91
5.37. Rekapitulasi Pernyataan Responden Terhadap Indikator Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan	92
5.38. Pendapat Responden tentang Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan Yang Disediakan	93
5.39. Pendapat Responden tentang Ketersediaan Sarana dan Prasarana Guna Memudahkan Proses Pelayanan	94
5.40. Pendapat Responden tentang Sarana dan Prasarana Pelayanan Yang Disediakan Sehingga Membuat Nyaman Selama Proses Pelayanan	94
5.41. Rekapitulasi Pernyataan Responden Terhadap Indikator Sarana dan Prasarana Pelayanan	95
5.42. Rekapitulasi Hasil IKM Per Indikator Pelayanan	103

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1.Kerangka pemikiran	43
4.1.Struktur Organisasi Pemerintah Desa Pauh Angit	60
4.2.Struktur Organisasi BPD Desa Pauh Angit	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian	113
2. Dokumentasi Penelitian	117

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Indonesia adalah Negara yang sangat luas. Oleh karena itu sistem pemerintahan dibagi mulai dari pemerintah pusat dan pemerintah daerah bahkan sampai pemerintah desa. Pemerintah daerah tingkat provinsi, tingkat kabuapten kota, tingkat kecamatan dan tingkat desa. Desa merupakan unit pemerintahan terkecil dalam konteks otonomi daerah di Indonesia, Desa merupakan wilayah kerja yang dipimpin seorang Kepala Desa.

Organisasi ataupun instansi khususnya instansi pemerintahan yang mana didalamnya terdapat aparatur negara yang bertugas sebagai abdi negara dan juga abdi masyarakat mempunyai tugas pokok seperti penyelenggaraan tugas umum pemerintah, pembangunan serta pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan tugas penting yang tak dapat diabaikan oleh pemerintah sebagai penyedia layanan dan dengan pelayanan yang baik dapat menarik perhatian masyarakat selaku pengguna jasa layanan guna memberikan respon balik terhadap layanan yang diterima.

Pelayanan publik merupakan suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya. Untuk itu kualitas pelayanan publik disemua lembaga pemerintah adalah suatu hal yang mendasar yang harus segera ditingkatkan. Permenpan RB Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017

memberikan pengertian bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan administratif kepada masyarakat adalah Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi. Bentuk layanan yang diberikan contohnya adalah pengurusan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan fasilitas pelayanan pemerintah lainnya ataupun bagi pemerintah di tingkat desa.

Pemerintah Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi didalam menyelenggarakan pelayanan publik masih banyak dijumpai kekurangan sehingga jika dilihat dari segi kualitas masih jauh dari yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan masih munculnya berbagai keluhan masyarakat. Jika kondisi ini tidak direspon, maka akan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi itu sendiri.

Kepuasan masyarakat dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi selaku pemberi layanan menjadi hal menarik untuk dikaji, karena bermaksud untuk mengetahui lebih mendalam mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi publik adalah dengan menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Ketentuan mengenai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tertuang 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.

Analisis Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) harus selalu dilakukan secara berkala. Artinya pada setiap periode waktu tertentu harus dilakukan penelitian atau perhitungan dan analisis terhadap kepuasan masyarakat akan pelayanan yang telah diberikan. Akan tetapi, sampai saat ini pengukuran atau analisis Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi belum dilakukan secara berkala bahkan belum pernah dilakukan.

Berangkat dari persoalan mempertanyakan kepuasan masyarakat terhadap apa yang diberikan oleh pelayan dalam hal ini yaitu administrasi publik, adalah pemerintah itu sendiri dengan apa yang mereka inginkan, maksudnya yaitu sejauhmana publik berharap apa yang akhirnya diterima mereka.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan kebutuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masih dirasakan belum sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Hal ini bisa diketahui antara lain dari banyaknya pengaduan, keluhan yang disampaikan oleh masyarakat melalui media masa maupun langsung kepada unit pelayanan, baik menyangkut sistem

dan prosedur pelayanan yang masih berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif dan kurang konsisten sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih adanya praktek pungutan liar.

Berdasarkan hasil observasi awal melalui informasi yang diterima dari masyarakat, permasalahan ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik juga terjadi di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi, hal ini dapat diketahui oleh peneliti berdasarkan keluhan-keluhan yang beredar ditengah-tengah masyarakat saat ini terhadap pelayanan publik yang masyarakat terima di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi tersebut.

Berdasarkan laporan tersebut, ketidakpuasan masyarakat salah satunya diakibatkan karena kurang jelasnya sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang diselenggarakan. Masyarakat juga mengeluhkan perihal perilaku petugas/pelaksana dalam melayani masyarakat mengatakan bahwa pegawai yang bekerja dalam menjalani tugas sebagai pelayan publik berbicara atau melontarkan kalimat yang tidak sesuai, hal ini bisa dikategorikan akan kurangnya kesopanan dan keramahan dari petugas pelayanan.

Kondisi pelayanan juga dikeluhkan terhadap produk spesifikasi jenis pelayanan sehingga masyarakat merasa tidak puas. Selain itu juga mengeluhkan masalah sarana dan prasarana, hal ini dikarenakan kurangnya sarana dan prasarana pelayanan yang memadai seperti tidak adanya bangunan Kantor Desa sehingga urusan pemerintahan dilaksanakan di Balai Desa, kurangnya peralatan IT berupa komputer atau laptop dan printer serta tidak adanya jaringan internet desa.

Permasalahan lain yang menjadi kendala dalam pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi tersebut karena ketidakjelasan mengenai besarnya biaya dan tarif atau retribusi terhadap hasil pelayanan yang diterima masyarakat, jika ada ketetapan mengenai besaran biaya dan tarif atau retribusi seharusnya Pemerintah Desa Pauh Angit menempelkan ketetapan tersebut pada papan informasi.

Selain permasalahan tersebut diatas, juga tidak tersedianya kotak saran, masukan dan pengaduan terhadap kualitas pelayanan. Sehingga jika ada saran dan masukan ataupun pengaduan dari masyarakat tentang kesalahan petugas pelayanan, maka petugas tersebut tidak mendapat teguran dari Kepala Desa selaku pimpinan yang bertanggungjawab atas kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang ada di Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi, dan ini tentu menjadi suatu hal yang harus menjadi perhatian Kepala Desa supaya kualitas pelayanan publik menjadi lebih baik kedepannya.

Permasalahan-permasalahan tersebut menjadi salah satu tolak ukur kurang baiknya kualitas pelayanan pada Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi sehingga kualitas pelayanannya masih perlu ditingkatkan.

Penelitian ini sangat penting dilakukan oleh peneliti agar dapat dijadikan rekomendasi ataupun bahan masukan bagi Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat sehingga dapat dijadikan acuan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik kedepannya.

Penelitian ini menarik untuk dilakukan karena akan mendeskripsikan dan menganalisis tentang Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi dengan menggunakan teori-teori serta konsep-konsep yang berkaitan dengan Ilmu Administrasi Negara.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan, maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut mengenai pentingnya kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat, yaitu dengan mengambil judul “Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan masalah yaitu mengenai “Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi ?”

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai ilmu administrasi publik, khususnya topik pelayanan publik di Indonesia atau diberbagai daerah yang terkait dengan sistem pelayanan umum sampai di tingkat desa. Selain itu untuk memenuhi salah satu prasyarat dalam menyelesaikan masa pendidikan program studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial di Universitas Islam Kuantan Singingi.

1.4.2. Manfaat Praktis

Menjadi masukan dan evaluasi tentang kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan aparatur Negara di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi dan diharapkan dapat berguna untuk menjadi acuan khususnya bagi di Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi dalam melihat kepuasan masyarakat terhadap kinerja petugas pelayanan umum.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teoritis

2.1.1 Teori Administrasi Negara

Handayani dalam bukunya Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen (2002) mengatakan bahwa administrasi secara sempit berasal dari kata *Administratie* (bahasa Belanda) yaitu meliputi kegiatan cata-mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, ketik-mengetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan.

Pengertian Administrasi secara luas menurut Siagian yang dikutip oleh Pasolong dalam bukunya Teori Administrasi Publik (2013) mengatakan bahwa administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk usaha kerjasama demi tercapainya tujuan yang di tentukan sebelumnya. Gie yang dikutip oleh Pasolong dalam bukunya Teori Administrasi Publik (2013) mengatakan bahwa administrasi adalah serangkaian kegiatan terhadap pekerjaan yang dilakukan sekelompok orang di dalam kerjasama mencapai tujuan tertentu.

Menurut Dimock yang dikutip oleh Anggara (2012), administrasi negara adalah administrasi negara merupakan bagian dari administrasi umum yang mempunyai lapangan yang lebih luas, yaitu ilmu pengetahuan yang mempelajari bagaimana lembaga-lembaga mulai dari satu keluarga hingga perserikatan bangsa-bangsa disusun, digerakan dan dikemudikan.

Administrasi negara juga merupakan bagian ilmu politik yang mempelajari penentuan kebijaksanaan negara dalam suatu proses. Oleh sebab itu, sebagai suatu ilmu yang diperoleh dari kedua pengetahuan ini, administrasi negara menghendaki dua macam syarat jika hendak dipahami. Pertama, perlu mengetahui suatu mengenai administrasi umum. Kedua, harus diakui bahwa banyak masalah administrasi negara timbul dalam kerangka politik.

Pengertian administrasi negara menurut George J. Gordon yang dikutip oleh Inu Kencana (2003), mengemukakan bahwa administrasi negara adalah seluruh proses baik yang digunakan organisasi maupun perseorangan yang berkaitan dengan penerapan atau pelaksanaan hukum dan peraturan yang dikeluarkan oleh badan legislatif, eksekutif dan yudikatif. Sedangkan Administrasi negara menurut Edward H. Litchfield yang dikutip oleh Syafei (2003), yaitu suatu studi mengenai bagaimana bermacam-macam badan pemerintahan diorganisir, diperlengkapi dengan tenaga-tenaganya, dibiayai, digerakan dan dipimpin.

Berdasarkan pengertian administrasi negara diatas, dapat disimpulkan bahwa administrasi negara adalah kegiatan yang berkaitan dengan pelaksanaan urusan-urusan negara, keijakan negara dan kewenangan politik untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Ciri-ciri administrasi negara menurut Thoha yang dikutip oleh Anggara (2012) adalah sebagai berikut :

- 1) Pelayanan yang diberikan oleh administrasi negara bersifat lebih urgent dibanding dengan pelayanan yang diberikan oleh organisasi-organisasi

swasta. Urgensi yang diberikan ini karena menyangkut kepentingan semua masyarakat dan jika tidak disegerahkan atau ditangani oleh organisasi lainnya maka tidak akan jalan;

- 2) Pelayanan yang diberikan oleh administrasi negara pada umumnya bersifat monopoli atau semimonopoli;
- 3) Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, administrasi negara dan administratornya relatif berdasarkan undang-undang dan peraturan. Hal ini memberikan warna legalitas dari administrasi negara tersebut;
- 4) Administrasi negara dalam memberikan pelayanan tidak dikendalikan oleh harga pasar. Pelayanan oleh administrasi Negara ditentukan oleh ras pengabdian kepada masyarakat umum; dan
- 5) Usaha-usaha yang dilakukan oleh administrasi negara sangat bergantung pada penilaian rakyat yang dilayani.

2.1.2 Teori Organisasi

Secara sederhana organisasi dapat diartikan sebagai suatu kesatuan yang merupakan wadah atau sarana untuk mencapai berbagai tujuan atau sasaran organisasi, memiliki banyak komponen yang melandasi diantaranya terdapat banyak orang, tata hubungan kerja, spesialis pekerjaan dan kesadaran rasional dari anggota sesuai dengan kemampuan dan spesialisasi mereka masing-masing.

Memahami konsep organisasi publik secara utuh, perlu memahami definisi dan teori organisasi, banyak ahli yang telah mendefinisikan organisasi, berikut merupakan definisi organisasi menurut Siagian yang dikutip oleh Silalahi dalam bukunya Studi Ilmu Administrasi Negara (2011) mengatakan bahwa Organisasi

adalah setiap bentuk hubungan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk mencapai sesuatu tujuan bersama dan terikat secara formal dalam suatu ikatan hirarki dimana selalu terdapat hubungan antara seseorang atau sekelompok orang yang disebut bawahan.

Menurut M. Thoha (2005) menyatakan bahwa organisasi adalah suatu kerangka hubungan yang berstruktur yang didalamnya berisi wewenang, tanggung jawab dan pembagian kerjasama untuk menjalankan fungsi tertentu. Sedangkan Waldo yang dikutip oleh Silalahi dalam bukunya Studi Ilmu Administrasi Negara (2011) mengatakan bahwa Organisasi adalah struktur hubungan-hubungan diantara orang-orang berdasarkan wewenang dan bersifat tetap dalam suatu sistem administrasi.

Pengertian yang disebutkan Weber yang dikutip oleh Silalahi dalam bukunya Studi Ilmu Administrasi Negara (2011) mengatakan bahwa organisasi merupakan tata hubungan sosial, dimana setiap individu yang melakukan kerja sama melakukan proses interaksi dengan individual lainnya.

Organisasi telah di deskripsikan oleh para ahli sebagai sistem formal yang menetapkan bagaimana anggota diterima. Bagaimana kepemimpinan dipilih, dan bagaimana keputusan dibuat untuk mencapai tujuan perusahaan/organisasi. Menurut Robbins (dalam Edison, dkk 2016) organisasi adalah kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus-menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau kelompok tujuan.

Menurut Gibson, Ivancevich & Donelly (dalam Edison, dkk 2016) organisasi adalah kesatuan yang memungkinkan masyarakat mencapai suatu tujuan yang tidak dapat dicapai individu secara perorangan. Dan menurut Khalil (dalam Edison, dkk 2016) organisasi adalah suatu kesepakatan antara saluran individu dan kelompok usaha untuk mencapai tujuan atau memenuhi kebutuhan.

Dari pendapat para ahli di atas, maka peneliti memberi kesimpulan bahwa Organisasi merupakan tempat untuk mawadahi sekelompok orang untuk melakukan kerjasama dan memiliki tujuan bersama.

Menurut Etzioni (dalam Silalahi 2011) menjelaskan ciri-ciri organisasi sebagai berikut:

- 1) Adanya pembagian dalam pekerjaan, kekuasaan dan tanggungjawab komunikasi yang merupakan bentuk-bentuk pembagian yang tidak dilainkan sengaja direncanakan untuk dapat lebih meningkatkan usaha mewujudkan tujuan tertentu;
- 2) Adanya pengendalian usaha-usaha organisasi serta mengarahkan organisasi mencapai tujuannya, pusat kekuasaan harus juga secara kontinu mengkaji sejauh mana hasil yang telah dicapai organisasi, dan apabila memang diperlukan harus juga menyusun lagi pola-pola baru guna meningkatkan efisiensi; dan
- 3) Penggantian tenaga, dalam hal ini tenaga yang dianggap tidak bekerja sebagaimana diharapkan, dapat diganti oleh tenaga lain. Demikian juga organisasi dapat mengkombinasikan lagi anggotanya melalui proses pengalihan maupun promosi.

Herbert Simon dalam Pasolong (2010) membagi empat prinsip administrasi yang lebih umum yaitu :

- 1) Efisiensi administrasi dapat ditingkatkan melalui spesialisasi tugas di kalangan kelompok;
- 2) Efisiensi administrasi ditingkatkan dengan anggota kelompok dalam suatu hirarki yang pasti;
- 3) Efisiensi administrasi dapat ditingkatkan dengan membatasi jarak pengawasan pada setiap sektor di dalam organisasi sehingga jumlahnya menjadi kecil; dan
- 4) Efisiensi administrasi ditingkatkan dengan mengelompokkan pekerjaan, untuk maksud-maksud pengawasan berdasarkan tujuan, proses, langganan, tempat.

Menurut Stephen P. Robbins, teori administrasi dalam Harbani Pasolong 2010 meliputi :

- 1) Teori Hubungan Manusia.

Teori ini dirintis oleh Elton Mayo. Pengembangan Teori Mayo didasarkan pada penemuannya selama memimpin proyek. Mayo bermaksud menguji hubungan antara produktivitas dengan lingkungan fisik. Mayo menangkap bahwa norma-norma sosial, justru merupakan faktor kunci dalam perilaku kerja individual. Karenanya, rangsangan kenaikan upah tidak memacu pekerja untuk bekerja lebih produktif;

2) Teori Pengambilan Keputusan.

Dalam pengambilan keputusan para pemikir menyarankan dipergunakannya statistik, model optimasi, model informasi, dan simulasi. Di samping itu dapat juga dimanfaatkan pengetahuan-pengetahuan yang berasal dari *linear programming, critical path scheduling, inventory models, site location models*, serta berbagai bentuk *resource allocation models*;

3) Teori Perilaku

Teori ini bermaksud untuk menintegrasikan semua pengetahuan mengenai anggota organisasi, struktur dan prosesnya. Teori ini memahami pentingnya faktor perilaku manusia sebagai alat utama untuk mencapai tujuan;

4) Teori Sistem

Dalam teori ini, organisasi dipandang sebagai suatu sistem yang menampilkan karakteristiknya sebagai penerima masukan, pengolah dan pengahasil; dan

5) Teori Kontigensi

Pada awalnya teori ini dipergunakan pada pengembangan organisasi yang dirancang secara optimal dapat mengadaptasi teknologi dan lingkungan. Teori kontigensi diangkat untuk mencari beberapa karakteristik umum yang melekat pada situasi khusus.

2.1.3 Teori Manajemen

Menurut George R. Terry dan Leslie W. Rue dalam bukunya Dasar-Dasar Manajemen (2013), manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud nyata. Sedangkan definisi Manajemen Publik yaitu manajemen instansi pemerintah.

Overman mengemukakan bahwa manajemen publik bukanlah *scientific management*. Meskipun sangat dipengaruhi oleh *scientific management*, manajemen publik bukanlah *policy analysis*, bukanlah juga administrasi publik. Manajemen publik adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti *planning*, *organizing*, dan *controlling*.

G.R. Terry Mengatakan manajemen adalah proses yang berbeda yang terdiri atas perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*), yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai tujuan yang dinyatakan dengan menggunakan manusia dan sumber daya lainnya (dalam Anwar, 2017). Manajemen merupakan suatu proses khas yang terdiri atas tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian untuk menentukan serta mencapai tujuan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya (Terry, 2010).

Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu (Hasibuan, 2012). Manajemen adalah suatu

kegiatan organisasi, sebagai suatu usaha dari sekelompok orang yang bekerja sama dalam rangka mencapai tujuan tertentu yang mereka taati sedemikian rupa sehingga diharapkan hasil yang akan dicapai sempurna, yaitu efektif dan efisien (Salam, 2007).

Berdasarkan definisi-definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan suatu ilmu, seni dan proses kegiatan yang dilakukan dalam upaya mencapai tujuan bersama dengan mengelola sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara optimal melalui kerjasama antar anggota organisasi.

Woodrow Wilson mendesak agar ilmu administrasi publik segera mengarahkan perhatiannya pada orientasi yang dianut dunia bisnis, perbaikan kualitas personel dalam tubuh pemerintah, aspek organisasi dan metode -metode pemerintahan. Empat prinsip dasar bagi studi administrasi publik yang mewarnai manajemen publik sampai sekarang yaitu :

- 1) Pemerintah sebagai setting utama organisasi;
- 2) Fungsi eksekutif sebagai fokus utama;
- 3) Pencarian prinsip-prinsip dan teknik manajemen yang lebih efektif sebagai kunci pengembangan kompetensi administrasi; dan
- 4) Metode perbandingan sebagai metode studi dan pengembangan bidang administrasi publik (Perry dan Kraemer dalam Keban, 2008).

Dalam perkembangannya, fungsi manajemen ini oleh beberapa pakar manajemen di kembangkan. Dimana terdapat Lima Fungsi Utama Manajemen menurut G.R. Terry dan L.W. Rue yaitu :

- 1) *Planning*, yaitu menentukan tujuan-tujuan yang hendak dicapai selama suatu masa yang akan datang dan apa yang harus diperbuat agar dapat mencapai tujuan-tujuan itu;
- 2) *Organizing*, yaitu mengelompokkan dan menentukan berbagai kegiatan penting dan memberikan kekuasaan untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan itu;
- 3) *Staffing*, yaitu menentukan keperluan-keperluan SDM, pengerahan, penyaringan, latihan, dan pengembangan tenaga kerja;
- 4) *Motivating*, yaitu mengarahkan atau menyalurkan perilaku manusia kearah tujuan-tujuan; dan
- 5) *Controlling*, yaitu mengukur pelaksanaan dengan tujuan-tujuan menentukan sebab-sebab penyimpangan dan mengambil tindakan-tindakan korektif dimana perlu.

Sedangkan fungsi manajemen menurut Schermerhorn (dalam Edison, dkk 2017) terdapat 4 fungsi manajemen meliputi :

- 1) Perencanaan

Perencanaan adalah fungsi manajemen yang sangat penting sebab,apa yang dideskripsikan dalam perencanaan merupakan sebuah keputusan, arah kebijaksanaan dan harapan yang harus diraih. Dalam menyusun perencanaan perlu dilakukan dengan cermat melalui pengamatan lingkungan (*environment scanning*) dan keterlibatan semua level strategis yang ada dalam organisasi, sehingga menghasilkan keputusan-keputusan

yang terbaik, dan sinergi dari masing-masing bagian dalam mewujudkan tujuan organisasi;

2) Pengorganisasian

Setelah perencanaan ditetapkan menjadi sebuah keputusan, maka pemimpin sesuai dengan kewenangannya melakukan pengorganisasian. Dimana direksi melakukan otorisasi pekerjaan dan alokasi biaya secara keseluruhan, pemimpin ditingkat unit bisnis membagi tugas pada para manajer, sedangkan manajer mengatur dan mengalokasikan pekerjaan pada tingkat operasional dan teknis;

3) Memimpin

Fungsi memimpin diantaranya adalah mengarahkan dan menggerakkan bawahannya sesuai dengan tingkat kewenangannya. Fungsi memimpin juga untuk memberikan inspirasi, memotivasi, dan menyatukan kekuatan bawahannya untuk melaksanakan tugas-tugas dengan baik, termasuk melakukan fungsi koordinasi, komunikasi, dan pengawasan; dan

4) Pengendalian

Fungsi pengendalian bertujuan untuk memastikan bahwa proses telah berjalan sesuai dengan rencana dan prinsip-prinsip yang telah ditetapkan. Tujuan lainnya adalah untuk membantu manajemen dalam mengambil tindakan korektif, atau melakukan analisis ulang perencanaan untuk menetapkan tujuan dan sasaran baru atau untuk melanjutkan pekerjaan pada tujuan yang belum terpenuhi.

2.1.4 Teori Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia (SDM) adalah teknik atau prosedur yang berhubungan dengan pengelolaan dan pendayagunaan personalia sekolah/madrasah atau instansi (SDM), baik tenaga edukatif maupun tenaga administratif secara efektif dan efisien banyak tergantung pada kemampuan kepala sekolah/madrasah baik sebagai manager dan pemimpin pada lembaga pendidikan tersebut (Baharuddin dan Moh. Makin, 2010).

Pengertian MSDM menurut Marwansyah (2010) yaitu pendayagunaan sumber daya manusia di dalam organisasi yang dilakukan melalui fungsi-fungsi perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi, pengembangan sumber daya manusia, perencanaan dan pengembangan karir, pemberian kompensasi dan kesejahteraan, keselamatan dan kesehatan kerja, serta hubungan industrial.

Menurut Soekidjo Notoatmodjo (2009) mengatakan bahwa tujuan utama manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah untuk meningkatkan kontribusi sumber daya manusia (karyawan) terhadap organisasi dalam rangka mencapai produktivitas organisasi yang bersangkutan. Hal ini dapat dipahami bahwa semua kegiatan organisasi dalam mencapai misi dan tujuannya tergantung kepada manusia yang mengelola organisasi itu. Oleh sebab itu, sumber daya tersebut harus dikelola sedemikian rupa sehingga berdaya guna dan berhasil guna dalam mencapai misi dan tujuan organisasi.

Secara garis besar fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia dapat dideskripsikan sebagai berikut :

1) Perencanaan kebutuhan sumber daya manusia

Secara umum tujuan strategis perencanaan SDM adalah untuk mengidentifikasi kebutuhan dan ketersediaan SDM. Selain itu, juga bertujuan untuk mengembangkan program-program dalam rangka meminimalisir penyimpangan-penyimpangan atas dasar kepentingan individu dan organisasi. Agar tujuan tersebut dapat tercapai, maka perlu adanya *job analysis*, yakni proses pendeskripsikan dan pencatatan tentang jabatan/pekerjaan yang didasarkan pada uraian pekerjaan (*job description*) yang meliputi komponen-komponen, seperti: tugas-tugas, tujuan, tanggung jawab, kondisi kerja dan karakteristiknya. Setelah itu dibuatlah *job specification* (spesifikasi jabatan) yang memuat uraian tentang keterampilan-keterampilan, pengetahuan dan kemampuan serta kepribadian yang diperlukan individu untuk melaksanakan jenis jabatan tertentu (Baharuddin dan Moh. Makin, 2010).

2) Pengadaan staf sumber daya manusia/Rekrutmen

Setelah perencanaan terhadap kebutuhan-kebutuhan dilaksanakan, selanjutnya organisasi berusaha memenuhi kebutuhan tenaga sesuai dengan tipe pekerjaan, jumlah dan karakteristik personalia yang diperlukan. Imron menyatakan, aktifitas pokok fungsi pengadaan antara lain pelaksanaan rekrutmen calon tenaga (*job applicants*), pelaksanaan seleksi calon tenaga sesuai dengan pekerjaan dan karakteristik tenaga yang diperlukan dan penempatan penugasan/penguasaan staf.

Rekrutmen adalah usaha mencari dan mendapatkan calon tenaga kerja yang potensial dengan jumlah dan mutu yang memadai, sehingga organisasi dapat memilih personalia yang benar-benar cocok dengan kebutuhan jabatan yang tersedia. Seleksi adalah proses pengumpulan data guna menilai dan memutuskan secara legal siapa yang dapat diangkat sebagai staf berdasarkan kepentingan individu dan organisasi untuk jangka pendek dan panjang. Sedangkan penempatan merupakan upaya untuk menjamin bahwa kebutuhan jabatan dan karakteristik organisasi sangat cocok dengan keterampilan-keterampilan, pengetahuan, kemampuan preferensi, minat dan kepribadian yang dimiliki oleh calon pegawai atau anggota organisasi tersebut.

3) Penilaian prestasi kerja dan kompensasi

Penilaian prestasi kerja (*performance appraisal*), menurut Rowland and Ferris adalah cara menentukan seberapa produktif staf tersebut dan apakah ia dapat bekerja efektif di masa yang akan datang, sehingga baik staf, organisasi dan masyarakat akan mendapatkan keuntungan. Dengan penilaian kinerja karyawan seperti ini, sangat dimungkinkan terbangun etos kerja dan penciptaan produk yang baik sekaligus. Fungsi dari kegiatan pelaksanaan penilaian prestasi kerja adalah: pengembangan manajemen, pengukuran dan peningkatan prestasi, membantu manajemen dalam melaksanakan fungsi kompensasi, membantu fungsi perencanaan MSDM ke depan, media komunikasi antara atasan dan bawahan (Baharuddin dan Moh. Makin, 2010).

4) Pelatihan dan Pengembangan

Fungsi ini merupakan suatu usaha peningkatan prestasi kerja para personalia saat ini dan di masa datang, dengan kegiatan peningkatan pengetahuan dan keterampilan mereka dalam belajar. Kegiatan pelatihan dan pengembangan tersebut perlu dilandasi prinsip-prinsip dasar pelaksanaan program pelatihan, yakni: motivasi individu, pengakuan perbedaan individual, kesempatan untuk melakukan kegiatan praktis, penguatan (*inforcement*) tujuan dan situasi belajar, serta semangat untuk pentransferan pengetahuan.

5) Penciptaan dan pembinaan hubungan kerja yang efektif

Suatu lembaga pendidikan yang telah memiliki sejumlah personalia perlu pemeliharaan dengan memberikan penghargaan dan menyediakan kondisi kerja yang menarik, sehingga membuat mereka betah di tempat kerja. Sebagai bagian dari usaha tersebut, lembaga pendidikan harus menciptakan dan mempertahankan hubungan kerja yang efektif dengan para personalia, sehingga tercipta suasana kerja yang kondusif (Baharuddin dan Moh. Makin, 2010).

2.1.5 Teori Efektifitas

Apabila berbicara tentang efektifitas, berarti berawal dari kata efektif. Efektif adalah cara, langkah dan metode yang paling tepat dalam rangka proses pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditetapkan. Ketetapan tentang penetapan cara, langkah-langkah dan metode tersebut diukur dan kehematan waktu, biaya dan tenaga, selanjutnya harus mampu memberikan manfaat yang sebesar-besarnya kepada

pihak-pihak yang ikut menetapkan pencapaian tujuan yang telah ditentukan bersama.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia efektif adalah ada efeknya, manjur atau mujarab, dapat membawa hasil, berhasil guna dan mulai berlaku. Sementara itu efektifitas memiliki pengertian keefektifan adalah berpengaruh, kemandirian, keberhasilan dan hal mulai berlaku (2003). Efektivitas merupakan agar pelaksanaan administrasi lebih mencapai hasil seperti direncanakan, mencapai sasaran tujuan yang ingin di capai dan lebih berdaya hasil. Tjokroamidjojo (dalam Harbani Pasolong, 2010), selain itu James L. Gibson mengatakan Efektifitas adalah pencapaian sasaran menunjukkan derajat efektifitas (dalam Harbani Pasolong, 2010). Efektifitas merupakan suatu pengukuran terhadap penyelesaian suatu pekerjaan tertentu dalam suatu organisasi dalam mencapai tujuannya, berhasil tidaknya suatu pekerjaan yang dilakukan (Kumorotomo 2006).

Sedangkan Gibson (1996) mengartikan efektifitas adalah penilaian yang dibuat sehubungan dengan prestasi individu, kelompok dan organisasi. Makin dekat prestasi mereka terhadap prestasi yang diharapkan (*standart*), maka makin lebih efektif dalam menilai mereka. Pendapat diatas didukung pula oleh Wursanto bahwa efektifitas adalah pencapaian tujuan atau hasil dikehendaki tanpa menghiraukan faktor-faktor tenaga, waktu, biaya, pikiran alat dan lain-alat yang telah dikeluarkan/digunakan. Efektivitas adalah ukuran berhasil atau tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya, apabila suatu organisasi berhasil mencapai tujuan , maka organisasi tersebut dikatakan efektif. (Mardiasno 2002).

Senada dengan itu SP. Siagaan (2002) mengatakan efektifitas adalah tercapainya suatu sasaran yang telah ditentukan pada waktunya dengan menggunakan sumber- sumber data tertentu yang dialokasikan untuk menjalankan kegiatan-kegiatan organisasi tertentu dan Badeni (2013) juga mengatakan efektifitas adalah apabila memiliki hasil kerja yang tinggi dan suatu iklim kerja yang mendukung peningkatan hasil kerja.

Efektivitas memiliki beragam jenis, salah satunya adalah efektivitas organisasi. Sama halnya dengan teori efektivitas secara umum, para ahli pun memiliki beragam pandangan terkait dengan konsep efektivitas organisasi. Ndraha menyatakan bahwa : Efektivitas organisasi adalah tingkat keberhasilan pencapain tujuan organisasi (target) atau dengan rumus $E = R/T$, dimana E adalah Efektivitas, R adalah Realisasi dan T adalah Target. R adalah Proses dalam hal ini proses produksi, dan setiap proses terdiri dari input, *throughput* dan *output*” (dalam, Makmur, 2008).

Berdasarkan teori tersebut, efektivitas merupakan penilain terhadap hubungan target yang direncanakan dengan realisasi yang dicapai. Realisasi merupakan sebuah proses yang terdiri dari input, *throughput* dan *output*. Umumnya teori efektivitas organisasi masih terkait dengan dan tujuan organisasi, walaupun indikator penilain percapain tersebut berbeda-beda.

Dari penjelasan para ahli diatas bisa dipahami bahwasanya efektivitas adalah ketepatangunaan faktor-faktor penunjang dalam suatu proses untuk mencapai tujuan dari sebuah organisasi. Kemudian keefektifan juga disebut penilaian yang dibuat secara individu sehubungan dengan prestasi individu, kelompok, dan

organisasi. Makin tinggi prestasi terhadap prestasi yang diharapkan, maka makin lebih efektif kita menilai mereka. Selain itu sebuah kelompok dikatakan efektif apabila memiliki hasil kerja yang tinggi dan satu iklim kerja yang mendukung peningkatan hasil kerja.

2.2 Konsep Indeks Kepuasan Masyarakat

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu, data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Permenpan RB Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara

Pelayanan Publik menyebutkan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

Berdasarkan penjabaran tersebut, dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data informasi mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh sebuah instansi pemerintahan.

Berdasarkan Permenpan RB Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat dapat dilakukan dengan memperhatikan prinsip sebagai berikut :

1) Transparan.

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2) Partisipatif.

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3) Akuntabel.

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4) Berkesinambungan.

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5) Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6) Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, survisor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana dijelaskan diatas, maka telah ditetapkan dalam Permenpan RB Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

1) Persyaratan

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

2) Sistem, Mekanisme, dan 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. Unsur ini dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.

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) Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Unsur ini dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

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);

2.3 Konsep Kepuasan Masyarakat

Kata kepuasan (*satisfaction*) menurut Tjiptono dan Chandra (2005) berasal dari bahasa Latin, “*satis*” yang berarti cukup baik, memadai, dan “*fatio*” yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. Sedangkan menurut Supranto (1997), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu lembaga pemerintah karena masyarakat adalah sasaran utama dalam kegiatan pelayanan. Oleh karena itu, lembaga pemerintah harus dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sehingga

tercapainya kepuasan masyarakat yang menjadi tolak ukur atas keberhasilan suatu lembaga pemerintah.

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Menurut Harbani Pasolong (2010), “Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*)”. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

Adapun beberapa definisi yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat yakni sebagai berikut; menurut Kotler dan Armstrong (2008) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkatan dimana kinerja anggapan produk relatif atau sesuai dengan ekspektasi pembeli. Jika kinerja produk tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan kecewa. Jika kinerja produk sesuai dengan ekspektasi, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan sangat puas.

Berdasarkan pengertian kepuasan masyarakat di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat merupakan tingkat perasaan atau pendapat seseorang yang berupa rasa senang, kecewa, puas atau tidak puas terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik dibandingkan dengan harapannya.

2.4 Konsep Pelayanan Masyarakat/Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi

itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Didalam memasuki era pengembangan pelayanan, penyedia jasa pelayanan publik (*publik service provider*) terus mengupayakan perbaikan usahanya. Indonesia sebagai negara dengan jumlah penduduk ketiga terbesar, memiliki tantangan yang luar biasa dalam melayani masyarakatnya, baik dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Menurut Kotler (Lijan Poltak Sinambela, 2011), pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Sianipar 1998 (dalam Suratno 2012) mengatakan bahwa pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan atau mengurus keperluan seseorang atau kelompok orang. Melayani adalah meladeni/membantu mengurus keperluan atau kebutuhan seseorang sejak diajukan permintaan sampai penyampaian atau penyerahannya.

Thoha (Anggara, 2012) mengemukakan bahwa pelayanan masyarakat adalah suatu upaya yang dilakukan oleh seseorang/sekelompok orang/institusi tertentu untuk memudahkan dan membantu masyarakat dalam upaya untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Karena itu, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna (Agus Dwiyanto 2016).

Pelayanan publik oleh birokrasi publik adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk kesejahteraan masyarakat dari suatu negara.

Dari beberapa pengertian di atas, penulis menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

2.5 Konsep Prosedur Pelayanan

Berkaitan dengan penerapan prosedur pelayanan, maka agar lebih jelas dalam rangka memahami prosedur pelayanan terlebih dahulu perlu diketahui mengenai pengertian prosedur dan pelayanan. Dengan demikian berikut akan dijelaskan pengertian prosedur dan pengertian pelayanan menurut para ahli dan lembaga pemerintah.

Pengertian Prosedur menurut Mulyadi (2010), Prosedur adalah suatu kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu department atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang. Prosedur adalah kegiatan administrasi, biasanya melibatkan beberapa orang di suatu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan yang teratur atau seragam dalam melakukan transaksi perusahaan yang berulang (Mulyadi, 2013).

Sedangkan menurut Crisyanti (2011), prosedur adalah tata cara kerja yang merupakan serangkaian tindakan, langkah atau tindakan yang harus dilakukan oleh seseorang dan merupakan cara yang tepat untuk mencapai tahap tertentu dalam hubungan untuk mencapai tujuan akhir. Adapun contoh prosedur pelayanan yang digunakan untuk memudahkan memberikan pelayanan seperti SOP atau Prosedur Operasi Standar.

Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa prosedur merupakan kumpulan tahapan-tahapan dan beberapa perintah yang harus dijalankan dalam rangka menyelenggarakan suatu kegiatan secara terarah. Setiap tahapan dan perintah tersebut memiliki fungsi tertentu dan saling berhubungan satu sama lainnya sehingga harus dijalankan tahap demi tahapnya sesuai dengan fungsinya masing-masing.

Mengenai pengertian pelayanan, menurut Sampara dalam Sinambela (2011), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sedangkan menurut Lovelock, Christopher H mengenai pengertian pelayanan (*service*), mengatakan bahwa *service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami (1991).

Berdasarkan pengertian tersebut berarti *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

Adapun pengertian prosedur pelayanan tersebut, menurut KEPMENPAN No. 26 tahun 2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan.

KEPMENPAN No. 63/Kep/M.Pan/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menegaskan bahwa dalam rangka upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Standar pelayanan sekurang-kurangnya memuat, yaitu landasan hukum pelayanan publik, maksud dan tujuan pelayanan publik, sistem dan prosedur pelayanan publik, Persyaratan pelayanan publik, biaya pelayanan publik, waktu penyelesaian, hak dan kewajiban, produk pelayanan, sarana dan prasarana dan pejabat penerima pengaduan pelayanan publik serta kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Mengenai Prosedur pelayanan menurut KEPMENPAN Nomor 63/Kep/M.Pan/7/2003, bahwa dalam sistem dan prosedur pelayanan publik sekurang-kurangnya harus memuat, hal-hal sebagai berikut :

1. Tata cara pengajuan permohonan pelayanan, ialah tahapan-tahapan yang jelas dan pasti serta cara-cara yang harus dilaksanakan dalam rangka mengajukan suatu permohonan pelayanan agar permohonan yang diajukan tersebut dapat dilayani atau diproses ke tahap berikutnya. Pada tahap ini biasanya memuat tahap-tahap dan cara-cara yang harus dilaksanakan dan dipenuhi oleh seorang pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan tertentu kepada petugas atau pejabat yang berwenang memberikan pelayanan tersebut.
2. Tata cara penanganan pelayanan, ialah tahapan-tahapan yang jelas dan pasti serta cara-cara yang harus dilaksanakan dalam rangka menindaklanjuti atau menangani suatu permohonan pelayanan yang diajukan. Pada tahap ini petugas atau pejabat yang berwenang harus menangani dan memproses permohonan pelayanan yang diajukan sesuai dengan tata kerja dan ketentuan yang berlaku
3. Tata cara penyampaian hasil pelayanan, ialah tahapan-tahapan yang jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka menyampaikan hasil pelayanan yang telah selesai ditangani. Pada tahap ini permohonan pelayanan yang telah ditangani oleh petugas atau pejabat yang berwenang akan disampaikan hasilnya kepada pemohon yang bersangkutan. Pemohon dapat menerima hasil pelayanan dengan memenuhi ketentuan tertentu yang berlaku dan terkait dengan jenis pelayanan yang diajukan.

4. Tata cara penyampaian pengaduan pelayanan, adalah tahapan-tahapan yang jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh untuk dapat menyampaikan pengaduan yang berhubungan dengan masalah pelayanan. Pemohon dapat mengadukan atau mengajukan masalah ketidakpuasan dan masalah-masalah lain yang berhubungan dengan proses pelayanan pada setiap tahapannya.:

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan prosedur pelayanan publik adalah kumpulan dari beberapa perintah yang harus dilaksanakan dalam menyelesaikan pelayanan publik agar sesuai dengan apa yang diharapkan. Agar penyelesaian pelayanan publik sesuai dengan yang diharapkan, maka diperlukan kejelasan dan kepastian pada setiap tahapannya.

2.6 Konsep Desa

Desa menurut definisi universal adalah sebuah aglomerasi permukiman di area pedesaan. Di Indonesia istilah desa adalah pembagian wilayah administrative di bawah kecamatan, yang dipimpin oleh Kepala Desa. Menurut Undang-Undang Nomor 6 tahun 2014 Tentang Desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat, berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul dan/atau hak tradisional diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Kesatuan Republik Indonesia.

Bahwa kesatuan masyarakat hukum yang dimiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan sendiri berarti kesatuan masyarakat hukum

tersebut memiliki otonomi. Hanya otonomi berdasarkan asal usul dan adat istiadat setempat adalah otonomi yang telah dimiliki sejak dulu kala dan telah menjadi adat istiadat yang melekat dalam masyarakat desa yang bersangkutan. (Nurcholis, 2007).

Desa adalah unsur terendah dalam penyelenggaraan pemerintah daerah. Sebagai unit yang paling lini berhadapan dengan masyarakat desa memiliki peran penting dalam penyelenggaraan urusan yang bersifat administratif maupun urusan berkaitan dengan pembangunan. Pemerintahan desa memiliki peran yang besar untuk menumbuhkan partisipasi masyarakat dalam berbagai bidang pembangunan. Pemerintah desa adalah unsur penyelenggara pemerintah desa. Pemerintah desa terdiri atas kepala desa dan perangkat desa. Pemerintah desa mempunyai tugas pokok :

- 1) Melaksanakan urusan rumah tangga desa, urusan pemerintahan umum, pembangunan dan pembinaan masyarakat; dan
- 2) Menjalankan tugas pembantuan dari pemerintah, pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten.

Desa mempunyai kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat berdasarkan hakasal-usul, adat istiadat dan nilai-nilai sosial budaya masyarakat dan melaksanakan bagian-bagian dari suatu urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh pemerintahan kabupaten/kota. Kewenangan desa berdasarkan pasal 19 Undang-Undang Nomor 6 tahun 2014 sebagai berikut :

- 1) Kewenangan berdasarkan hak asal usul;
- 2) Kewenangan lokal berskala desa; dan

- 3) Kewenangan yang ditugaskan oleh pemerintah, pemerintah daerah provinsi, atau pemerintah daerah kabupaten/kota sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Selain kewenangan desa, terdapat juga hak dan kewajiban desa menurut pasal 67 Undang-Undang Nomor 6 tahun 2014 tentang Desa memiliki hak sebagai berikut :

- 1) Mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat berdasarkan hak asal-usul, adat istiadat dan nilai-nilai sosial budaya masyarakat;
- 2) Memilih kepala desa, menetapkan BPD dan perangkat desa lainnya;
- 3) Mengelola kelembagaan desa; dan
- 4) Mendapatkan sumber-sumber pendapatan desa.

Selain memiliki hak, Desa juga mempunyai kewajiban sebagai berikut :

- 1) Melindungi masyarakat, menjaga persatuan, kesatuan dan kerukunan nasional serta keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia;
- 2) Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat; dan
- 3) Meningkatkan pelayanan dasar masyarakat.

2.7 Definisi Operasional

Adapun konsep operasional yang digunakan dalam penelitian ini adalah untuk mempersamakan persepsi mengenai istilah-istilah yang digunakan dalam penelitian ini. Konsep operasional yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Administrasi negara adalah kegiatan yang berkaitan dengan pelaksanaan urusan-urusan negara, keijakan negara dan kewenangan politik untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
2. Organisasi merupakan tempat untuk mewadahi sekelompok orang untuk melakukan kerjasama dan memiliki tujuan bersama.
3. Manajemen merupakan suatu ilmu, seni dan proses kegiatan yang dilakukan dalam upaya mencapai tujuan bersama dengan mengelola sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara optimal melalui kerjasama antar anggota organisasi.
4. Efektivitas adalah ketepatangunaan faktor-faktor penunjang dalam suatu proses untuk mencapai tujuan dari sebuah organisasi.
5. Manajemen sumber daya manusia (SDM) adalah teknik atau prosedur yang berhubungan dengan pengelolaan dan pendayagunaan personalia sekolah/madrasah atau instansi (SDM), baik tenaga edukatif maupun tenaga administratif secara efektif dan efisien banyak tergantung pada kemampuan kepala sekolah/madrasah baik sebagai manager dan pemimpin pada lembaga pendidikan tersebut
6. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut Permenpan RB Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publi adalah Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

7. Kepuasan masyarakat merupakan tingkat perasaan atau pendapat seseorang yang berupa rasa senang, kecewa, puas atau tidak puas terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik dibandingkan dengan harapannya.
8. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
9. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
10. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
11. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan peraturan perundang-undangan.
12. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
13. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.

14. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
15. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
16. Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat, berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul dan/atau hak tradisional diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Kesatuan Republik Indonesia.
17. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
18. Instansi Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN serta Pemerintah Desa dan Kelurahan.

2.8 Kerangka Pemikiran

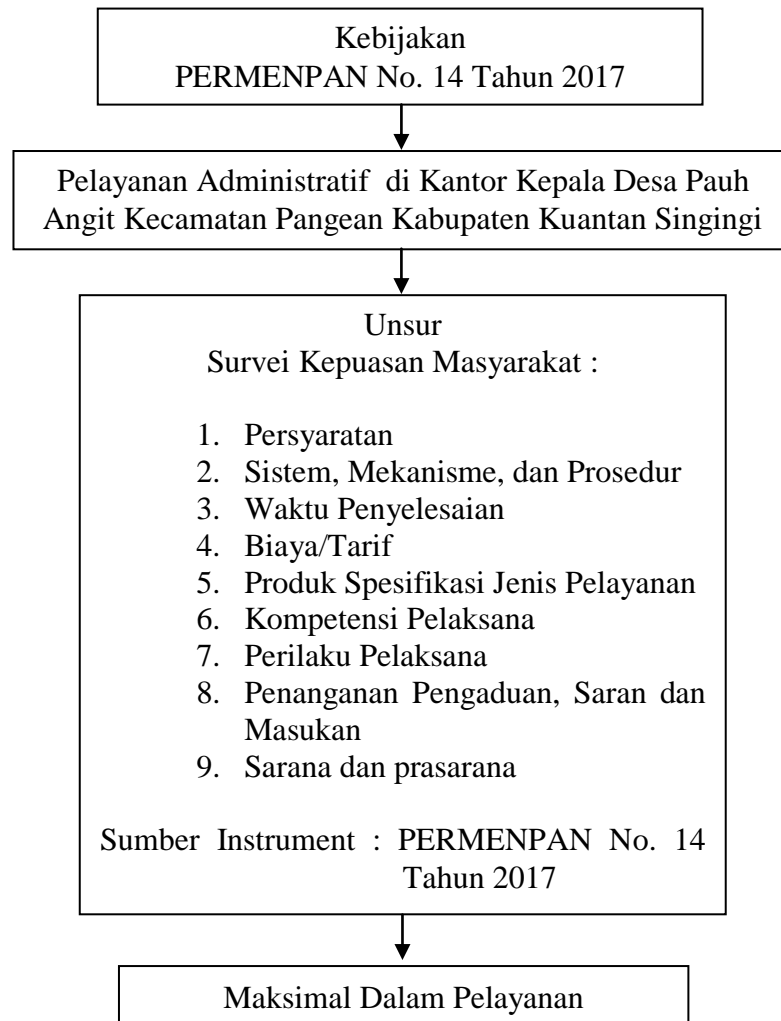
Penelitian ini dilakukan di Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi. Penelitian ini dilatarbelakangi untuk melihat Indeks Kepuasan Masyarakat terutama dari kategori pelayanan umum secara administratif. Hal ini mengindikasikan adanya gambaran kualitas pelayanan dalam bidang administratif dan kependudukan.

Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean merupakan salah satu lembaga pemerintahan yang memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat. Salah satu tugas dari Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean merupakan titik sentral dari kegiatan pelayanan publik karena tugas utama dari kantor pemerintahan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, bagian pelayanan di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean merupakan bagian dimana berlangsungnya hubungan antara masyarakat dengan penyedia jasa pelayanan. Kegiatan pelayanan dianggap sebagai ujung tombak kinerja Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean karena bagian ini yang sering berhubungan langsung dengan pelanggan atau masyarakat.

Guna meningkatkan kualitas pelayanan, maka perlu diketahui sampai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pelayanan Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean dengan menggunakan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari 9 (sembilan) unsur pelayanan. Penentuan unsur tersebut disesuaikan dari Permenpan RB Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Semakin tinggi nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean maka semakin tinggi pula kualitas kerjanya dan begitu juga sebaliknya.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan, menjadikan dasar lahirnya kerangka pikir penelitian yang digambarkan seperti pada gambar berikut :

Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran



Sumber : Modifikasi Peneliti 2022

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dikemukakan di depan, maka penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif, yaitu deskriptif kuantitatif untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2012).

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 (Sugiyono, 2012). Berdasarkan teori tersebut, penelitian deskriptif kuantitatif merupakan data yang diperoleh dari sampel populasi penelitian dianalisis sesuai dengan metode statistik yang digunakan.

Penelitian ini disebut penelitian deskriptif karena peneliti menghasilkan data berupa gambaran dengan kalimat-kalimat mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

3.2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan analisis Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Data yang telah terkumpul dalam bentuk angka-angka kemudian akan dihitung sesuai dengan ketentuan penghitungan SKM. Kesimpulan dari pengertian penelitian deskriptif menggunakan analisis SKM yaitu suatu penelitian yang menggunakan analisis SKM berupa angka yang selanjutnya ditafsirkan kedalam kalimat-kalimat.

Metode penelitian untuk melakukan survei 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 survey, 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.

3.3. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017). Populasi adalah keseluruhan objek penelitian sedangkan sample adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki dan oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2004).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh unsur pemerintahan desa dan masyarakat yang menjadi pengguna layanan di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

Besarnya populasi unsur pemerintahan desa adalah 16 (enam belas) orang dan masyarakat yang menjadi pengguna layanan di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi berjumlah 180 orang.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2012). Sample merupakan bagian dari pada populasi, sample diambil dari bagian populasi yang dipilih. Sample adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Terdapat 2 (dua) jenis sampel yang digunakan pada penelitian ini, yaitu untuk unsur pemerintahan desa dan masyarakat yang menjadi pengguna layanan.

Untuk unsur pemerintahan desa, teknik penarikan sampel yang digunakan adalah teknik *nonprobability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Jenis teknik *nonprobability sampling* yang digunakan yaitu teknik *sampling jenuh*. *Sampling jenuh* adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel, hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil (Sugiyono, 2012), yang mana jumlah populasi pada pemerintahan desa berjumlah 16 (enam belas) orang, maka ke 16 (enam belas) orang tersebut dijadikan sampel.

Sedangkan untuk masyarakat yang menjadi pengguna layanan, teknik penarikan sampel yang digunakan adalah teknik *probability sampling*, yaitu

teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Jenis teknik *probability sampling* yang digunakan yaitu teknik *simple random sampling*, yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

Untuk menentukan jumlah sampel pada masyarakat yang menjadi pengguna layanan, maka peneliti menggunakan rumus Slovin dalam Arif Zainudin (2015), dapat digambarkan sebagai berikut :

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

- n : Jumlah sampel
- N : Populasi
- e : Persepsi akibat kesalahan pengambilan sampel yang dapat di tolerir (5% = 0,05)

Dari rumus slovin diatas, maka jumlah sampel dari populasi masyarakat yang menjadi pengguna layanan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{180}{1 + (180 \times (0.05)^2)} = \frac{180}{1 + (180 \times 0,0025)}$$

$$n = \frac{180}{1 + 0,45} = \frac{180}{2,45}$$

$$n = 124,13 = 124 \text{ responden (digenapkan)}$$

Untuk melihat lebih jelas mengenai jumlah populasi dan sampel pada penelitian ini, maka dapat dilihat sebagaimana pada tabel berikut ini :

Tabel 3.1 : Jumlah Populasi dan Sampel Penelitian

No	Nama Responden	Jumlah		Persentase
		Populasi	Sampel	
1	Unsur Pemerintahan Desa	16	16	100%
2	Masyarakat yang menjadi pengguna layanan	180	124	68,89 %
Jumlah		196	140	

Sumber : Modifikasi Peneliti 2023

Jadi, jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 140 orang, yang terdiri dari 16 (enam belas) orang sampel yang berasal dari unsur pemerintahan desa dan 124 orang sampel berasal dari masyarakat yang menjadi pengguna layanan.

3.4. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah memfokuskan permasalahan pada pelayanan publik (masyarakat) yang terjadi di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi sehingga hasil penelitian ini nantinya dapat menjadi acuan sebagai pedoman untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga pelayanan yang diberikan lebih maksimal dan dapat memuaskan masyarakat selaku penerima layanan.

3.5. Lokasi dan Waktu Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka saya memilih lokasi penelitian di Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi. Adapun yang menjadi alasan peneliti sehingga memilih lokasi tersebut sebagai penelitian karena melihat adanya permasalahan mengenai keluhan masyarakat serta kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa Pauh Angit selaku pemberi layanan publik juga kurang memuaskan sehingga banyak masyarakat atau pengunjung yang mengeluh terhadap pelayanan publik yang diterima sehingga menarik untuk diteliti karena penulis ingin mengetahui secara rinci hal apa yang membuat masyarakat merasa tidak puas dengan pelayanan tersebut.

Penelitian ini telah dilaksanakan selama 4 (empat) bulan yang dimulai pada bulan Juni sampai bulan September 2022.

3.6. Sumber Data Penelitian

Dalam penelitian ini, informasi didapatkan melalui 2 (dua) jenis sumber data yaitu berupa data primer dan data sekunder, yang berbentuk kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif berupa angka-angka, skala-skala, tabel-tabel, formula dan sebagainya yang menggunakan perhitungan matematis, sedangkan data kualitatif berupa analisa-analisa terhadap hasil yang didapatkan dari perhitungan data kuantitatif.

Data primer yaitu data yang diperoleh dari sumber primer, data primer diperoleh melalui observasi dan pengisian quisioner yang telah disiapkan. Data primer diperoleh secara langsung dari responden dengan pengisian kuesioner dengan pertanyaan terpimpin kepada pengguna layanan di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi. Data primer tersebut terdiri dari identitas umum responden yaitu usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan, pertanyaan tertutup berupa puas atau tidak puas terhadap pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dari catatan-catatan, buku, laporan, dokumentasi lainnya terutama yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Data yang lain juga didapat dari arsip, sebagai sumber data dalam bentuk dokumen, data statistik dan naskah-naskah yang telah tersedia dalam lembaga atau instansi yang berhubungan dengan penelitian ini.

Dokumentasi lainnya digunakan untuk memperoleh informasi tentang keadaan Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi, seperti informasi mengenai profil kantor, visi misi, tujuan dan struktur organisasi.

3.7. Metode Pengumpulan Data

3.7.1. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2017). Kuesioner dalam penelitian ini berguna untuk membantu responden yang menerima pelayanan publik pada Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi untuk menjawab dan mengisi kuesioner dengan mudah dan cepat.

Kuesioner yang digunakan adalah jenis angket tertutup yang sudah disediakan alternatif jawaban sehingga responden hanya memilih salah satu jawaban yang tersedia. Kisi-kisi angket penelitian dapat ditunjukkan pada tabel dibawah ini :

Tabel 3.2 : Kisi-kisi Kuesioner Penelitian

Komponen	Unsur Kepuasan Masyarakat
Survei Kepuasan Masyarakat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persyaratan 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur 3. Waktu Penyelesaian 4. Biaya/Tarif 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 6. Kompetensi Pelaksana 7. Perilaku Pelaksana 8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan 9. Sarana dan prasarana

Sumber : Permenpan No 14 Tahun 2017

3.7.2. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantaranya yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan (Sugiyono, 2009).

Observasi dilakukan pada lokasi penelitian dengan mengidentifikasi kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat yang dilakukan pada Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi, berupa pengamatan terhadap apa yang terjadi mengenai kualitas pelayanan publik sebagai salah satu objek yang diteliti pada kantor tersebut.

Teknik ini dilakukan dengan mengamati dan mencatat secara langsung dilokasi penelitian atas gejala-gejala yang ada kaitannya dengan objek yang diteliti, sehingga melalui proses ini penulis berusaha mendapatkan data yang dibutuhkan.

Pedoman observasi berisi pedoman yang telah disiapkan sebelumnya untuk memperoleh data mengenai kondisi fisik Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi dalam menunjang pelaksanaan pelayanan publik. Pedoman observasi digunakan sebagai acuan untuk melakukan pengamatan agar sesuai dengan tujuan penelitian.

Jadi observasi berfungsi sebagai eksplorasi, dari hasil ini kita dapat memperoleh gambaran yang jelas tentang masalah dan petunjuk yang dibutuhkan.

Kisi-kisi pedoman observasi yang ditunjukkan pada tabel dibawah ini :

Tabel 3.3 : Kisi-kisi Observasi di Kantor Kepala Desa Pauh Angit

No	Unsur	Keterangan
1	Proses Pelayanan	Alur proses pelayanan Kantor Kepala Desa Pauh Angit
2	Kelengkapan sarana Prasarana	Daftar sarana prasarana Kantor Kepala Desa Pauh Angit
3	Keadaan fisik sarana prasarana	Kondisi sarana prasarana serta lingkungan Kantor Kepala Desa Pauh Angit

Sumber : Modifikasi Peneliti 2023

3.7.3. Studi Dokumen

Studi dokumen yaitu cara pengumpulan data dan telaah pustaka dimana dokumen-dokumen yang dianggap menunjang dan relevan dengan permasalahan yang akan diteliti.

3.8. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan yaitu statistik *inferensial* yang dikenal juga dengan statistik *induktif* atau statistik *probabilitas*, yaitu teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi. Statistik ini disebut statistik *probabilitas*, karena kesimpulan yang diberlakukan untuk populasi berdasarkan data sampel itu kebenarannya bersifat peluang (*probability*).

Berdasarkan Permenpan Nomor 14 tahun 2017 tentang Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, terdapat 9 (sembilan) indikator yang dikaji dalam penghitungan SKM. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" dari masing-masing indikator pelayanan.

Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap indikator pelayanan yang dikaji, setiap indikator pelayanan memiliki penimbang yang sama. Setiap indikator pelayanan mempunyai nilai penimbang yang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Indikator}} = \frac{1}{X} = N$$

X = Jumlah indikator pelayanan yang dinilai (dalam penelitian ini peneliti menggunakan 9 indikator pelayanan)

N = Bobot nilai per indikator

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Indikator}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{total dari persepsi nilai per indikator}}{\text{total indikator yang tersisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

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

$\text{Nilai Konversi SKM} = \text{Nilai SKM Unit Pelayanan} \times 25$

Skala Likert disebut ordinal karena pernyataan sangat puas mempunyai tingkat yang lebih tinggi terhadap puas, tidak puas dan sangat tidak puas. Skor penilaian skala likert menggunakan alat ukur skala bertingkat dengan 4 (empat)

skala pengukuran. Untuk melihat lebih jelasnya yaitu seperti yang ditunjukkan pada tabel berikut ini :

Tabel 3.4 : Skala Bobot Penilaian Berdasarkan Skala Likert

No	Kriteria Penilaian	Skor
1	Sangat Puas	4
2	Puas	3
3	Tidak Puas	2
4	Sangat Tidak Puas	1

Sumber : Modifikasi Peneliti 2023

Setelah data diolah dan didapat hasilnya, untuk mengetahui hasil olahan data berada pada posisi dimana. Secara kontinum dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 3.5 : Rekapitulasi Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Indeks Penilaian	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-2,59	Sangat Tidak Puas	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,10	Tidak Puas	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,11-3,53	Puas	76,61-88,30	B	Baik
4	3,54-4,00	Sangat Puas	88,3-100,00	A	Sangat Baik

Sumber : Permenpan Nomor 14 tahun 2017

3.9. Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian tentang Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 3.6 : Jadwal Penelitian

No	Waktu	Kegiatan					
		Pengajuan Judul	Bimbingan Proposal	Seminar Proposal	Turun Lapangan	Bimbingan Skripsi	Ujian Skripsi
1	Januari 2022						
2	Februari 2022						
3	Maret 2022						
4	April 2022						
5	Mei 2022						
6	Juni 2022						
7	Juli 2022						
8	Agustus 2022						
9	September 22						
10	Oktober 2022						
11	November 2022						
12	Desember 2022						
13	Januari 2023						
14	Februari 2023						
15	Maret 2023						

Sumber : Modifikasi Peneliti 2023

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean

Desa Pauh Angit merupakan salah satu dari 17 (tujuh belas) Desa yang berada di Kecamatan Kecamatan Kabupaten Kuantan Singingi. Desa Pauh Angit berdiri dan sudah ada sejak awal kemerdekaan Republik Indonesia.

Seiring dengan berjalannya waktu, pada tahun 2013 Desa Pauh Angit Kecamatan Kecamatan dipecah menjadi dua Desa yaitu Desa Pauh Angit dan Desa Pauh Angit Hulu. Dengan demikian, aparatur pemerintah sebagai penunjang administrasi pelayanan public pun turut ditambahkan sesuai dengan kebutuhan Desa dan tentunya tetap berpedoman kepada perundang-undangan yang berlaku.

4.2 Demografi Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean

4.2.1 Luas Wilayah

Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean mempunyai luas wilayah lebih kurang 5 Km² (Kecamatan Pangean dalam angka 2021) dengan jumlah penduduk 1.060 jiwa dengan rincian 524 orang jenis kelamin laki-laki dan 536 orang dengan jenis kelamin perempuan (Kantor Kepala Desa Pauh Angit, 2022).

Jarak lurus antara pusat Pemerintahan Desa Pauh Angit dengan Ibukota Kecamatan Pangean adalah lebih kurang 4 km dan ke Ibukota Kabupaten adalah lebih kurang 31 km (Kecamatan Pangean dalam angka 2021). Batas-batas wilayah Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean :

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Desa Pauh Angit Hulu Kecamatan Pangean
- b. Sebelah Selatan berbatasan dengan Sungai Batang Kuantan
- c. Sebelah Barat berbatasan dengan Desa Sukaping Kecamatan Pangean
- d. Sebelah Timur berbatasan dengan Pulau Tongah Kecamatan Pangean

4.2.2 Topografi

Topografi Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean merupakan tanah datar dan berbukit-bukit dengan ketinggian sekitar 65 M dari permukaan laut. Jenis tanah yang ada di Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean pada lapisan atas berjenis Hitam Gembur dan pada lapisan bawah berwarna Kuning (Kecamatan Pangean dalam angka 2021).

4.2.3 Iklim

Iklim di Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean merupakan iklim tropis dengan suhu udara berkisar antara 20⁰C sampai dengan 35⁰C. Musim yang ada di Kecamatan Pangean ini adalah musim hujan dan musim kemarau, musim hujan terjadi pada bulan September-Maret dan musim kemarau terjadi pada bulan April-Agustus (Kecamatan Pangean dalam angka 2021).

4.2.4 Sungai

Sungai besar yang mengalir di Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean adalah Sungai Batang Kuantan yang merupakan aliran dari sungai yang ada di Propinsi Sumbar (danau singkarak) yang bermuara ke Kabupaten Indragiri Hulu. Disungai ini sebagian masyarakat dijadikan tempat mandi, menangkap ikan, menambang pasir, dan bahkan sekarang ini dijadikan tempat menambang emas (mandompeng).

4.2.5 Sarana dan Prasarana Desa

Sarana dan prasarana yang dimiliki Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean meliputi sarana perkantoran berupa 1 unit Balai Desa dan 1 unit Poskdesdes. Sarana pendidikan meliputi 1 unit SD/MI, 1 unit SLTP/ sederajat. Sarana Ibadah yakni terdapat 1 unit Masjid dan 5 unit Mushallah. Dan sarana olahraga meliputi sepak bola, bola volley, sepak takrau, bulu tangkis, tenis meja dan sebagainya (Kantor Kepala Desa Pauh Angit, 2023).

4.3 Visi, Misi dan Tujuan Desa Pauh Angit

4.3.1 Visi Desa Pauh Angit

Mewujudkan Desa Pauh Angit sebagai desa yang maju dan masyarakat yang berdaya tahun 2023.

4.3.2 Misi Desa Pauh Angit

1. Menyelenggarakan pemerintahan desa yang selalu siap melayani masyarakat;
2. Melaksanakan pembangunan desa yang merata dan terencana;
3. Melakukan pemberdayaan bagi masyarakat maupun kelompok-kelompok masyarakat;
4. Melaksanakan pembinaan secara konsisten terhadap masyarakat maupun lembaga yang ada di desa;
5. Sigap dalam menyelesaikan permasalahan di tengah-tengah masyarakat.

4.3.3 Tujuan Desa Pauh Angit

1. Meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan desa yang tertib adminidtrasi;
2. Menciptakan pemerintahan yang maju dan modern dengan meningkatkan kualitas SDM perangkat dan memaksimalkan pelayanan terhadap masyarakat;
3. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan pembangunan desa yang merata dan terencana;
4. Mewujudkan infrastruktur pembangunan desa yang berkualitas dan merata diseluruh wilayah Desa;
5. Meningkatkan kegiatan usaha ekonomi masyarakat desa, baik bagi masyarakat secara perorangan maupun kelompok-kelompok dengan memanfaatkan sumberdaya local utamanya pertanian;
6. Mewujudkan masyarakat yang aman dan kondusif sehingga tercipta kerukunan masyarakat;
7. Mewujudkan peran serta dan kemandirian masyarakat dalam rangka menciptakan keamanan dan ketertiban dengan melaksanakan kegiatan Poskamling.

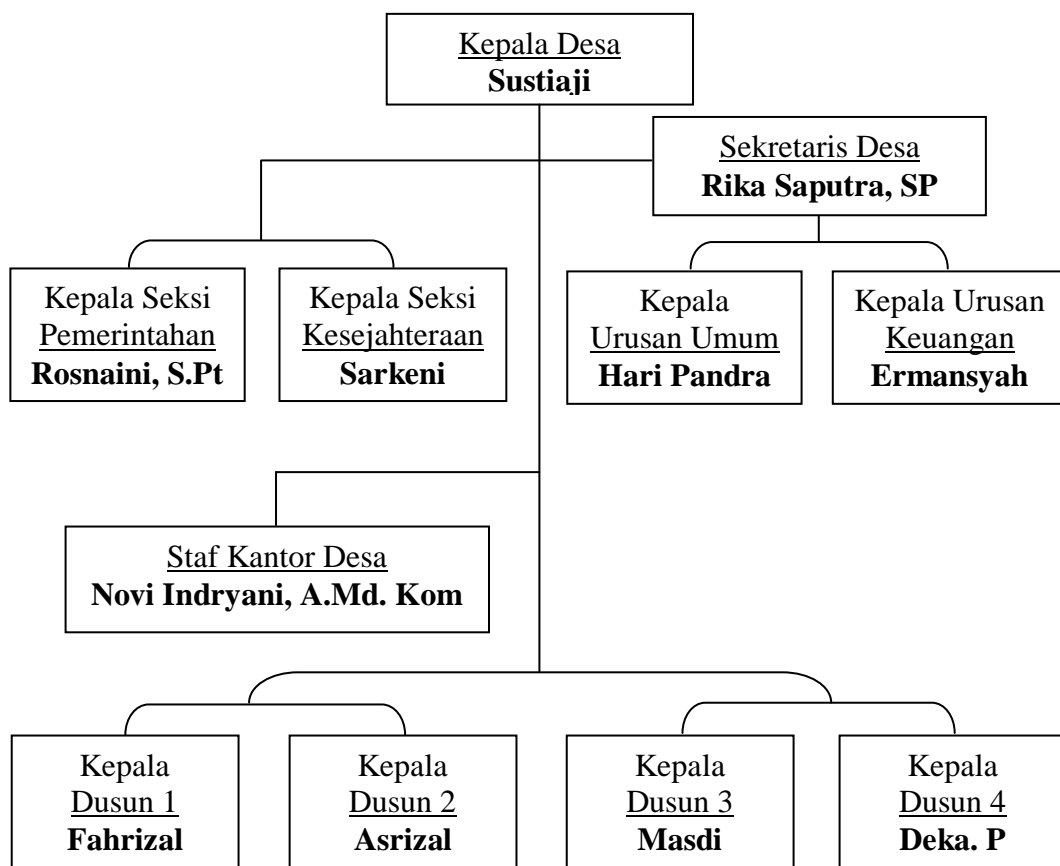
4.4 Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Pauh Angit

Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean dipimpin oleh seorang Kepala Desa yang dibantu oleh perangkat-perangkatnya yang semuanya bekerja sesuai dengan jabatan dan kewenangan yang telah dipangkunya. Aparatur Pemerintah Desa Pauh

Angit berjumlah 10 (sepuluh) orang yang terdiri dari 1 (satu) orang yang menjabat sebagai Kepala Desa, 1 (satu) orang yang menjabat sebagai Sekretaris Desa, 2 (dua) orang yang menjabat sebagai Kepala Seksi, 2 (dua) orang yang menjabat sebagai Kepala Urusan dan 4 (empat) orang yang menjabat sebagai Kepala Dusun.

Selain itu, aparatur pemerintah Desa Pauh Angit juga dibantu oleh 8 (delapan) orang Ketua Rukun Tetangga (RT) dan 1 (satu) orang yang berperan sebagai Ketua Pemuda. Untuk lebih jelas mengenai struktur organisasi Pemerintah Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat pada gambar berikut ini :

Gambar 4.1 : Struktur Organisasi Pemerintah Desa Pauh Angit



Sumber : Kantor Kepala Desa Pauh Angit 2023

Dalam menjalankan roda Pemerintahan, Kepala Desa Pauh Angit mempunyai mitra kerja yaitu Badan Permusyawaratan Desa yang akrab dikenal dengan BPD. Dasar Hukum atas keberadaan BPD sebagai mitra Kepala Desa adalah Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 110 Tahun 2016 tentang Badan Permusyawaratan Desa.

BPD Desa Pauh Angit berjumlah 5 (lima) orang anggota yang terdiri dari 1 (satu) orang yang menjabat sebagai Ketua, 1 (satu) orang yang menjabat sebagai Wakil Ketua, 1 (satu) orang yang menjabat sebagai Sekretaris, 1 (satu) orang yang menjabat sebagai Ketua Bidang Pemerintahan dan Pemberdayaan Masyarakat dan 1 (satu) orang yang menjabat sebagai Ketua Bidang Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat. Dalam melaksanakan Program Kerja Pemerintahan, BPD mempunyai fungsi sebagai Pengawasan terhadap Program Kerja yang dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintah Desa Pauh Angit. Gambar berikut menunjukkan struktur organisasi BPD Desa Pauh Angit.

Gambar 4.2 : Struktur Organisasi BPD Desa Pauh Angit



Sumber : Kantor Kepala Desa Pauh Angit 2023

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Identitas Umum Responden

Identitas responden merupakan gambaran dari seluruh populasi yang dijadikan sebagai sampel serta informasi dan data yang terkait dengan judul penelitian ini. Responden penelitian ini adalah masyarakat yang menjadi pengguna layanan di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kabupaten Kuantan Singingi. Penelitian ini telah dilaksanakan selama 4 (empat) bulan yang dimulai pada bulan Juni sampai bulan September 2022.

Berdasarkan hasil kuesioner yang disebarakan kepada 140 orang responden, identitas responden yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari usia, jenis kelamin, status pernikahan, pendidikan terakhir dan pekerjaan.

5.1.1. Identitas Responden Berdasarkan Usia

Usia sangat mempengaruhi seseorang dalam setiap melakukan aktifitas dalam hidupnya. Karena tingkat usia akan selalu dijadikan indikator dalam menentukan produktif atau tidaknya seseorang, bahkan ikut mempengaruhi pola pikir dan standar kemampuan fisik dalam suatu pekerjaan.

Sebaran usia responden dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi 6 bagian berdasarkan skala usia (Suwarman, 2003) yaitu usia 16-18 tahun (remaja lanjut), 19-24 tahun (dewasa awal), 25-35 tahun (dewasa lanjut), 36-50 (separuh baya), 51-65 tahun (tua), di atas 65 tahun (lanjut usia). Responden ataupun masyarakat yang menjadi pengguna layanan di Kantor Kepala Desa Pauh Angit

Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi memiliki usia yang berbeda-beda, hal ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.1 : Klasifikasi Responden Menurut Berdasarkan Tingkat Usia

No	Usia Responden (tahun)	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	16-18	17	12,14
2	19-24	33	23,57
3	25-35	37	26,43
4	36-50	30	21,43
5	51-65	21	15,00
6	66-keatas	2	1,43
Jumlah		140	100,00

Sumber : Olahan Data 2023

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 140 orang responden terdapat sebanyak 17 orang atau sebesar 12,14% pada usia 16-18 tahun, selanjutnya pada usia 19-24 tahun sebanyak 33 orang atau sebesar 23,57%, pada usia 25-35 tahun sebanyak 37 orang atau sebesar 26,43%, pada usia 36-50 tahun sebanyak 30 orang atau sebesar 21,43%, pada usia 51-65 tahun sebanyak 21 orang atau sebesar 15,00% dan pada usia diatas 65 tahun sebanyak 2 orang atau sebesar 1,43%.

Berdasarkan hasil identitas usia responden diatas, maka dapat diketahui bahwa kebanyakan responden yang diteliti dalam penelitian ini memiliki tingkat usia 25-35 tahun. Pada usia 25-35 merupakan usia dewasa lanjut dimana pada usia tersebut masyarakat sangat sering berurusan adminidtratif untuk keperluan dalam penertiban administrasi kependudukan.

5.1.2. Identitas responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Bagian ini akan memberikan gambaran umum mengenai responden dilihat dari kelompok jenis kelamin. Hasil penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean

Kabupaten Kuantan Singingi terhadap 140 orang responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.2 : Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin Responden	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	53	37,86
2	Perempuan	87	62,14
Jumlah		140	100

Sumber : Olahan Data 2023

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa dari 140 orang responden, sebagian besar reponden didominasi oleh perempuan yaitu sebanyak 87 orang atau sebesar 62,14% dan sisanya 53 orang atau sebesar 37,86% responden berjenis kelamin laki-laki.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa masyarakat yang menjadi pengguna layanan di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi sebagian besar berjenis kelamin perempuan, hal ini karena perempuan memiliki waktu luang yang relatif lebih banyak dibandingkan laki-laki yang bekerja dari pagi hingga sore hari.

5.1.3. Identitas responden Berdasarkan Status Pernikahan

Status pernikahan juga menentukan kebutuhan masyarakat akan pelayanan public karena orang yang telah menikah dan mempunyai keluarga tentu akan lebih sering berurusan administrasi, baik untuk keperluan dirinya sendiri ataupun untuk keperluan keluarganya, anak-anaknya hingga sanak saudaranya. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian yang dilakukan pada pelayanan public yang dilaksanakan oleh Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi selama peneliti melakukan penelitian.

Untuk lebih jelas tentang hasil sebaran kuesioner tentang identitas responden berdasarkan status pernikahan dapat dilihat pada table berikut ini :

Tabel 5.3 : Klasifikasi Responden Berdasarkan Status Pernikahan

No	Status Pernikahan Responden	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Belum Menikah	60	42,86
2	Menikah	80	57,14
Jumlah		140	100

Sumber : Olahan Data 2023

Berdasarkan data pada table diatas tentang identitas responden berdasarkan status pernikahan dapat disimpulkan bahwa sebagian besar masyarakat yang menjadi pengguna layanan di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi adalah yang telah menikah yaitu sebanyak 80 orang atau sebesar 57,14%. Dengan demikian, status pernikahan juga menentukan bahwa seseorang yang telah menikah lebih banyak berurusan administrative pada pelayanan publik.

5.1.4. Identitas responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Menurut Andrew E. Sikula dalam Mangkunegara tingkat pendidikan adalah suatu proses jangka panjang yang menggunakan prosedur sistematis dan terorganisir, yang mana tenaga kerja manajerial mempelajari pengetahuan konseptual dan teoritis untuk tujuan-tujuan umum.

Bagian ini akan memberikan gambaran umum mengenai responden dilihat dari kelompok tingkat pendidikan. Responden pada penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi mempunyai tingkat pendidikan yang bervariasi, dimulai dari tingkat pendidikan SD hingga Strata Satu (S1).

Tingkat pendidikan juga mempengaruhi kesibukan seseorang yang juga berdampak kepada kebutuhan seseorang akan pelayanan publik terutama pelayanan public ditingkat Desa, hal ini dapat dilihat dari hasil sebaran kuesioner terhadap 140 orang responden yang menjadi pengguna layanan di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.4 : Klasifikasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan Responden	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	SD	29	20,71
2	SMP	29	20,71
3	SMA	60	42,86
4	Diploma	3	2,14
5	Sarjana	19	13,57
Jumlah		140	100,00

Sumber : Olahan Data 2023

Identitas responden berdasarkan tingkat pendidikan sangat beragam, berdasarkan data diatas, maka persentase terbanyak berdasarkan pendidikan terakhir didominasi oleh SMA yaitu sebanyak 60 orang atau sebesar 42,86%, kemudian diurutkan kedua yaitu dengan pendidikan SD dan SMP masing-masing sebanyak 29 orang atau sebesar 20,71%, dilanjutkan dengan berpendidikan Sarjana (S1) sebanyak 19 orang atau sebesar 13,57% dan yang paling sedikit yaitu Akademi/Diploma yang hanya sebanyak 3 orang atau sebesar 2,14%.

5.1.5. Identitas responden Berdasarkan Pekerjaan

Menurut Engel Blackwell dan Miniard (1994), pekerjaan yang dilakukan oleh responden sangat mempengaruhi gaya hidup responden dan merupakan satu-satunya basis terpenting untuk menyampaikan prestise, kehormatan dan respek. Sebaran responden berdasarkan jenis pekerjaan responden dibagi menjadi 5 yaitu

ibu rumah tangga (IRT), PNS, karyawan swasta, wiraswasta, pelajar/mahasiswa dan petani/pekebun. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada table dibawah ini :

Tabel 5.5 : Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan

No	Tingkat Pekerjaan Responden	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	IRT	28	20,00
2	PNS	3	2,14
3	Karyawan Swasta	11	7,86
4	Wiraswasta	19	13,57
5	Pelajar/Mahasiswa	36	25,71
6	Petani/Pekebun	43	30,71
Jumlah		140	100

Sumber : Olahan Data 2023

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pekerjaan petani/pekebun memiliki jumlah dan persentase terbesar dari keseluruhan responden, yaitu dengan jumlah responden sebanyak 43 orang atau sebesar 30,71%, diurutan kedua yaitu yang bekerja sebagai pelajar/mahasiswa yaitu sebanyak 36 orang atau sebesar 25,71%, selanjutnya diikuti oleh IRT yaitu sebanyak 28 orang atau sebesar 20,00%, kemudian yang berkerja sebagai wiraswasta yaitu sebanyak 19 orang atau sebesar 13,57% dan yang bekerja sebagai karyawan swasta yaitu sebanyak 11 orang atau sebesar 7,86%, sedangkan responden yang bekerja sebagai PNS paling sedikit yaitu hanya berjumlah 3 orang atau sebesar 2,14%.

5.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan Per Indikator Pelayanan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi berdasarkan kepuasan masyarakat yang diukur menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan

Pangean Kabupaten Kuantan Singingi berada pada tingkat kurang baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari 9 (sembilan) unsur IKM sebesar 2,997 dan dengan nilai konversi IKM sebesar 74,921.

Pengukuran kualitas pelayanan di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi ini dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada 140 responden untuk mengisi kuesioner sesuai dengan pendapat masing-masing responden tentang pelayanan yang diterimanya. Pengumpulan data dengan kuesioner dalam penelitian ini dilakukan dari tanggal 26 Juli 2022 sampai dengan 22 Agustus 2022.

Dalam penelitian ini, peneliti membagi indikator pelayanan masing-masing menjadi 3 (tiga) sub indikator yang artinya setiap indikator terdapat 3 (tiga) buah pertanyaan untuk mendapatkan pendapat responden tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

5.2.1 Indikator Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. menurut Lembaga Administrasi Negara (2009) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat di gunakan kriteria-kriteria antara lain adanya kejelasan persyaratan pelayanan baik teknis maupun administrasi, keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan dan efisiensi persyaratan dalam arti bahwa dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pelayanan serta dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan.

Persyaratan untuk mendapatkan pelayanan menjadi sangat penting mengingat masyarakat di sekitar wilayah kerja Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi harus memenuhinya agar mendapatkan pelayanan seperti yang diharapkan. Bila sebelumnya persyaratan sudah disosialisasikan dengan baik, maka masyarakatpun akan dapat dengan mudah mempersiapkan baik dari sisi administrasi maupun teknisnya.

5.2.1.1 Sub Indikator Kesesuaian Persyaratan Dengan Jenis Pelayanan

Hasil sebaran kuesioner penelitian tentang kepuasan masyarakat terhadap indikator persyaratan tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan dapat dilihat pada table berikut :

Tabel 5.6 : Pendapat Responden Tentang Indikator Persyaratan Terhadap Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan.

No	Tanggapan Responden	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Puas	37	26,43
2	Puas	77	55,00
3	Tidak Puas	21	15,00
4	Sangat Tidak Puas	5	3,57
Jumlah		140	100,00

Sumber : Olahan Data 2023

Berdasarkan data pada table diatas, dapat dilihat bahwa sebanyak 37 orang atau sebesar 26,43% responden menyatakan sangat puas, sebanyak 77 orang atau sebesar 55,00% responden menyatakan puas dan sebanyak 21 orang atau sebesar 15,00% responden yang merasa tidak puas serta sebanyak 5 orang atau sebesar 3,57% responden yang merasa sangat tidak puas.

Berdasarkan dari hasil tanggapan responden, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada sub indikator ini telah memuaskan masyarakat karena sebagian besar responden mengatakan puas yaitu sebanyak 77 orang (55,00%).

5.2.1.2 Sub Indikator Kemudahan Mengurus/Memenuhi Persyaratan Teknis

Pelayanan

Sub indikator tentang kemudahan mengurus/memenuhi persyaratan teknis pelayanan yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan, perihal kemudahan mengurus/memenuhi persyaratan dapat dilihat pada table berikut :

Tabel 5.7 : Pendapat Responden tentang Kemudahan Mengurus/Memenuhi Persyaratan Teknis Pelayanan Yang Diperlukan Untuk Mendapatkan Pelayanan.

No	Tanggapan Responden	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Puas	41	29,50
2	Puas	73	52,52
3	Tidak Puas	23	16,55
4	Sangat Tidak Puas	2	1,44
Jumlah		139	100,00

Sumber : Olahan Data 2023

Berdasarkan data pada table diatas, dapat dilihat bahwa sebanyak 41 orang atau sebesar 29,50% responden menyatakan sangat puas, sebanyak 73 orang atau sebesar 52,52% responden menyatakan puas dan sebanyak 23 orang atau sebesar 16,55% responden yang merasa tidak puas serta sebanyak 2 orang atau sebesar 1,44% responden yang merasa sangat tidak puas.

Berdasarkan dari hasil tanggapan responden, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada sub indikator ini telah memuaskan masyarakat karena sebagian besar responden mengatakan puas yaitu sebanyak 73 orang (52,52%).

5.2.1.3 Sub Indikator Keterbukaan Mengenai Persyaratan Pelayanan

Untuk indikator persyaratan pelayanan sub indikator keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan, sebanyak 43 orang atau sebesar 30,71% responden menyatakan sangat puas, sebanyak 71 orang atau sebesar 50,71% responden menyatakan puas dan sebanyak 21 orang atau sebesar 15,00%

responden yang merasa tidak puas serta sebanyak 5 orang atau sebesar 3,57% responden yang merasa sangat tidak puas. Untuk lebih jelas, dapat dilihat pada table berikut ini :

Tabel 5.8 : Pendapat Responden tentang keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan.

No	Tanggapan Responden	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Puas	43	30,71
2	Puas	71	50,71
3	Tidak Puas	21	15,00
4	Sangat Tidak Puas	5	3,57
Jumlah		140	100,00

Sumber : Olahan Data 2023

Berdasarkan dari hasil tanggapan responden, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada sub indikator ini telah memuaskan masyarakat karena sebagian besar responden mengatakan puas yaitu sebanyak 71 orang (50,71%).

Berikut penulis tabulasikan mengenai rekapitulasi pernyataan responden terhadap indikator persyaratan pelayanan pada pelayanan di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean.

Table 5.9 : Rekapitulasi Pernyataan Responden Terhadap Indikator Persyaratan Pelayanan

No	Sub Indikator	Tanggapan Responden				Jumlah
		Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	37	77	21	5	140
2	Kemudahan memenuhi persyaratan	41	74	23	2	140
3	Keterbukaan mengenai persyaratan	43	71	21	5	140
Jumlah		121	222	65	12	420
Rata-Rata		40	74	22	4	140
Persentase (%)		28,8	52,9	15,5	2,9	100

Sumber : Olahan Data 2023

5.2.2 Indikator Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Prosedur pelayanan yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

5.2.2.1 Sub Indikator Sistem dan Mekanisme Pelayanan

Pengukuran dalam penilaian terkait dengan sub indikator sistem dan mekanisme pelayanan menurut responden adalah sebagai berikut :

Tabel 5.10 : Pendapat Responden tentang Sistem dan Mekanisme Pelayanan.

No	Tanggapan Responden	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Puas	40	28,57
2	Puas	65	46,43
3	Tidak Puas	26	18,57
4	Sangat Tidak Puas	9	6,43
Jumlah		140	100,00

Sumber : Olahan Data 2023

Dari data tersebut, terlihat bahwa sebanyak 40 orang atau sebesar 28,57% responden menyatakan sangat puas, sebanyak 65 orang atau sebesar 46,43% responden menyatakan puas, responden yang merasa tidak puas yaitu sebanyak 26 orang atau sebesar 18,57% dan sebanyak 9 orang atau sebesar 6,43% responden menyatakan sangat tidak puas.

Berdasarkan dari hasil tanggapan responden, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada sub indikator ini telah memuaskan masyarakat karena sebagian besar responden mengatakan puas yaitu sebanyak 65 orang (46,43%).

5.2.2.2 Sub Indikator Keterbukaan Informasi Mengenai Prosedur Pelayanan

Untuk pengukuran terkait dengan sub indikator keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan menurut responden adalah sebagai berikut :

Tabel 5.11 : Pendapat Responden tentang Keterbukaan Informasi Mengenai Prosedur Pelayanan.

No	Tanggapan Responden	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Puas	43	30,71
2	Puas	68	48,57
3	Tidak Puas	24	17,14
4	Sangat Tidak Puas	5	3,57
Jumlah		140	100,00

Sumber : Olahan Data 2023

Tidak jauh berbeda dengan sistem dan mekanisme pelayanan, bahwa pada sub indikator keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan yaitu sebanyak 43 orang atau sebesar 30,71% responden menyatakan sangat puas, sebanyak 68 orang atau sebesar 48,57% responden menyatakan puas, sebanyak 24 orang atau sebesar 17,14% responden yang merasa tidak puas dan sebanyak 5 orang atau sebesar 3,57% responden yang merasa sangat tidak puas.

Berdasarkan dari hasil tanggapan responden, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada sub indikator ini telah memuaskan masyarakat karena sebagian besar responden mengatakan puas yaitu sebanyak 68 orang (48,57%).

5.2.2.3 Sub Indikator Kesederhanaan dan Kejelasan Alur Dalam Prosedur Pelayanan

Hasil sebaran kuesioner pada sub indikator kesederhanaan dan kejelasan alur dalam prosedur pelayanan menurut responden adalah sebagai berikut :

Tabel 5.12 : Pendapat Responden tentang Kesederhanaan dan Kejelasan Alur Dalam Prosedur Pelayanan.

No	Tanggapan Responden	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Puas	44	31,43
2	Puas	71	50,71
3	Tidak Puas	17	12,14
4	Sangat Tidak Puas	8	5,71
Jumlah		140	100,00

Sumber : Olahan Data 2023

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dilihat bahwa sebanyak 71 orang atau sebesar 50,71% responden menyatakan puas dan sebanyak 44 orang atau sebesar 31,43% responden menyatakan sangat puas dan sebanyak 17 orang atau sebesar 12,14% responden yang merasa tidak puas serta sebanyak 8 orang atau sebesar 5,71% responden yang merasa sangat tidak puas.

Berdasarkan dari hasil tanggapan responden, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada sub indikator ini telah memuaskan masyarakat karena sebagian besar responden mengatakan puas yaitu sebanyak 71 orang (50,71%).

Berikut penulis tabulasikan mengenai rekapitulasi pernyataan responden terhadap indikator sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan pada pelayanan di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean.

Table 5.13 : Rekapitulasi Pernyataan Responden Terhadap Indikator sistem, mekanisme dan prosedur Pelayanan

No	Jenis Sub Indikator	Tanggapan Responden				Jumlah
		Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	
1	Sistem dan mekanisme	40	65	26	9	140
2	Keterbukaan informasi mengenai prosedur	43	68	24	5	140
3	Kesederhanaan dan kejelasan alur	44	71	17	8	140
Jumlah		127	204	67	22	420
Rata-Rata		42	68	22	7	140
Persentase (%)		30,2	48,6	16,0	5,2	100

Sumber : Olahan Data 2023

5.2.3 Indikator Waktu Penyelesaian

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

5.2.3.1 Sub Indikator Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan

Hasil sebaran kuesioner penelitian terhadap sub indikator kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dapat dilihat pada table berikut :

Tabel 5.14 : Pendapat Responden tentang Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan.

No	Tanggapan Responden	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Puas	52	37,14
2	Puas	55	39,29
3	Tidak Puas	30	21,43
4	Sangat Tidak Puas	3	2,14
Jumlah		140	100,00

Sumber : Olahan Data 2023

Dari table diatas, dapat dilihat bahwa sebanyak 52 orang (37,14%) responden menyatakan sangat puas, 55 orang (39,29%) mengatakan puas dan 30 orang (21,43%) merasa tidak puas dan 3 orang (2,14%) merasa sangat tidak puas. Dengan demikian kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan termasuk dalam kategori Baik namun masih memerlukan pembenahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kedepannya.

5.2.3.2 Sub Indikator Informasi Yang Jelas Mengenai Waktu Pengambilan Berkas Yang Diajukan

Hasil sebaran kuesioner penelitian terhadap sub indikator informasi yang jelas mengenai waktu pengambilan berkas dapat dilihat pada table berikut :

Tabel 5.15 : Pendapat Responden tentang Informasi Yang Jelas Mengenai Waktu Pengambilan Berkas Yang Diajukan.

No	Tanggapan Responden	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Puas	46	32,86
2	Puas	66	47,14
3	Tidak Puas	24	17,14
4	Sangat Tidak Puas	4	2,86
Jumlah		140	100,00

Sumber : Olahan Data 2023

Dari data tersebut, bahwa sebanyak 46 orang atau sebesar 32,86% responden menyatakan sangat puas dan sebanyak 66 orang atau sebesar 47,14% responden menyatakan puas, tetapi ada juga responden yang merasa tidak puas yaitu sebanyak 24 orang atau sebesar 17,14% dan merasa sangat tidak puas sebanyak 4 orang responden atau sebesar 2,86%.

Hasil menggambarkan bahwa kualitas pelayanan pada sub indikator ini telah memberikan kepuasan kepada masyarakat karena sebanyak 66 orang atau sebesar 47,14% responden menyatakan puas tetapi masih perlu ditingkatkan, sehingga tidak ada lagi keluhan masyarakat terhadap sub indikator ini.

5.2.3.3 Sub Indikator Penyelesaian Pelayanan Sesuai Dengan Target Waktu Yang Telah Ditentukan

Sub indikator penyelesaian pelayanan sesuai dengan target waktu yang telah ditentukan dapat dilihat pada table berikut :

Tabel 5.16 : Pendapat Responden tentang Penyelesaian Pelayanan Sesuai Dengan Target Waktu Yang Telah Ditentukan.

No	Tanggapan Responden	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Puas	51	36,43
2	Puas	61	43,57
3	Tidak Puas	20	14,29
4	Sangat Tidak Puas	8	5,71
Jumlah		140	100,00

Sumber : Olahan Data 2023

Dari table diatas, dapat dilihat bahwa 51 orang (36,43%) responden menyatakan sangat puas, 61 orang (43,57%) mengatakan puas dan 20 orang (14,29%) merasa tidak puas serta sebanyak 8 orang (5,71%) responden menyatakan sangat tidak puas.

Berdasarkan dari hasil tanggapan responden, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada sub indikator ini telah memuaskan masyarakat karena sebagian besar responden mengatakan puas yaitu sebanyak 61 orang (43,57%).

Berikut penulis tabulasikan mengenai rekapitulasi pernyataan responden terhadap indikator waktu penyelesaian pelayanan pada pelayanan di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean.

Table 5.17 : Rekapitulasi Pernyataan Responden Terhadap Indikator Waktu Penyelesaian Pelayanan

No	Jenis Sub Indikator	Tanggapan Responden				Jumlah
		Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	
1	Kecepatan waktu dalam pelayanan	52	55	30	3	140
2	Informasi waktu pengambilan berkas	46	66	24	4	140
3	Penyelesaian pelayanan sesuai target	51	61	20	8	140
Jumlah		149	182	74	15	420
Rata-Rata		50	61	25	5	140
Persentase (%)		35,5	43,3	17,6	3,6	100

Sumber : Olahan Data 2023

5.2.4 Indikator Biaya/Tarif

Biaya merupakan tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Kewajaran biaya pelayanan yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.

Sehubungan dengan hal diatas, dalam pelayanan prima seperti yang dikutip dikatakan Tjiptono (2002) mengemukakan beberapa unsur untuk menilai kualitas jasa yang antara lain *Reputation and Credibility* yaitu pelanggan

menyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya atau biayanya.

5.2.4.1 Sub Indikator Kewajaran Besarnya Retribusi Yang Ditetapkan Untuk Setiap Layanan Yang Diajukan

Berdasarkan hasil sebaran kusioner terhadap indikator biaya/tarif sub indikator kewajaran besarnya retribusi yang ditetapkan untuk setiap layanan yang diajukan adalah sebagai berikut :

Tabel 5.18: Pendapat Responden tentang Kewajaran Besarnya Retribusi Yang Ditetapkan Untuk Setiap Layanan Yang Diajukan.

No	Tanggapan Responden	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Puas	23	16,43
2	Puas	90	64,29
3	Tidak Puas	24	17,14
4	Sangat Tidak Puas	3	2,14
Jumlah		140	100,00

Sumber : Olahan Data 2023

Dari table diatas, dapat dilihat bahwa responden dengan kategori sangat puas sebanyak 23 orang (16,43%), sebanyak 90 orang (64,29%) menyatakan puas, kemudian untuk jawaban tidak puas terdapat 24 orang responden (17,14%) dan sebanyak 3 orang (2,14) responden memberikan tanggapan sangat tidak puas.

Secara keseluruhan sub indikator ini telah dirasa puas oleh masyarakat karena sebanyak 90 orang (64,29%) menyatakan puas, namun masih perlu peningkatan agar kedepannya lebih baik lagi sehingga kepuasan masyarakat yang hakiki tercapai.

5.2.4.2 Sub Indikator Besarnya Rincian Mengenai Biaya/Tarif Yang Harus Dibayar

Hasil sebaran kusioner terhadap indikator biaya/tarif sub besarnya rincian mengenai biaya/tarif yang harus dibayar adalah sebagai berikut :

Tabel 5.19: Pendapat Responden tentang Besarnya Rincian Mengenai Biaya/Tarif Yang Harus Dibayar.

No	Tanggapan Responden	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Puas	23	16,43
2	Puas	82	58,57
3	Tidak Puas	31	22,14
4	Sangat Tidak Puas	4	2,86
Jumlah		140	100,00

Sumber : Olahan Data 2023

Dari data tersebut, bahwa sebanyak 23 orang atau sebesar 16,43% responden menyatakan sangat puas dan sebanyak 82 orang atau sebesar 58,57% responden menyatakan puas, tetapi ada juga responden yang merasa tidak puas yaitu sebanyak 31 orang atau sebesar 22,14% dan merasa sangat tidak puas sebanyak 4 orang responden atau sebesar 2,86%.

Berdasarkan dari hasil tanggapan responden, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada sub indikator ini telah memuaskan masyarakat karena sebagian besar responden mengatakan puas yaitu sebanyak 82 orang (58,57%). Dengan demikian besarnya rincian mengenai biaya/tarif yang harus dibayar termasuk dalam kategori baik dan masih perlu ditingkatkan.

5.2.4.3 Sub Indikator Keberatan Biaya Yang Ditimbulkan Sebagai Retribusi Dari Layanan Yang Diajukan

Sebaran hasil penelitian untuk sub indikator keberatan biaya yang ditimbulkan sebagai retribusi dari layanan dapat dilihat pada table berikut :

Tabel 5.20: Pendapat Responden tentang Keberatan Biaya Yang Ditimbulkan Sebagai Retribusi Dari Layanan Yang Diajukan.

No	Tanggapan Responden	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Puas	19	13,57
2	Puas	91	65,00
3	Tidak Puas	21	15,00
4	Sangat Tidak Puas	9	6,43
Jumlah		140	100,00

Sumber : Olahan Data 2023

Dari table diatas, dapat dilihat bahwa responden dengan kategori sangat puas sebanyak 19 orang (13,57%), sebanyak 91 orang (65,00%) menyatakan puas, kemudian untuk jawaban tidak puas terdapat 21 orang responden (15,00%) dan sebanyak 9 orang (6,43) responden memberikan tanggapan sangat tidak puas.

Berdasarkan dari hasil tanggapan responden, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada sub indikator ini telah memuaskan masyarakat karena sebagian besar responden mengatakan puas yaitu sebanyak 91 orang (65,00%).

Berikut penulis tabulasikan mengenai rekapitulasi pernyataan responden terhadap indikator tarif/biaya pelayanan pada pelayanan di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean.

Table 5.21 : Rekapitulasi Pernyataan Responden Terhadap Indikator Tarif/Biaya Pelayanan

No	Jenis Sub Indikator	Tanggapan Responden				Jumlah
		Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	
1	Kewajaran Besarnya Retribusi	23	90	24	3	140
2	Besarnya Rincian Mengenai Biaya/Tarif	23	82	31	4	140
3	Keberatan Biaya Yang Ditimbulkan Sebagai Retribusi	19	91	21	9	140
Jumlah		65	263	76	16	420
Rata-Rata		22	88	25	5	140
Persentase (%)		15,5	62,6	18,1	3,8	100

Sumber : Olahan Data 2023

5.2.5 Indikator Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan yakni hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

5.2.5.1 Sub Indikator Kesesuaian Produk Pelayanan Antara Yang Tercantum Dalam Standar Pelayanan Dengan Hasil Yang Diberikan

Untuk sub indikator kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dilihat pada berikut ini :

Tabel 5.22: Pendapat Responden tentang Kesesuaian Produk Pelayanan Antara Yang Tercantum Dalam Standar Pelayanan Dengan Hasil Yang Diberikan.

No	Tanggapan Responden	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Puas	35	25,00
2	Puas	70	50,00
3	Tidak Puas	31	22,14
4	Sangat Tidak Puas	4	2,86
Jumlah		140	100,00

Sumber : Olahan Data 2023

Dari table diatas dapat dilihat tanggapan responden yang menjawab sangat puas sebanyak 35 responden (25,00%), menjawab puas sebanyak 70 responden (50,00%), menjawab tidak puas sebanyak 31 responden (22,14%) dan menjawab sangat tidak puas sebanyak 4 responden (2,86%).

Dari nilai rata-rata ini dapat diketahui bahwa kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan menurut tanggapan responden telah sesuai dan tergolong pada kategori memuaskan karena sebanyak 70 responden (50,00%) merasa puas, namun masih perlu evaluasi agar pelayanan kepada masyarakat lebih optimal dan memuaskan.

5.2.5.2 Sub Indikator Hasil Pelayanan Yang Diberikan dan Diterima Sesuai Dengan Ketentuan Yang Ditetapkan

Tanggapan responden untuk sub indikator hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dilihat pada berikut ini :

Tabel 5.23: Pendapat Responden tentang Hasil Pelayanan Yang Diberikan dan Diterima Sesuai Dengan Ketentuan Yang Ditetapkan.

No	Tanggapan Responden	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Puas	32	22,86
2	Puas	79	56,43
3	Tidak Puas	22	15,71
4	Sangat Tidak Puas	7	5,00
Jumlah		140	100,00

Sumber : Olahan Data 2023

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 140 responden, dapat dilihat bahwa sebanyak 32 orang atau sebesar 22,86% responden menyatakan sangat puas dan sebanyak 79 orang atau sebesar 56,43% responden menyatakan puas dan sebanyak 22 orang atau sebesar 15,71% responden yang merasa tidak puas serta sebanyak 7 orang atau sebesar 5,00% responden yang merasa sangat tidak puas.

Berdasarkan dari hasil tanggapan responden, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada sub indikator ini telah memuaskan masyarakat karena sebagian besar responden mengatakan puas yaitu sebanyak 79 orang (56,43%).

5.2.5.3 Sub Indikator Pemberian Informasi Mengenai Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Yang Disediakan

Berikut tanggapan 140 orang responden untuk sub indikator pemberian informasi mengenai produk spesifikasi jenis pelayanan yang disediakan :

Tabel 5.24: Pendapat Responden tentang Pemberian Informasi Mengenai Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Yang Disediakan.

No	Tanggapan Responden	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Puas	18	12,86
2	Puas	82	58,57
3	Tidak Puas	30	21,43
4	Sangat Tidak Puas	10	7,14
Jumlah		140	100,00

Sumber : Olahan Data 2023

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 140 responden, dapat dilihat bahwa sebanyak 18 orang responden (12,86%) menyatakan sangat puas dan sebanyak 82 orang responden (58,57%) menyatakan puas dan sebanyak 30 orang responden (21,43%) yang merasa tidak puas serta sebanyak 10 orang responden (7,14%) yang merasa sangat tidak puas. Berdasarkan data diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada sub indikator ini telah memuaskan masyarakat karena sebagian besar responden mengatakan puas yaitu sebanyak 82 orang (58,57%).

Berikut penulis tabulasikan mengenai rekapitulasi pernyataan responden terhadap indikator produk spesifikasi jenis pelayanan pada pelayanan di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan.

Table 5.25 : Rekapitulasi Pernyataan Responden Terhadap Indikator Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Pelayanan

No	Jenis Sub Indikator	Tanggapan Responden				Jumlah
		Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	
1	Kesesuaian produk pelayanan	35	70	31	4	140
2	Kesesuaian produk pelayanan	32	79	22	7	140
3	Pemberian informasi produk spesifikasi	18	82	30	10	140
Jumlah		85	231	83	21	420
Rata-Rata		28	77	28	7	140
Persentase (%)		20,2	55,0	19,8	5,0	100

Sumber : Olahan Data 2023

5.2.6 Indikator Kompetensi Pelaksana Pelayanan

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

5.2.6.1 Sub Indikator Keahlian dan Kecakapan dalam Memberikan Pelayanan

Tanggapan responden untuk sub indikator hasil keahlian dan kecakapan dalam memberikan pelayanan dapat dilihat pada table berikut ini :

Tabel 5.26: Pendapat Responden tentang Keahlian dan Kecakapan Dalam Memberikan Pelayanan.

No	Tanggapan Responden	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Puas	57	40,71
2	Puas	54	38,57
3	Tidak Puas	22	15,71
4	Sangat Tidak Puas	7	5,00
Jumlah		140	100,00

Sumber : Olahan Data 2023

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 140 responden, dapat dilihat bahwa sebanyak 57 orang atau sebesar 40,71% responden menyatakan sangat puas dan sebanyak 54 orang atau sebesar 38,57% responden menyatakan puas dan sebanyak 22 orang atau sebesar 15,71% responden yang merasa tidak puas serta sebanyak 7 orang atau sebesar 5,00% responden yang merasa sangat tidak puas.

Berdasarkan dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada sub indikator ini telah memuaskan masyarakat karena sebagian besar responden mengatakan sangat puas yaitu sebanyak 57 orang (40,71%).

5.2.6.2 Sub Indikator Kompetensi Petugas Dalam Menyelesaikan Tugas Dengan Waktu Yang Efisien dan Sesuai Berdasarkan Waktu Yang Ditentukan Dalam Pelayanan

Berikut tanggapan 140 orang responden untuk sub indikator kompetensi petugas dalam menyelesaikan tugas dengan waktu yang efisien dan sesuai berdasarkan waktu yang ditentukan dalam pelayanan :

Tabel 5.27: Pendapat Responden tentang Kompetensi Petugas Dalam Menyelesaikan Tugas Dengan Waktu Yang Efisien dan Sesuai Berdasarkan Waktu Yang Ditentukan Dalam Pelayanan.

No	Tanggapan Responden	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Puas	53	37,86
2	Puas	53	37,86
3	Tidak Puas	28	20,00
4	Sangat Tidak Puas	6	4,29
Jumlah		140	100,00

Sumber : Olahan Data 2023

Berdasarkan data pada table diatas, dapat dilihat bahwa sebanyak 53 orang atau sebesar 37,86% responden menyatakan sangat puas dan puas dan sebanyak 28 orang atau sebesar 20,00% responden yang merasa tidak puas serta sebanyak 6 orang atau sebesar 4,29% responden yang merasa sangat tidak puas.

Berdasarkan dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada sub indikator ini telah memuaskan masyarakat karena sebagian besar responden mengatakan sangat puas dan merasa puas yaitu sebanyak 53 orang (37,86%).

5.2.6.3 Sub Indikator Kemampuan Fisik, Kemampuan Intelektual dan Kemampuan Administrasi Petugas Dalam Pelayanan

Berikut ini tanggapan 140 orang responden untuk sub kemampuan fisik, kemampuan intelektual dan kemampuan administrasi petugas dalam pelayanan :

Tabel 5.28: Pendapat Responden tentang Kemampuan Fisik, Kemampuan Intelektual dan Kemampuan Administrasi Petugas Dalam Pelayanan.

No	Tanggapan Responden	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Puas	54	38,57
2	Puas	56	40,00
3	Tidak Puas	23	16,43
4	Sangat Tidak Puas	7	5,00
Jumlah		140	100,00

Sumber : Olahan Data 2023

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 140 responden, dapat dilihat bahwa sebanyak 54 orang atau sebesar 38,57% responden menyatakan sangat puas, sebanyak 56 orang atau sebesar 40,00% responden menyatakan puas dan sebanyak 23 orang atau sebesar 16,43% responden yang merasa tidak puas serta sebanyak 7 orang atau sebesar 5,00% responden yang merasa sangat tidak puas.

Berdasarkan dari hasil tanggapan responden disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada sub indikator ini telah memuaskan masyarakat karena sebanyak 56 orang atau sebesar 40,00% responden menyatakan puas.

Rekapitulasi pernyataan responden terhadap indikator Kompetensi Pelaksana Pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut

Table 5.29 : Rekapitulasi Pernyataan Responden Terhadap Indikator Kompetensi Pelaksana Pelayanan.

No	Jenis Sub Indikator	Tanggapan Responden				Jumlah
		Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	
1	Keahlian dan kecakapan pelayanan	57	54	22	7	140
2	Kompetensi petugas dalam bertugas	53	53	28	6	140
3	Kemampuan Fisik, intelektual dan administrasi	54	56	23	7	140
Jumlah		164	163	73	20	420
Rata-Rata		55	54	24	7	140
Persentase (%)		39,0	38,8	17,4	4,8	100

Sumber : Olahan Data 2023

5.2.7 Indikator Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana merupakan sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Perilaku pelaksana pelayanan publik diatur berdasarkan Permenpan Nomor 38 Tahun 2017 tentang standar kompetensi jabatan aparatur sipil negara.

5.2.7.1 Sub Indikator Perilaku Petugas Dalam Pelayanan Terkait Sikap, Kesopanan dan Keramahan

Pengukuran terkait dengan perilaku pelaksana pelayanan sub indikator perilaku petugas dalam pelayanan terkait sikap, kesopanan dan keramahan menurut responden sebagai berikut :

Tabel 5.30: Pendapat Responden tentang Perilaku Petugas Dalam Pelayanan Terkait Sikap, Kesopanan dan Keramahan.

No	Tanggapan Responden	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Puas	34	24,29
2	Puas	77	55,00
3	Tidak Puas	28	20,00
4	Sangat Tidak Puas	1	0,71
Jumlah		140	100,00

Sumber : Olahan Data 2023

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 140 responden, dapat dilihat bahwa sebanyak 34 orang atau sebesar 24,29% responden menyatakan sangat puas, sebanyak 77 orang atau sebesar 55,00% responden menyatakan puas dan sebanyak 28 orang atau sebesar 20,00% responden yang merasa tidak puas serta sebanyak 1 orang atau sebesar 0,71% responden yang merasa sangat tidak puas.

Berdasarkan dari hasil tanggapan responden, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada sub indikator ini berada telah memuaskan masyarakat karena sebanyak 34 orang atau sebesar 24,29% responden menyatakan sangat puas dan sebanyak 77 orang atau sebesar 55,00% responden menyatakan puas.

5.2.7.2 Sub Indikator Petugas Bersikap Saling Menghormati dan Menghargai Dalam Proses Pelayanan

Pengukuran dalam penilaian terkait dengan petugas bersikap saling menghormati dan menghargai dalam proses pelayanan menurut responden sebagai berikut :

Tabel 5.31: Pendapat Responden tentang Petugas Bersikap Saling Menghormati dan Menghargai Dalam Proses Pelayanan.

No	Tanggapan Responden	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Puas	36	25,53
2	Puas	75	53,19
3	Tidak Puas	23	16,31
4	Sangat Tidak Puas	6	4,29
Jumlah		141	100,00

Sumber : Olahan Data 2023

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 140 responden, dapat dilihat bahwa sebanyak 36 orang atau sebesar 25,53% responden menyatakan sangat puas, sebanyak 75 orang atau sebesar 53,19% responden menyatakan puas dan sebanyak 23 orang atau sebesar 16,31% responden yang merasa tidak puas serta sebanyak 6 orang atau sebesar 4,29% responden yang merasa sangat tidak puas.

Berdasarkan dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada sub indikator ini telah memuaskan masyarakat karena sebagian besar responden mengatakan sangat puas dan merasa puas yaitu sebanyak 75 orang (53,19%).

5.2.7.3 Sub Indikator Penghormatan dan Penghargaan Antara Petugas Dengan Masyarakat

Pengukuran dalam penilaian terkait dengan penghormatan dan penghargaan antara petugas dengan masyarakat sebagai berikut :

Tabel 5.32: Pendapat Responden tentang Penghormatan dan Penghargaan Antara Petugas Dengan Masyarakat.

No	Tanggapan Responden	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Puas	21	15,00
2	Puas	95	67,86
3	Tidak Puas	18	12,86
4	Sangat Tidak Puas	6	4,29
Jumlah		140	100,00

Sumber : Olahan Data 2023

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 140 responden, dapat dilihat bahwa sebanyak 21 orang atau sebesar 15,00% responden menyatakan sangat puas, sebanyak 95 orang atau sebesar 67,86% responden menyatakan puas dan sebanyak 18 orang atau sebesar 12,86% responden yang merasa tidak puas serta sebanyak 6 orang atau sebesar 4,29% responden yang merasa sangat tidak puas.

Berdasarkan dari hasil tanggapan responden, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada sub indikator ini berada telah memuaskan masyarakat karena sebanyak 21 orang atau sebesar 15,00% responden menyatakan sangat puas dan sebanyak 95 orang atau sebesar 67,86% responden menyatakan puas. Berikut rekapitulasi pernyataan responden terhadap indikator perilaku pelayanan.

Table 5.33 : Rekapitulasi Pernyataan Responden Terhadap Indikator Perilaku Pelaksana Pelayanan.

No	Jenis Sub Indikator	Tanggapan Responden				Jumlah
		Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	
1	Perilaku petugas dalam pelayanan	34	77	28	1	140
2	Petugas bersikap saling menghormati	36	75	23	6	140
3	Penghormatan petugas dengan masyarakat	21	95	18	6	140
Jumlah		91	247	69	13	420
Rata-Rata		30	82	23	4	140
Persentase (%)		21,7	58,8	16,4	3,1	100

Sumber : Olahan Data 2023

5.2.8 Indikator Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindaklanjut dari penanganan tersebut.

5.2.8.1 Sub Indikator Ketersediaan Kotak Pengaduan/Saran Pelayanan

Pengukuran dalam penilaian terkait dengan ketersediaan kotak pengaduan/saran pelayanan menurut responden sebagai berikut :

Tabel 5.34: Pendapat Responden tentang Ketersediaan Kotak Pengaduan/Saran Pelayanan.

No	Tanggapan Responden	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Puas	19	13,57
2	Puas	56	40,00
3	Tidak Puas	62	44,29
4	Sangat Tidak Puas	3	2,14
Jumlah		140	100,00

Sumber : Olahan Data 2023

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 140 responden, dapat dilihat bahwa sebanyak 19 orang atau sebesar 13,57% responden menyatakan sangat puas, sebanyak 56 orang atau sebesar 40,00% responden menyatakan puas dan sebanyak 62 orang atau sebesar 44,29% responden yang merasa tidak puas serta sebanyak 3 orang atau sebesar 2,14% responden yang merasa sangat tidak puas.

Berdasarkan dari hasil tanggapan responden, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada sub indikator ini belum memuaskan masyarakat karena hanya sebanyak 19 orang atau sebesar 13,57% responden menyatakan sangat puas dan sebanyak 56 orang atau sebesar 40,00% responden menyatakan puas. Sedangkan yang mendominasi adalah merasa tidak puas yaitu sebanyak 62 orang atau sebesar 44,29% responden yang merasa tidak puas dan sebanyak 3 orang atau sebesar 2,14% responden yang merasa sangat tidak puas.

5.2.8.2 Sub Indikator Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

Pengukuran dalam penilaian terkait dengan penanganan pengaduan pengguna layanan menurut responden sebagai berikut :

Tabel 5.35: Pendapat Responden tentang Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan.

No	Tanggapan Responden	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Puas	18	12,86
2	Puas	75	53,57
3	Tidak Puas	41	29,29
4	Sangat Tidak Puas	6	4,29
Jumlah		140	100,00

Sumber : Olahan Data 2023

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 140 responden, dapat dilihat bahwa sebanyak 18 orang atau sebesar 12,86% responden menyatakan sangat puas, sebanyak 75 orang atau sebesar 53,57% responden menyatakan puas dan sebanyak 41 orang atau sebesar 29,29% responden yang merasa tidak puas serta sebanyak 6 orang atau sebesar 4,29% responden yang merasa sangat tidak puas.

Berdasarkan dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada sub indikator ini telah memuaskan masyarakat karena sebagian besar responden mengatakan merasa puas yaitu sebanyak 75 orang (53,19%).

5.2.8.3 Sub Indikator Penindaklanjutan Keluhan Pelayanan

Pengukuran dalam penilaian terkait dengan penindaklanjutan keluhan pelayanan menurut responden sebagai berikut :

Tabel 5.36: Pendapat Responden tentang Penindaklanjutan Keluhan Pelayanan.

No	Tanggapan Responden	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Puas	21	15,00
2	Puas	73	52,14
3	Tidak Puas	37	26,43
4	Sangat Tidak Puas	9	6,43
Jumlah		140	100,00

Sumber : Olahan Data 2023

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 140 responden, dapat dilihat bahwa sebanyak 21 orang atau sebesar 15,00% responden menyatakan sangat puas, sebanyak 73 orang atau sebesar 52,14% responden menyatakan puas dan sebanyak 37 orang atau sebesar 26,43% responden yang merasa tidak puas serta sebanyak 9 orang atau sebesar 6,43% responden yang merasa sangat tidak puas.

Berdasarkan dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada sub indikator ini telah memuaskan masyarakat karena sebagian besar responden mengatakan merasa puas yaitu sebanyak 73 orang (52,14%).

Berikut penulis tabulasikan mengenai rekapitulasi pernyataan responden terhadap indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean.

Table 5.37 : Rekapitulasi Pernyataan Responden Terhadap Indikator Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan.

No	Jenis Sub Indikator	Tanggapan Responden				Jumlah
		Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	
1	Ketersediaan kotak pengaduan/saran	19	56	62	3	140
2	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	18	75	41	6	140
3	Penindaklanjutan Keluhan Pelayanan	21	73	37	9	140
Jumlah		58	204	140	18	420
Rata-Rata		19	68	47	6	140
Persentase (%)		13,8	48,6	33,3	4,3	100

Sumber : Olahan Data 2023

5.2.9 Indikator Sarana dan Prasarana Pelayanan

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.

5.2.9.1 Sub Indikator Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan Yang Disediakan

Pengukuran dalam penilaian terkait dengan kualitas sarana dan prasarana pelayanan yang disediakan menurut responden sebagai berikut :

Tabel 5.38: Pendapat Responden tentang Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan Yang Disediakan.

No	Tanggapan Responden	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Puas	42	30,00
2	Puas	61	43,57
3	Tidak Puas	31	22,14
4	Sangat Tidak Puas	6	4,29
Jumlah		140	100,00

Sumber : Olahan Data 2023

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 140 responden, dapat dilihat bahwa sebanyak 42 orang atau sebesar 30,00% responden menyatakan sangat puas, sebanyak 61 orang atau sebesar 43,57% responden menyatakan puas dan sebanyak 31 orang atau sebesar 22,14% responden yang merasa tidak puas serta sebanyak 6 orang atau sebesar 4,29% responden yang merasa sangat tidak puas.

Berdasarkan dari hasil tanggapan responden, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada sub indikator ini berada telah memuaskan masyarakat karena sebanyak 42 orang atau sebesar 30,00% responden menyatakan sangat puas, sebanyak 61 orang atau sebesar 43,57% responden menyatakan puas.

5.2.9.2 Sub Indikator Ketersediaan Sarana dan Prasarana Guna Memudahkan Proses Pelayanan

Pengukuran dalam penilaian terkait dengan sub indikator ketersediaan sarana dan prasarana guna memudahkan proses pelayanan menurut responden sebagai berikut :

Tabel 5.39: Pendapat Responden tentang Ketersediaan Sarana dan Prasarana Guna Memudahkan Proses Pelayanan.

No	Tanggapan Responden	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Puas	47	33,57
2	Puas	64	45,71
3	Tidak Puas	25	17,86
4	Sangat Tidak Puas	4	2,86
Jumlah		140	100,00

Sumber : Olahan Data 2023

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 140 responden, dapat dilihat bahwa sebanyak 47 orang atau sebesar 33,57% responden menyatakan sangat puas, sebanyak 64 orang atau sebesar 45,71% responden menyatakan puas dan sebanyak 25 orang atau sebesar 17,86% responden yang merasa tidak puas serta sebanyak 4 orang atau sebesar 2,86% responden yang merasa sangat tidak puas.

Berdasarkan dari hasil tanggapan responden, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada sub indikator ini telah memuaskan masyarakat karena sebanyak 47 orang atau sebesar 33,57% responden menyatakan sangat puas, sebanyak 64 orang atau sebesar 45,71% responden menyatakan puas.

5.2.9.3 Sub Indikator Sarana dan Prasarana Pelayanan Yang Disediakan Sehingga Membuat Nyaman Selama Proses Pelayanan

Pengukuran dalam penilaian terhadap sub indikator ini menurut hasil sebaran kuesioner kepada responden sebagai berikut :

Tabel 5.40: Pendapat Responden tentang Sarana dan Prasarana Pelayanan Yang Disediakan Sehingga Membuat Nyaman Selama Proses Pelayanan.

No	Tanggapan Responden	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Sangat Puas	49	35,00
2	Puas	58	41,43
3	Tidak Puas	24	17,14
4	Sangat Tidak Puas	9	6,43
Jumlah		140	100,00

Sumber : Olahan Data 2023

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 140 responden, dapat dilihat bahwa sebanyak 49 orang atau sebesar 35,00% responden menyatakan sangat puas, sebanyak 58 orang atau sebesar 41,43% responden menyatakan puas dan sebanyak 24 orang atau sebesar 17,14% responden yang merasa tidak puas serta sebanyak 9 orang atau sebesar 6,43% responden yang merasa sangat tidak puas.

Berdasarkan dari hasil tanggapan responden, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada sub indikator ini telah memuaskan masyarakat karena sebanyak 58 orang atau sebesar 41,43% responden menyatakan puas.

Berikut penulis tabulasikan mengenai rekapitulasi pernyataan responden terhadap indikator sarana dan prasarana pelayanan di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean.

Table 5.41 : Rekapitulasi Pernyataan Responden Terhadap Indikator Sarana dan Prasarana Pelayanan.

No	Jenis Sub Indikator	Tanggapan Responden				Jumlah
		Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	
1	Kualitas sarana dan prasarana pelayanan	42	61	31	6	140
2	Ketersediaan sarana dan prasarana	47	64	25	4	140
3	Sarana dan prasarana pelayanan membuat nyaman	49	58	24	9	140
Jumlah		138	183	80	19	420
Rata-Rata		46	61	27	6	140
Persentase (%)		32,9	43,6	19,0	4,5	100

Sumber : Olahan Data 2023

5.3 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

5.3.1 Indikator Persyaratan Pelayanan (U1)

Hasil perhitungan IKM untuk indikator persyaratan pelayanan adalah sebagai berikut :

$$\text{Nilai Rata-Rata U1} = 440$$

$$\text{NRR U1} = 440 : 140 = 3,145$$

$$\text{Nilai IKM U1} = \text{NRR} \times 25 = 3,145 \times 25 = 78,631$$

Berdasarkan data diatas, maka dapat disimpulkan bahwa indikator persyaratan pelayanan di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi sudah memuaskan karena mempunyai nilai konversi IKM sebesar 78,631 yang berarti kinerja pelayanan tergolong baik dan mutu pelayanan berada pada posisi B.

5.3.2 Indikator Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Hasil perhitungan IKM untuk indikator system, mekanisme dan prosedur pelayanan adalah sebagai berikut :

$$\text{Nilai Rata-Rata U2} = 425$$

$$\text{NRR U2} = 425 : 140 = 3,038$$

$$\text{Nilai IKM U2} = \text{NRR} \times 25 = 3,038 \times 25 = 75,952$$

Berdasarkan data diatas, maka dapat disimpulkan bahwa indikator system, mekanisme dan prosedur pelayanan di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi belum memuaskan karena mempunyai nilai konversi IKM sebesar 75,952 yang berarti kinerja pelayanan tergolong kurang baik dan mutu pelayanan berada pada posisi C.

5.3.3 Indikator Waktu Penyelesaian

Hasil perhitungan IKM untuk indikator waktu penyelesaian pelayanan adalah sebagai berikut :

$$\text{Nilai Rata-Rata U3} = 435$$

$$\text{NRR U3} = 435 : 140 = 3,107$$

$$\text{Nilai IKM U3} = \text{NRR} \times 25 = 3,107 \times 25 = 77,679$$

Berdasarkan data diatas, maka dapat disimpulkan bahwa indikator indikator waktu penyelesaian pelayanan di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi memuaskan karena mempunyai nilai konversi IKM sebesar 77,679 yang berarti kinerja pelayanan tergolong baik dan mutu pelayanan berada pada posisi B.

5.3.4 Indikator Biaya/Tarif

Hasil perhitungan IKM untuk indikator biaya/tarif pelayanan adalah sebagai berikut :

$$\text{Nilai Rata-Rata U4} = 406$$

$$\text{NRR U4} = 406 : 140 = 2,898$$

$$\text{Nilai IKM U4} = \text{NRR} \times 25 = 2,898 \times 25 = 72,440$$

Berdasarkan data diatas, maka dapat disimpulkan bahwa indikator biaya atau tarif pelayanan di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi belum memuaskan karena mempunyai nilai konversi IKM sebesar 72,440 yang berarti kinerja pelayanan tergolong kurang baik dan mutu pelayanan berada pada posisi C.

5.3.5 Indikator Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Hasil perhitungan IKM untuk indikator produk spesifikasi jenis pelayanan adalah sebagai berikut :

$$\text{Nilai Rata-Rata U5} = 407$$

$$\text{NRR U5} = 406 : 140 = 2,905$$

$$\text{Nilai IKM U5} = \text{NRR} \times 25 = 2,905 \times 25 = 72,619$$

Berdasarkan data diatas, maka dapat disimpulkan bahwa indikator produk spesifikasi jenis pelayanan, maka indikator ini belum memuaskan karena mempunyai nilai konversi IKM sebesar 72,619 yang berarti kinerja pelayanan tergolong kurang baik dan mutu pelayanan berada pada posisi C.

5.3.6 Indikator Kompetensi Pelaksana

Hasil perhitungan IKM untuk indikator kompetensi pelaksana pelayanan adalah sebagai berikut :

$$\text{Nilai Rata-Rata U6} = 437$$

$$\text{NRR U6} = 437 : 140 = 3,121$$

$$\text{Nilai IKM U6} = \text{NRR} \times 25 = 3,121 \times 25 = 78,036$$

Berdasarkan data diatas, maka dapat disimpulkan bahwa indikator kompetensi pelayanan di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi memuaskan karena mempunyai nilai konversi IKM sebesar 78,036 yang berarti kinerja pelayanan tergolong baik dan mutu pelayanan berada pada posisi B.

5.3.7 Indikator Perilaku Pelaksana

Hasil perhitungan IKM untuk indikator kompetensi pelaksana pelayanan adalah sebagai berikut :

$$\text{Nilai Rata-Rata U7} = 419$$

$$\text{NRR U7} = 419 : 140 = 2,990$$

$$\text{Nilai IKM U7} = \text{NRR} \times 25 = 2,990 \times 25 = 74,762$$

Berdasarkan data diatas, maka dapat disimpulkan bahwa indikator perilaku pelaksana pelayanan di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi belum memuaskan karena mempunyai nilai konversi IKM sebesar 74,762 yang berarti kinerja pelayanan tergolong kurang baik dan mutu pelayanan berada pada posisi C.

5.3.8 Indikator Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Hasil perhitungan IKM untuk indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan adalah sebagai berikut :

$$\text{Nilai Rata-Rata U8} = 381$$

$$\text{NRR U8} = 381 : 140 = 2,719$$

$$\text{Nilai IKM U8} = \text{NRR} \times 25 = 2,719 \times 25 = 67,976$$

Berdasarkan data diatas, maka dapat disimpulkan bahwa indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi belum memuaskan karena mempunyai nilai konversikan IKM sebesar 67,976 yang berarti kinerja pelayanan berada pada interval kurang baik dan mutu pelayanan berada pada posisi C.

5.3.9 Indikator Sarana dan Prasarana

Hasil perhitungan IKM untuk indikator sarana dan prasarana pelayanan adalah sebagai berikut :

$$\text{Nilai Rata-Rata U9} = 427$$

$$\text{NRR U9} = 427 : 140 = 3,048$$

$$\text{Nilai IKM U9} = \text{NRR} \times 25 = 3,048 \times 25 = 76,190$$

Berdasarkan data diatas, maka dapat disimpulkan bahwa indikator sarana dan prasarana pelayanan di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi belum memuaskan karena mempunyai nilai konversi IKM sebesar 76,190 yang berarti kinerja pelayanan berada pada interval kurang baik dan mutu pelayanan berada pada posisi C.

Berdasarkan uraian tentang indikator pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan rekapitulasi nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mengenai pengukuran terhadap 9 (sembilan) indikator pelayanan di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi yang mengacu pada hasil pengolahan data per-indikator pelayanan menurut Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 sebagai berikut :

1) Jumlah nilai per-indikator pelayanan

1. Indikator Persyaratan Pelayanan = 440
2. Indikator Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan = 425
3. Indikator Waktu Penyelesaian Pelayanan = 435
4. Indikator Biaya/Tarif Pelayanan = 406
5. Indikator Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan = 407

- | | |
|--|-------|
| 6. Indikator Kompetensi Pelaksana Pelayanan | = 437 |
| 7. Indikator Perilaku Pelaksana Pelayanan | = 419 |
| 8. Indikator Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | = 381 |
| 9. Indikator Sarana dan Prasarana Pelayanan | = 427 |

2) Nilai rata-rata per-indikator pelayanan

Nilai rata-rata per-indikator (NRR) adalah jumlah nilai per-indikator dibagi dengan jumlah responden, berikut rekapitulasi Nilai rata-rata per-indikator (NRR) tersebut :

- | | |
|---|---------------------|
| 1. NRR Indikator Persyaratan Pelayanan | = $440:140 = 3,145$ |
| 2. NRR Indikator Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | = $425:140 = 3,038$ |
| 3. NRR Indikator Waktu Penyelesaian Pelayanan | = $435:140 = 3,107$ |
| 4. NRR Indikator Biaya/Tarif Pelayanan | = $406:140 = 2,898$ |
| 5. NRR Indikator Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | = $407:140 = 2,905$ |
| 6. NRR Indikator Kompetensi Pelaksana Pelayanan | = $437:140 = 3,121$ |
| 7. NRR Indikator Perilaku Pelaksana Pelayanan | = $419:140 = 2,990$ |
| 8. NRR Indikator Penanganan Pengaduan,
Saran dan Masukan Pelayanan | = $381:140 = 2,719$ |
| 9. NRR Indikator Sarana dan Prasarana Pelayanan | = $427:140 = 3,048$ |

3) Nilai Rata-Rata Tertimbang (NRRT) per-indikator pelayanan

Nilai rata-rata (NRR) tertimbang adalah perkalian antara nilai rata-rata per-indikator (NRR) dengan bobot nilai rata-rata tertimbang (NRR per-indikator x 0,111).

- | | |
|-------------------------------|--------------------------------|
| 1. NRRT Indikator Persyaratan | = $3,145 \times 0,111 = 0,349$ |
|-------------------------------|--------------------------------|

2. NRRT Indikator Sistem, Mekanisme, dan Prosedur = $3,038 \times 0,111 = 0,338$
3. NRRT Indikator Waktu Penyelesaian = $3,107 \times 0,111 = 0,345$
4. NRRT Indikator Biaya/Tarif = $2,898 \times 0,111 = 0,322$
5. NRRT Indikator Produk Spesifikasi = $2,905 \times 0,111 = 0,323$
6. NRRT Indikator Kompetensi Pelaksana = $3,121 \times 0,111 = 0,347$
7. NRRT Indikator Perilaku Pelaksana = $2,990 \times 0,111 = 0,332$
8. NRRT Indikator Penanganan
Pengaduan, Saran dan Masukan = $2,719 \times 0,111 = 0,302$
9. NRRT Indikator Sarana dan Prasarana = $3,048 \times 0,111 = 0,339$

$$\begin{aligned} \text{Jumlah NRR Tertimbang} &= 0,349 + 0,338 + 0,345 + 0,322 + 0,323 + \\ &0,347 + 0,332 + 0,302 + 0,339 = 2,997 \end{aligned}$$

4) Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka Jumlah NRR Tertimbang tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$\text{Nilai Konversi SKM} = \text{Nilai SKM Unit Pelayanan} \times 25$

$$\text{Nilai Konversi SKM} = 2,997 \times 25 = 74,921$$

Berdasarkan kategori mutu pada table 3.5. pada bab sebelumnya, maka Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi memperoleh IKM sebesar 74,921 yang berarti Kinerja unit pelayanan Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi berada dalam mutu pelayanan “C” dengan kategori “KURANG BAIK”.

Rekapitulasi hasil pengolahan data mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat Per Indikator Pelayanan yang mengacu pada kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017, maka nilai IKM dari 9 indikator pelayanan dapat penulis jabarkan seperti tabel berikut :

Table 5.42 : Rekapitulasi Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Per Indikator Pelayanan.

No	Indikator	Jml Nilai	NRR	NRRT	Nilai Konversi IKM	Mutu	Kinerja
1	Persyaratan Pelayanan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan	440	3,145	0,349	78,631	B	Baik
2	Waktu Penyelesaian Pelayanan	425	3,038	0,338	75,952	C	Kurang Baik
3	Biaya/Tarif Pelayanan	435	3,107	0,345	77,679	B	Baik
4	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	406	2,898	0,322	72,440	C	Kurang Baik
5	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	407	2,905	0,323	72,619	C	Kurang Baik
6	Perilaku Pelaksana Pelayanan Penanganan	437	3,121	0,347	78,036	B	Baik
7	Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan	419	2,990	0,332	74,762	C	Kurang Baik
8	Sarana dan prasarana Pelayanan	381	2,719	0,302	67,976	C	Kurang Baik
9		427	3,048	0,339	76,190	C	Kurang Baik
Nilai IKM Unit Pelayanan				2,997			
Nilai Konversi IKM Unit Pelayanan				74,921			
Mutu Unit Pelayanan				C			
Kinerja Unit Pelayanan				Kurang Baik			

Sumber : Olahan Data 2023

Berdasarkan hasil rekapitulasi sembilan indikator sebagai parameter kepuasan masyarakat, yang mendapatkan nilai mutu pelayanan B (baik) meliputi indikator persyaratan pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan dan kompetensi

pelaksana pelayanan. Sedangkan indikator pelayanan seperti sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, biaya/tarif pelayanan, perilaku pelaksana pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan serta sarana dan prasarana pelayanan tergolong ke dalam mutu pelayanan C (kurang baik).

5.4 Analisis Hasil Penelitian

Berdasarkan data penelitian yang telah dianalisis, maka indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah indikator persyaratan pelayanan dengan nilai IKM sebesar 3,145 dengan nilai konversi IKM sebesar 78,631. Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM terendah adalah indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan mendapatkan nilai IKM sebesar 2,719 dan nilai konversi IKM sebesar 67,976. Pembahasan lebih rinci dari masing-masing indikator adalah sebagai berikut :

5.4.1 Analisis Indikator Persyaratan Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan telah sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk persyaratan pelayanan sebesar 3,145 dengan nilai konversi IKM sebesar 78,631.

Berdasarkan hasil diatas menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan telah tergolong baik, akan tetapi masih ada beberapa orang masyarakat mengatakan bahwa persyaratan pelayanan yang diminta petugas belum sesuai dengan pelayanan yang diberikan petugas sehingga perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kemudahan persyaratan pelayanan.

5.4.2 Analisis Indikator Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan tergolong tidak mudah. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM untuk indikator sistem, mekanisme, prosedur pelayanan sebesar 3,038 dengan nilai konversi IKM sebesar 75,952.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem, mekanisme, prosedur pelayanan berada pada tingkat kurang baik. Akan tetapi beberapa masyarakat menganggap baik, pada indikator ini perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kemudahan agar sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan semakin mudah didapatkan.

5.4.3 Analisis Indikator Waktu Penyelesaian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan tergolong cepat. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM untuk indikator sistem, mekanisme, prosedur pelayanan sebesar 3,107 dengan nilai konversi IKM sebesar 77,679.

Berdasarkan hasil diatas menunjukan bahwa waktu penyelesaian pelayanan telah tergolong baik, akan tetapi masih ada beberapa orang masyarakat mengatakan bahwa kurang baik sehingga perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan percepatan penyelesaian pelayanan.

5.4.4 Analisis Indikator Biaya/Tarif

Hasil penelitian menunjukkan bahwa biaya/tarif pelayanan tergolong belum jelas. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM untuk indikator biaya/tarif pelayanan sebesar 2,898 dengan nilai konversi IKM sebesar 72,440.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa biaya/tarif pelayanan berada pada tingkat kurang baik. Akan tetapi beberapa masyarakat menganggap baik, pada indikator ini perlu dilakukan upaya untuk memberikan informasi yang jelas tentang biaya/tarif pelayanan agar masyarakat merasa puas terhadap jumlah biaya/tarif pelayanan yang dibebankan.

5.4.5 Analisis Indikator Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan tergolong belum jelas. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM untuk indikator produk spesifikasi jenis pelayanan sebesar 2,905 dengan nilai konversi IKM sebesar 72,619.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada tingkat kurang baik sehingga perlu dilakukan upaya untuk memberikan informasi yang jelas tentang produk spesifikasi jenis pelayanan agar masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang mereka dapatkan.

5.4.6 Analisis Indikator Kompetensi Pelaksana Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pelaksana pelayanan telah baik dan handal. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM untuk indikator kompetensi pelaksana pelayanan sebesar 3,121 dengan nilai konversi IKM sebesar 78,036.

Berdasarkan hasil di atas menunjukkan bahwa kompetensi pelaksana pelayanan tergolong baik, akan tetapi masih ada beberapa orang masyarakat mengatakan bahwa kurang baik sehingga perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kompetensi pelaksana pelayanan.

5.4.7 Analisis Indikator Perilaku Pelaksana Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku pelaksana pelayanan tergolong tidak sopan. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM untuk indikator produk spesifikasi jenis pelayanan sebesar 2,990 dengan nilai konversi IKM sebesar 74,762.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku pelaksana pelayanan berada pada tingkat kurang baik. Akan tetapi beberapa masyarakat menganggap baik, sehingga pada indikator ini perlu dilakukan upaya untuk mengutamakan kesopanan pelaksana pelayanan agar masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang mereka dapatkan.

5.4.8 Analisis Indikator Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan tergolong belum memuaskan. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM untuk indikator produk spesifikasi jenis pelayanan sebesar 2,719 dengan nilai konversi IKM sebesar 67,976.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan berada pada tingkat kurang baik, sehingga pada Kantor Kepala Desa Pauh Angit perlu disediakan kotak saran dan masukan untuk menampung keluhan-keluhan masyarakat terhadap pelayanan serta perlu juga untuk melakukan penanganan terhadap keluhan tersebut agar pelayanan kepada masyarakat semakin maksimal dan masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang mereka dapatkan.

5.4.9 Analisis Indikator Sarana dan Prasarana Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana dan prasarana pelayanan tergolong tidak bagus. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM untuk indikator sarana dan prasarana pelayanan sebesar 3,048 dengan nilai konversi IKM sebesar 76,190.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana dan prasarana pelayanan berada pada tingkat kurang baik, sehingga Pemerintah Desa Pauh Angit perlu memperbaharui sarana dan prasarana yang ada demi kenyamanan masyarakat terhadap pelayanan agar pelayanan kepada masyarakat semakin maksimal dan masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang mereka dapatkan.

BAB VI

PENUTUP

7.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi, Indeks Kepuasan Masyarakat berada pada angka 2,997 yang berarti Tidak Puas. Apabila dikonversikan, maka IKM berada pada angka 74,921 yang berarti pelayanan tergolong kategori Kurang Baik, yang artinya kualitas pelayanan yang diberikan belum mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat.

7.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah diuraikan, maka dapat diuraikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Pemerintah Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan agar terus meningkatkan kinerja agar selalu dapat memberikan pelayanan yang prima. Semua itu dilakukan agar kepuasan masyarakat selalu terjaga dan terjalin kerjasama yang baik antara masyarakat dan pemerintah sehingga dapat meningkatkan kepercayaan publik.
2. Menggunakan hasil penelitian terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini sebagai bahan rujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik agar dapat memuaskan masyarakat dalam pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adrianto Wahyu Eka Pratama. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Di kantor Kelurahan Sondakan Kecamatan Leweyan Kota Surakarta. Skripsi. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Andy Tjiptono dan Gregorius Chandra, (2005), Manajemen Kualitas Jasa, Yogyakarta. ANDI
- Anggara, Sahya. (2012). Ilmu Administrasi Negara (Kajian Konsep, Teori, dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance). Bandung: Pustaka Setia
- Anwar. 2017. "Pengaruh Motivasi Kerja dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (studi pada karyawan perusahaan daerah air minum PDAM Kota Malang)". Jurnal Universitas Brawijaya, Vol. 12, No. 2, Hal: 1-10.
- Dwiyanto, Agus. Dkk. 2016 Reformasi Birokrasi Publik Indonesia, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan. Universitas Gadjah Mada : Yogyakarta.
- Edison, Emron., dkk. 2016 Manajemen Sumber Daya Manusia. Alfabeta. Bandung
- Edison Emron, Yohny Anwar, Imas Komariyah. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia. Alfabeta, Bandung.
- Fayol, Henry. 2010. Manajemen Public Relations. Jakarta: PT Elex Media.
- Gibson, James L., John M. Ivancevich, dan James H. Donnelly. 2003. Organizations Behaviour, Structure and Process. 8th ed. Boston: Richard D. Irwin Inc.
- Hanif Nurcholis, Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah, Grasindo, Jakarta, 2007.
- Hasibuan, Malayu Sp. 2012. Manajemen SDM. Edisi Revisi, Cetakan Ke Tigabelas. Jakarta : Bumi Aksara.
- Inu Kencana Syafiie, Ilmu Pemerintahan, Jakarta: Bumi Aksara, 2003
- Keban, Yeremias T. 2008. Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik : Konsep, Teori, Dan Isu. Gava Media, Yogyakarta.

- Kotler, Philip; Armstrong, Garry, 2008. Prinsip-prinsip Pemasaran, Jilid 1, Erlangga, Jakarta.
- Lijan Poltak Sinambela, dkk. (2011). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Makmur, S. (2008). Pemberdayaan Sumber Daya Manusia dan efektifitas Organisasi, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Manulang, M. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Citapustaka Media Perintis.
- Mardiasmo, 2002. Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah. Penerbit Andi Yogyakarta
- Miftah Thoha. 2012. Prilaku Organisasi Konsep Dasar dan Implikasinya. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Pasolong, Harbani. (2013). Kepemimpinan Birokrasi. Bandung: CV Alfabeta
- Potter PA dan Perry AG. (2006) Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses dan Praktik. Jakarta: EGC.
- R.Terry, George dan Leslie W.Rue. Dasar-Dasar Manajemen. (Jakarta: Bumi Aksara, 2010)
- R.Terry, George dan Leslie W.Rue. Dasar-Dasar Manajemen. (Jakarta: Bumi Aksara, 2010)
- Siagian Sondang P., 2002. Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja, Cetakan Pertama, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Silalahi, Ulber. 2011. Asas-asas manajemen. Bandung, PT. Refika Aditama.
- Suwarno, Y. (2008). Inovasi di Sektor Publik. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Syafiie, Inu Kencana, 2005. Pengantar Ilmu Pemerintahan, Bandung, PT. Refika Aditama
- Thoha, Miftah, 2005, Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik, dalam Dialogue, Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik. MAP-UNDIP, Semarang

LAMPIRAN

Nomor
Kuesioner

:

Lampiran 1: Kuisisioner

KUESIONER PENELITIAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN DI KANTOR KEPALA DESA PAUH ANGIT KECAMATAN PANGEAN KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

A. KETENTUAN

1. Angket ini tidak bertujuan politik, melainkan untuk memperoleh gambaran secara objektif mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.
2. Hasil dan jawaban Bapak/Ibu/Sdr/I, dalam angket ini akan sangat dijaga kerahasiaannya, karena kejujuran dalam menjawab sangat kami harapkan.
3. Bacalah pertanyaan dengan teliti dan cermat, beri tanda bulat (0) atau silang (x) pada salah satu jawaban kualitas layanan public yang Bapak/Ibu/sdr/i rasakan.
4. Atas keikhlasan dan keluangannya untuk menjawabnya diucapkan terima kasih, semoga ridho Allah SWT yang menyertai aktifitas Bapak/Ibu/Sdr/i.
5. Alternatif jawaban yang tersedia adalah :
 - a. Sangat Puas
 - b. Puas
 - c. Tidak Puas
 - d. Sangat Tidak Puas

B. IDENTITAS PENELITIAN

1. Nama : Selpi Aspiani
2. NPM : 170412057
3. Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
4. Fakultas : Ilmu Sosial
5. Universitas : Islam Kuantan Singingi
6. Judul Penelitian : Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi

C. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Alamat :
3. No Hp/Telp :
4. Usia :
5. Jenis Klamin :
6. Status Pernikahan :
7. Pendidikan Terakhir :
8. Pekerjaan :

D. DAFTAR PERTANYAAN

a) Indikator Persyaratan Pelayanan

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/sdr/i tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?
 - a. Sangat Puas
 - b. Puas
 - c. Tidak Puas
 - d. Sangat Tidak Puas
2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/sdr/i tentang kemudahan mengurus/memenuhi persyaratan teknis pelayanan yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan ?
 - a. Sangat Puas
 - b. Puas
 - c. Tidak Puas
 - d. Sangat Tidak Puas
3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/sdr/i tentang keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan ?
 - a. Sangat Puas
 - b. Puas
 - c. Tidak Puas
 - d. Sangat Tidak Puas

b) Indikator Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan

4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/sdr/i tentang sistem dan mekanisme pelayanan ?
 - a. Sangat Puas
 - b. Puas
 - c. Tidak Puas
 - d. Sangat Tidak Puas
5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/sdr/i tentang keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan ?
 - a. Sangat Puas
 - b. Puas
 - c. Tidak Puas
 - d. Sangat Tidak Puas
6. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/sdr/i tentang kesederhanaan dan kejelasan alur dalam prosedur pelayanan?
 - a. Sangat Puas
 - b. Puas
 - c. Tidak Puas
 - d. Sangat Tidak Puas

c) Indikator Waktu Penyelesaian Pelayanan

7. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/sdr/i tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?
 - a. Sangat Puas
 - b. Puas
 - c. Tidak Puas
 - d. Sangat Tidak Puas
8. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/sdr/i tentang informasi yang jelas mengenai waktu pengambilan berkas yang diajukan ?
 - a. Sangat Puas
 - b. Puas
 - c. Tidak Puas
 - d. Sangat Tidak Puas
9. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/sdr/i tentang penyelesaian pelayanan sesuai dengan target waktu yang telah ditentukan ?
 - a. Sangat Puas
 - b. Puas
 - c. Tidak Puas
 - d. Sangat Tidak Puas

d) Indikator Biaya/Tarif Pelayanan

10. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/sdr/i tentang kewajaran besarnya retribusi yang ditetapkan untuk setiap layanan yang diajukan?
- a. Sangat Puas
 - b. Puas
 - c. Tidak Puas
 - d. Sangat Tidak Puas
11. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/sdr/i tentang besarnya rincian mengenai biaya/tarif yang harus dibayar ?
- a. Sangat Puas
 - b. Puas
 - c. Tidak Puas
 - d. Sangat Tidak Puas
12. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/sdr/i tentang keberatan biaya yang ditimbulkan sebagai retribusi dari layanan yang diajukan ?
- a. Sangat Puas
 - b. Puas
 - c. Tidak Puas
 - d. Sangat Tidak Puas

e) Indikator Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

13. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/sdr/i tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?
- a. Sangat Puas
 - b. Puas
 - c. Tidak Puas
 - d. Sangat Tidak Puas
14. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/sdr/i tentang hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan ?
- a. Sangat Puas
 - b. Puas
 - c. Tidak Puas
 - d. Sangat Tidak Puas
15. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/sdr/i tentang pemberian informasi mengenai produk spesifikasi jenis pelayanan yang disediakan ?
- a. Sangat Puas
 - b. Puas
 - c. Tidak Puas
 - d. Sangat Tidak Puas

f) Indikator Kompetensi Pelaksana Pelayanan

16. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/sdr/i tentang keahlian dan kecakapan dalam memberikan pelayanan ?
- a. Sangat Puas
 - b. Puas
 - c. Tidak Puas
 - d. Sangat Tidak Puas
17. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/sdr/i tentang kompetensi petugas dalam menyelesaikan tugas dengan waktu yang efisien dan sesuai berdasarkan waktu yang ditentukan dalam pelayanan ?
- a. Sangat Puas
 - b. Puas
 - c. Tidak Puas
 - d. Sangat Tidak Puas
18. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/sdr/i tentang kemampuan fisik, kemampuan intelektual dan kemampuan administrasi petugas dalam pelayanan ?
- a. Sangat Puas
 - b. Puas
 - c. Tidak Puas
 - d. Sangat Tidak Puas

g) Indikator Perilaku Pelaksana Pelayanan

19. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/sdr/i tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait sikap, kesopanan dan keramahan ?
- a. Sangat Puas
 - b. Puas
 - c. Tidak Puas
 - d. Sangat Tidak Puas
20. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/sdr/i tentang petugas bersikap saling menghormati dan menghargai dalam proses pelayanan ?
- a. Sangat Puas
 - b. Puas
 - c. Tidak Puas
 - d. Sangat Tidak Puas
21. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/sdr/i tentang penghormatan dan penghargaan antara petugas dengan masyarakat ?
- a. Sangat Puas
 - b. Puas
 - c. Tidak Puas
 - d. Sangat Tidak Puas

h) Indikator Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan

22. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/sdr/i tentang ketersediaan kotak pengaduan/ saran pelayanan ?
- a. Sangat Puas
 - b. Puas
 - c. Tidak Puas
 - d. Sangat Tidak Puas
23. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/sdr/i tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?
- a. Sangat Puas
 - b. Puas
 - c. Tidak Puas
 - d. Sangat Tidak Puas
24. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/sdr/i tentang penindaklanjutan keluhan pelayanan ?
- a. Sangat Puas
 - b. Puas
 - c. Tidak Puas
 - d. Sangat Tidak Puas

i) Indikator Sarana dan prasarana Pelayanan

25. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/sdr/i tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan yang disediakan ?
- a. Sangat Puas
 - b. Puas
 - c. Tidak Puas
 - d. Sangat Tidak Puas
26. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/sdr/i tentang ketersediaan sarana dan prasarana guna memudahkan proses pelayanan?
- a. Sangat Puas
 - b. Puas
 - c. Tidak Puas
 - d. Sangat Tidak Puas
27. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/sdr/i tentang sarana dan prasarana pelayanan yang disediakan sehingga membuat nyaman selama proses pelayanan ?
- a. Sangat Puas
 - b. Puas
 - c. Tidak Puas
 - d. Sangat Tidak Puas

Lampiran 2: Dokumentasi

DOKUMENTASI PENELITIAN



Gambar 1 : Pemberian kuesioner kepada Unsur Pemerintah Desa Pauh Angit

DOKUMENTASI PENELITIAN



Gambar 2 : Pemberian kuesioner kepada Unsur BPD
Desa Pauh Angit

DOKUMENTASI PENELITIAN



Gambar 3 : Pemberian kuesioner kepada Unsur Masyarakat Desa Pauh Angit



YAYASAN PERGURUAN TINGGI ISLAM KUANTAN SINGINGI
UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL

Jl. Gatot Subroto KM 7 Teluk Kuantan Telp. 0760-561655 Fax. 0760-561655, e-mail uniksquantan@gmail.com

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI
NOMOR : 137/Kpts/FIS/UNIKS/XII/2020
TENTANG PENUNJUKAN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA
PROGRAM SARJANA (S1) ADMINISTRASI NEGARA

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI

- Menimbang :
1. Bahwa penulisan skripsi merupakan tugas akhir dan salah satu syarat mahasiswa dalam menyelesaikan studinya pada Program Sarjana (S1) Administrasi Negara Universitas Islam Kuantan Singingi.
 2. Bahwa dalam upaya meningkatkan mutu penulisan dan penyelesaian skripsi, perlu ditunjuk pembimbing yang akan memberikan bimbingan kepada mahasiswa tersebut.
 3. Bahwa nama-nama dosen yang ditetapkan sebagai pembimbing dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan mempunyai kewenangan akademik dalam melakukan pembimbingan yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi.

- Mengingat :
1. Undang-undang Nomor : 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor : 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
 3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor : 12 Tahun 2013 tentang Akreditasi Perguruan Tinggi.
 4. Peraturan Menteri Riset, teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor: 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
 5. Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi Nomor : 012/UNIKS/Kpts/III/2015 Tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Pejabat Struktural Dilingkungan Universitas Islam Kuantan Singingi.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
1. Menunjuk :
 - a. Nama : Desriadi, S.Sos., M.Si sebagai pembimbing I
 - b. Nama : Rika Ramadhanti, S.IP., M.Si sebagai pembimbing II

Untuk Penulisan Skripsi Mahasiswa :

Nama : Selpi Aspiani
NPM : 170411057

Judul Skripsi : Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Di Kantor Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.

2. Tugas-tugas pembimbing adalah memberikan bimbingan kepada mahasiswa Program Sarjana (S1) Administrasi Negara dalam penulisan skripsi.
3. Dalam Pelaksanaan bimbingan supaya diperhatikan usul dan saran dari forum seminar proposal dan ketentuan penulisan skripsi sesuai dengan Buku Panduan Program Sarjana (S1) Administrasi Negara.
4. Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Kuantan Singingi.
5. Keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

KUTIPAN : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat diketahui.



DITETAPKAN DI : TELUK KUANTAN
PADA TANGGAL : 23 DESEMBER 2020
Dekan,

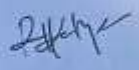
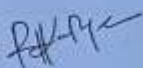
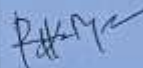
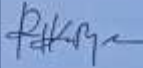

Zul Ammar, SE., ME
NIDN. 1020088401

Tembusan :

1. Ketua Program Studi Administrasi Negara
2. Mahasiswa
3. Arsip

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : SELPI ASPIANI
 NPM : 170411057
 Pembimbing I : Desriadi, S.Sos, M.Si
 Pembimbing II : Rika Ramadhanti, S.Ip, M.Si
 Judul Penelitian : Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi

No	Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing I	Paraf Pembimbing II
	2/2021 /06	Sesuaikan proposal dengan buku panduan		
	9/2021 /06	<ul style="list-style-type: none"> - Daftar isi - kata pengantar - Daftar tabel - Latar belakang 		
		<ul style="list-style-type: none"> - konsep teori - kerangka pemikiran - perbaiki metode penelitian 		
	27/2022 /05	<ul style="list-style-type: none"> - cet kata pengantar yang ada pada skripsi yang sudah di cetak - Halaman 		
		- Bab III sesuaikan dengan buku panduan		
	02/2022 /06	Acc lanjut pemb 3.		
	6/2022 /6	perbaiki kerangka pemak dan lokasi penelitian		
	15/2022 /6	Revisi proposal		

16/8-2022	acc uji proposal	✓	
19/07-22	Perbaikan lembar Quis		PR.
20/07-22	Perbaikan lembar Quis		PR.
20/7-2022	acc kom bisnis	✓	
12/08-2022	Perbaikan jurnal uji Shops jenis penelitian 2		PR
	Tambahkan kecapuloh Marius = kakata		
	Perbaikan bab 4		PR.
22/8-22	Acc layout pemb. I		PR
22/8-2022	Revisi uraian Analisis hse pendik.	✓	
24/8-2022	acc uji shop	✓	

FAKULTAS ILMU SOSIAL		

Mengetahui,
 Ketua Program Studi

[Signature]

Emilia Emburis, S.Sos, M.Si
 * KEMHON. 1007059002



YAYASAN PERGURUAN TINGGI ISLAM KUANTAN SINGINGI
UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL

Jl.GatotSubroto KM 7 TelukKuantanTelp.0760-561655 Fax.0760-561655,e-mail unikskuantan@gmail.com

PERSETUJUAN PEMBIMBING UNTUK REVISI SKRIPSI

Skripsi Mahasiswa dengan :

Nama : Selpi Aspiani

NPM : 170411057

Program Studi : Administrasi Negara

Judul : Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan di Kantor Kepala Desa Pauh Angit
Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi

Hari/Tgl Ujian : Rabu/08 Maret 2023

Dinyatakan sudah melakukan revisi atas skripsinya.

NO	NAMA DEWAN SIDANG	JABATAN	TANDA TANGAN
1.	Emilia Emharis, S.Sos.,M.Si	Ketua Dewan Sidang	1.
3.	Desriadi, S.Sos.,M.Si	Pembimbing 1	2.
4.	Rika Ramadhanti, S.IP.,M.Si	Pembimbing 2/ Sekretaris	3.
5.	Alsar Andri, S.Sos.,M.Si	Anggota	4.
6.	Sarjan M, S.Sos.,M.Si	Anggota	5.

Catatan:

Setelah ditandatangani, formulir ini diphotocopy oleh mahasiswa sebanyak pembimbing dan penguji yang hadir saat sidang skripsi dan diberikan kepada pembimbing 1 (satu) bersama dengan persyaratan lain



PEMERINTAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI
KECAMATAN PANGEAN
KANTOR KEPALA DESA PAUH ANGIT

Jl. Jenderal Sudirman No. Kode Pos 29553

Pauh Angit, 03 Oktober 2022

Nomor : 070/PA-SEKRE/137
Sifat : Penting
Lampiran : -
Hal : **Laporan**
Pelaksanaan Riset

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Islam Kuantan Singingi
di-
Teluk Kuantan

Berdasarkan surat dari Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi nomor : 261/FIS/UNIKS/VII/2022 tanggal 22 Juli 2022 perihal Permohonan Pelaksanaan Riset, maka Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Selpi Aspiani
NPM : 170411057
Fakultas : Ilmu Sosial
Program Studi : S1 Administrasi Negara
Semester : VIII (delapan)
Judul Penelitian : Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan di Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi
Lokasi Penelitian : Kantor Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi

Bahwa yang bersangkutan :

1. Dalam Pelaksanaan kegiatan Riset tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungannya dengan kegiatan riset dan pengumpulan data ini.
 2. Telah melakukan riset dan pengumpulan data ini selama 4 (empat) bulan (Juni-September 2022).
 3. Hasil riset dan pengumpulan data harus dilaporkan kepada Kepala Desa Pauh Angit Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi.
- Demikian disampaikan, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.

Kepala Desa Pauh Angit,



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Selpi Aspiani

Tempat/Tanggal Lahir : Pauh Angit, 28 Mei 1999

Jenis Kelamin : Perempuan

Status : Belum Kawin

Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa

Alamat : RT 003 Dusun 02 Desa Pauh Angit Kecamatan
Pangean Kabupaten Kuantan Singingi

Pendidikan :

1. SD Negeri 011 Pauh Angit Desa Pauh Angit
Kecamatan Pangean Kabupaten Kuantan Singingi;
2. SMP Negeri 1 Atap Desa Pauh Angit Kecamatan
Pangean Kabupaten Kuantan Singingi;
3. SMA Negeri 1 Pangean Kecamatan Pangean
Kabupaten Kuantan Singingi;



Demikianlah Riwayat ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat
dipergunakan sebagaimana mestinya.

Teluk Kuantan, Februari 2023
Penulis,

Selpi Aspiani