

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
DI KANTOR DESA KOTO TALUK
KECAMATAN KUANTAN TENGAH KABUPATEN
KUANTAN SINGINGI**

SKRIPSI

*Disusun dan diajukan untuk melengkapi dan memenuhi
Syarat mencapai Gelar Sarjana Sosial
Program Pendidikan Strata Satu Program Studi Ilmu
Administrasi Negara*



Oleh:
ALVINO DINATA
NPM. 180411004

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI
TELUK KUANTAN
2025**

TANDA PERSETUJUAN

JUDUL : Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor
Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah
Kabupaten Kuantan Singingi

NAMA : Alvino Dinata

NPM : 180411004

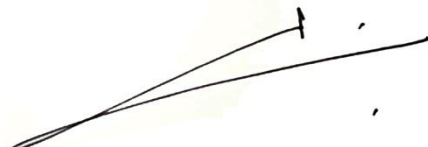
UNIVERSITAS : Islam Kuantan Singingi

FAKULTAS : Ilmu Sosial

PROGRAM STUDI : Ilmu Administrasi Negara

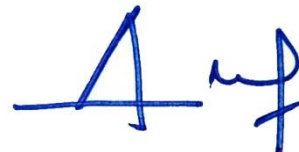
Telah Diperiksa dan Disetujui Oleh Dosen Pembimbing

PEMBIMBING I



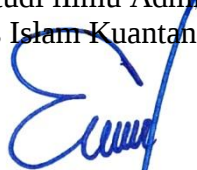
DESRIADI, S.Sos., M.Si
NIDN. 1030058402

PEMBIMBING II



ALSAR ANDRI, S.Sos., M.Si
NIDN. 1005108901

Mengetahui
Ketua Program Studi ilmu Administrasi Negara
Universitas Islam Kuantan Singingi



EMILIA EMHARIS, S.Sos, M.Si
NIDN. 1002059002

LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI

Diperiksa dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi

Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Islam Kuantan Singingi

Pada :
Hari : Rabu
Tanggal : 30
Bulan : Juli
Tahun : 2025

Tim Penguji

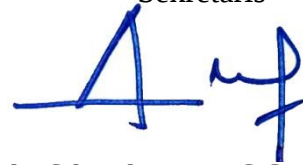
Ketua



Rika Ramadhanti, S.IP.,M.Si

NIDN. 1030058402

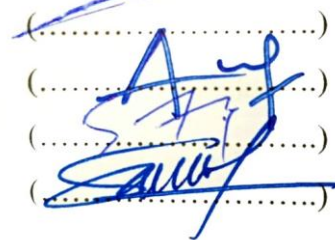
Sekretaris



ALSAR ANDRI, S.Sos., M.Si

NIDN. 1005108901

1. Desriadi, S.Sos.,M.Si (Pembimbing I)
2. Alsar Andri, S.Sos., M.Si (Pembimbing II)
3. Sahri Muharam, S.Sos.,M.Si (Anggota)
4. Sarjan.M,S.Sos.,M.Si (Anggota)



Mengetahui
Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Islam Kuantan Singingi
Dekan,



Rika Ramadhanti, S.IP.,M.Si

NIDN. 1030058402

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya bertanda tangan dibawah ini, menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul “*ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR DESA KOTO TALUK KECAMATAN KUANTAN TENGAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI*” yang di buat untuk melengkapi persyaratan guna memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) pada proram studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi adalah karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil tiruan atau duplikasi dari skripsi yang pernah digunakan untuk mendapat gelar sarjana dilingkungan Universitas Islam Kuantan Singingi maupun di perguruan tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian informasinya yang dikutip dalam berbagai sumber sebagaimana mestinya.

Teluk Kuantan, Februari 2025

Yang Menyatakan,



Handwritten signature of Alvino Dinata.

ALVINO DINATA
NIM. 180411004

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : ALVINO DINATA

Tempat/TglLahir : Teluk Kuantan, 02 Oktober 1999

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Status : Belum Kawin

Pekerjaan : Mahasiswa

Alamat : Koto Taluk, Kec.Kuantan Tengah

Pendidikan : 1. SDN 001 Koto Taluk (2006-2012)
2. SMPN 1 Teluk Kuantan (2012-2015)
3. SMAN 1 Teluk Kuantan (2015-2018)

Demikian riwayat ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat di
pergunakan sebagaimana mestinya

Teluk Kuantan, Januari 2025

Penulis,



ALVINO DINATA
NIM. 180411004

MOTTO

*“Fokus Pada Tujuan
Dan Kelola Rintangan”*

(ALVINO DINATA)

KATA PERSEMBAHAN

Sujud syukurku ku sembahkan kepadaMu ya Allah, atas takdir mu aku bisa menjadi pribadi yang berpikir, berilmu, beriman dan bersabar. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal untuk masa depanku, dalam meraih cita-cita.

Dengan ini ku persembahkan karya ini untuk

ORANG TUA KU TERSAYANG

Untuk malaikatku terimah kasih atas kasih sayang yang berlimpah darimu mulaiku lahir hingga dewasa ini, dan terimakasih atas limpahan do'a yang tak berkesudahan, terimakasih untuk selalu berada disisiku dan selalu mendukungku hingga menjadi pria tangguh seperti ini

By: ALVINO DINATA

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb...

Bismillahirrahmaanirrahim, Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan yang berjudul *“Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi”*. Penulisan penelitian ini adalah salah satu syarat yang harus penulis tempuh dalam meraih gelar kesarjanaan pada jurusan Administrasi Negara program studi Ilmu Administrasi Negara di Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi.

Penulis mengucapkan kepada pihak yang telah membantu penulis memperoleh masukan-masukan untuk menulis penelitian ini, Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan-kekurangan dalam penulisan ini. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tiada hingganya kepada:

1. Ibuk Dr. Ikrima Mailani, S.Pd.I., M.Pd.I., Selaku Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu pada Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi.
2. Ibuk Rika Ramadhanti, S.IP.,M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi yang menjadi motivator untuk bisa menjadi orang besar.
3. Bapak Emilia Emharis, S.Sos.,M.Si Selaku Ketua Program Studi Administasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi.
4. Bapak Desriadi, S.Sos., M.Si selaku Pembimbing I yang telah memberikan arahan serta ilmu yang bermanfaat.

5. Bapak Alsar Andri, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan serta ilmu yang bermanfaat, dengan sabar untuk meluangkan waktu, sehingga penulis dapat menyelesaikan Penulisan ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi yang dalam hal ini tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang mana telah mendidik dan memberikan dorongan serta arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan ini.
7. Seluruh Staff, karyawan tata usaha Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi yang telah membantu penulis yang berhubungan dengan penyelesaian penulisan ini.
8. Secara khusus penulis ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada Ibunda tercinta yang telah banyak memberikan dukungan dan pengorbanan baik secara moril maupun secara materil sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik dan nasehat dan saran yang diberikan adalah salah satu yang menolong dan membuat penulis tersadar untuk selalu berusaha lebih baik dalam mengerjakan penulisan ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan penulisan ini masih jauh dari sempurna. Penulis berharap semoga apa yang terkandung dalam penulisan ini bermanfaat bagi semua pihak.

Teluk Kuantan, Februari 2025

Penulis



ALVINO DINATA

NIM. 180411004

DAFTAR ISI

Halaman

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Landasan Teori.....	7
2.1.1. Teori/Konsep Administrasi Negara	7
2.1.2. Teori/Konsep Organisasi	9
2.1.3. Teori/Konsep Pelayanan Publik	10
2.1.4. Teori/Konsep Desa	11
2.1.5. Teori/Konsep IKM	12
2.2. Kerangka Pemikiran.....	14
2.3. Hipotesis	14
2.4. Definisi Operasional	14
2.5. Operasional Variabel.....	15
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian.....	17
3.2. Populasi dan Sampel	17

3.3.	Sumber Data.....	19
3.3.1.	Data Primer	19
3.3.2.	Data Sekunder	19
3.4.	Lokasi Penelitian.....	19
3.5.	Metode Pengumpulan Data	20
3.6.	Metode Analisis Data	20
3.7.	Jadwal Kegiatan Penelitian	21

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1	Gambaran Umum Desa Koto Taluk	23
4.2	Struktur Pemerintah Desa Koto Taluk.....	25
4.3	Tugas dan Fungsi Pemerintah Desa Koto Taluk	27

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1	Identitas Responden.....	32
5.2	Pembahasan dan Hasil Penelitian	34

BAB VI PENUTUP

6.1	Kesimpulan.....	61
6.2	Saran	61

DAFTAR PUSTAKA	63
-----------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Halaman

Table 2.1 Overasional Variabel.....	15
Tabel 3.1 Daftar Populasi dan Sampel.....	18
Tabel 3.2 Jadwal Kegiatan Penelitian	22
Tabel 5.1 Karakteristik Responden Janis Kelamin	32
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Tingkat Pendidikan.....	33
Tabel 5.3 Karakteristik Responden Tingkat Usia	33
Tabel 5.4 Tanggapan Responden	35
Tabel 5.5 Tanggapan Responden	36
Tabel 5.6 Tanggapan Responden	37
Tabel 5.7 Rekapitulasi Tanggapan Responden	38
Tabel 5.8 Tanggapan Responden	39
Tabel 5.9 Tanggapan Responden	40
Tabel 5.10 Tanggapan Responden	41
Tabel 5.11 Rekapitulasi Tanggapan Responden	42
Tabel 5.12 Tanggapan Responden	44
Tabel 5.13 Tanggapan Responden	45
Tabel 5.14 Tanggapan Responden	46
Tabel 5.15 Rekapitulasi Tanggapan Responden	47
Tabel 5.16 Tanggapan Responden	48
Tabel 5.17 Tanggapan Responden	49
Tabel 5.18 Tanggapan Responden	50
Tabel 5.19 Rekapitulasi Tanggapan Responden	51
Tabel 5.20 Tanggapan Responden	53
Tabel 5.21 Tanggapan Responden	54
Tabel 5.22 Tanggapan Responden	55
Tabel 5.23 Rekapitulasi Tanggapan Responden	56
Tabel 5.24 Rekapitulasi Tanggapan Responden seluruh Indikator.....	58

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 Kerangka Pemikiran	14
Gambar IV.1 Struktur Organisasi Kantor Desa.....	26

ABSTRAK

ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR DESA KOTO TALUK KECAMATAN KUANTAN TENGAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

Oleh :

**ALVINO DINATA
NIM. 180411004**

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui Kepuasan Masyarakat Koto Taluk Terhadap Pelayanan Di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah Masyarakat di Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian survey dengan tingkatan deskriptif dan menggunakan analisis kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel yaitu Teknik *Proportionate random sampling*. Dalam pengambilan data, menggunakan data primer dan data sekunder yang dilakukan dengan cara Observasi, kuesioner, dan dokumentasi.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dengan jumlah responden 1.685 dan peneliti mengambil sampel sebanyak 94 masyarakat.

Kemudian hasil dari penelitian ini adalah Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi Baik.

Kata Kunci: Kepuasan Pelayanan

ABSTRACT

COMMUNITY SATISFACTION INDEX ANALYSIS AT THE KOTO TALUK VILLAGE OFFICE, KUANTAN CENTRAL DISTRICT, KUANTAN SINGINGI DISTRICT

By:

**ALVINO DINATA
NIM. 180411004**

This research was conducted at the Koto Taluk Village Office, Central Kuantan District, Kuantan Singingi Regency. The purpose of this study was to determine the satisfaction of the Koto Taluk community with services at the Koto Taluk Village Office, Kuantan Tengah District, Kuantan Singingi Regency. The population and sample in this study were the community in Koto Taluk Village, Kuantan Tengah District, Kuantan Singingi Regency. The research approach used in this study was a survey research method with a descriptive level and used quantitative analysis with a sampling technique, namely the proportional random sampling technique. In data collection, primary data and secondary data are used by means of observation, questionnaires, and documentation.

The population in this study was the people of Koto Taluk Village, Kuantan Tengah District, Kuantan Singingi Regency with 1.685 respondents and researchers took a sample of 94 people.

Then the results of this study are the Analysis of the Community Satisfaction Index at the Koto Taluk Village Office, Central Kuantan District, Kuantan Singingi Baik Regency

Keywords: Service Satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan pelayanan menjadi sesuatu yang tidak bisa dipisahkan dan ditinggalkan dalam kehidupan bermasyarakat. Setiap saat masyarakat selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari aparat pemerintah yang memberikan pelayanan. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan dalam bermasyarakat. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Menerima pelayanan yang memuaskan dari aparat pemerintah merupakan hak yang dimiliki setiap masyarakat.

Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhannya. Pelayanan publik yang sering dibutuhkan dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Dengan pelayanan yang diterima tersebut diharapkan masyarakat akan berpartisipasi aktif mendukung tugas-tugas aparat pemerintah, sehingga terjadi keseimbangan antara hak dan kewajiban sebagai warga negara.

Pelayanan terhadap masyarakat merupakan salah satu tugas yang harus dilaksanakan oleh pemerintah daerah maupun pemerintah pusat. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan pelayanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik pasal 1, pelayanan publik adalah rangkaian

kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa dan/ atau layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Masyarakat pada umumnya mengharapkan pelayanan yang baik. Pelayanan yang buruk akan menimbulkan citra negatif bagi pemerintah tersebut. Pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintah di Indonesia adalah hal yang bersifat umum dan telah banyak terjadi, yaitu lambat dan bertele-telenya penyelesaian administrasi suatu urusan. Bila ingin mendapatkan pelayanan yang optimal, masyarakat harus melakukan balas jasa (*feedback*) dengan membayar dalam jumlah tertentu, maka hal ini termasuk kategori penyuapan dan biasanya digariskan termasuk ke dalam perbuatan korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN). Ini artinya pelayanan yang diberikan belum memuaskan. Hal ini mengakibatkan masyarakat enggan mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan birokrasi

pemerintah secara langsung. Desa merupakan ujung tombak pelayanan terhadap masyarakat dan juga disebut sebagai basis pelayanan publik. Hal ini tidaklah berlebihan jika dilihat dalam kegiatan sehari-harinya, masyarakat setiap harinya melakukan pengurusan baik perizinan maupun permohonan mendapatkan surat keterangan. Salah satu Kantor Desa yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Layanan yang diberikan contohnya pembuatan Pengurusan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Pengurusan Izin, surat permohonan dan surat keterangan dan fasilitas pelayanan pemerintahan lain bagi masyarakat ditingkat Desa sebelum pengurusan ke Kecamatan.

Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi, terdapat beberapa permasalahan yang dijumpai pada bagian pelayanan. Pelayanan yang diberikan secara umum belum memuaskan masyarakat. Pelayanan yang diberikan terlalu berbelit-belit dengan berbagai alasan yang kurang dapat diterima oleh masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan efisien. Keadaan yang demikian membuat masyarakat sebagai pengguna layanan publik tidak terpuaskan. Semua itu berakibat masyarakat enggan mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah secara langsung. Oleh karena itu, pemenuhan fasilitas pelayanan bagi pelanggan atau masyarakat merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan. pelayanan di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dianggap masih

kurang memadai, seperti kurang Prosedur Pelayanan, Persyaratan Pelayanan yang berbelit-belit, Kejelasan petugas masi kurang, Kedisiplinan petugas yang tidak sesuai dengan prosedur, Tanggung jawab petugas pelayanan, Kemampuan petugas pelayanan yang masi kurang, Kecepatan pelayanan, Keadilan mendapatkan pelayanan dan kejelasan informasi yang masi kurang, Kesopanan dan keramahan petugas, Kewajaran biaya masi di temukan biaya tak terduga, Kepastian biaya pelayanan, Kepastian jadwal pelayanan, Kenyamanan lingkungan, Keamanan Pelayanan , serta tidak menyediakan fasilitas pengaduan jika tidak merasa puas dengan peayanan dan lainnya. Hal ini tentu saja dapat menghambat kelancaran kegiatan pelayanan. Tujuan utama pelayanan publik adalah tercapainya kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat akan terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan atau lebih baik dari standar yang ditetapkan.

Kegiatan pelayanan yang diberikan di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi akan dinilai melalui tingkat kepuasan masyarakat. Masyarakat memberikan penilaian untuk menentukan ukuran kinerja pelayanan publik. Kegiatan yang dilakukan untuk mengetahui pelayanan publik adalah mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi publik adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Ketentuan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor

KEP/25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 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. Namun, Kantor-kantor Desa belum pernah melaksanakan ini. Hal ini menjadi menarik untuk dikaji dengan maksud untuk mengetahui mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Berdasarkan penjabaran di atas, maka akan dilakukan penelitian dengan judul Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

Berdasarkan masalah yang telah dipaparkan, masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: “Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi diukur berdasarkan kepuasan masyarakat menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat?”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang akan diteliti penulis “Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi diukur berdasarkan kepuasan masyarakat menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat?”

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin di capai dari penelitian ini dengan melihat latar belakang masalah dan rumusan masalah adalah untuk :

- Untuk mengetahui pelayanan Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi diukur berdasarkan kepuasan masyarakat menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Secara Teoritis (Keilmuan)

Penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan pemikiran dan penelitian ini mengembangkan ilmu pengetahuan dalam bidang administrasi negara, minimal memperkaya inventaris hasil penelitian dibidang administrasi, serta tentang tata kelolah yang baik.

1.4.2. Secara Praktis

Yakni diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan masukan dan bermanfaat secara praktis, dan dapat memberikan informasi, wawasan, juga pengetahuan bagi Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi agar dapat mengevaluasi program, meningkatkan kinerja yang baik dan meningkatkan pelayanan demi terwujudnya kesejahteraan sosial masyarakat Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Teori/Konsep Administrasi Negara

Secara terminologi apa yang disebut administrasi adalah mengurus, mengatur, mengelola. Jika dibumbui oleh awalan pe dan akhiran an pada setiap arti, maka semuanya mengandung maskud adanya keterariran dan pengaturan sebab yang menjadi sasaran dari penguasaan, pengelolaan dan apalagi pengaturan adalah terciptanya keteraturan dalam susuan dan pengaturan dinamikanya.

Adminitrasi Negara menurut Jhon & Robert (dalam Syafiie, 2016: 31) Administrasi Negara adalah suatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijakan- kebijakan pemerintah, pengarahan kecakapan dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang.

Menurut Edward H.Litchfield (dalam Syafiie, 2016: 32) administrasi negara adalah suatu studi mengenai bagaimana bermacam – macam badan pemerintah diorganisir, diperlengkapi dengan tenaga- tenaganya, dibiayai, digerakkan dan dipimpin. Menurut Georgio J. Gordon (dalam Syafiie, 2016: 33) administrasi negara dapat dirumuskan sebagai seluruh proses baik yag dilakukan organisasi maupun perseorangan yang berkaitan dengan penerapan atau pelaksanaan hukum dan peraturan yang dikeluarkan oleh badan legislatif, eksekutif, serta peradilan.

Geral E. Caiden (dalam Syafiie, 2016: 33) mengemukakan dalam bukunya *Publik Administration* memberikan patokan bahwa untuk menentukan apakah suatu organisasi tersebut termasuk pemerintah adalah dengan melihat tiga hal, yaitu organisasinya dibentuk dengan peraturan penerintah, karyawannya disebut pegawai negeri, dan pembiayaannya berasal dari uang rakyat.

Menurut Edward H. Litchfield (dalam Afifuddin, 2012: 24) mengatakan bahwa administrasi negara adalah suatu studi mengenai bagaimana bermacam-macam, badan-badan pemerintah diorganisasi dilengkapi tenaga-tenaganya, dibiayai, digerakkan, dan dipimpin.

John M. Pfiffner dan Robert V. Presthus (dalam Afiduddin, 2012 :24) adminitrasi negara dalah suatu proses yang berhubungan dengan pelaksanaan kebijaksanaan- kebijaksanaan pemerintah, pengarahan kecakapan, dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang.

Goerge J. Gordon (dalam Afifuddin, 2012: 24) adminitrasi negara dapat dirumuskan sebagai seluruh proses yang dilakukan organisasi maupun perorangan yang berkaitan dengan penerapan dan pelaksanaan hukum dan peraturan yang dikeluarkan oleh badan legislatif, eksekutif serta peradilan. Adminitrasi negara merupakan bagian dari proses species dari adminitrasi, dimana implementasinya tidak bisa lepas hubungannya dengan fungsi pemerintah, setiap negara termasuk Indonesia mengenal adanya perbedaan fungsi- fungsi politisi dan adminitrasi dalam pemerintahan. Adanya kotonomi fungsi pemerintahan tersebut mempunyai pengaruh terhadap perkembangan ilmu adminitrasi negara, pengaruh tersebut bisa

menguntungkan dan bisa merugikan, dan disisi lain bisa menekankan pentingnya administrasi negara.

2.1.2. Teori/Konsep Organisasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KKBI) organisasi adalah kesatuan (susunan dan sebagainya) yang terdiri atas bagian- bagian (orang dan sebagainya) dalam perkumpulan dan tujuan tertentu atau kelompok kerja sama antara orang- orang yang diadakan untuk mencapai tujuan bersama.

Ulber silalahi (2011: 406) organisasi adalah satu alat atau sarana yang digunakan oleh orang untuk mengkoordinasi tindakan-tindakan mereka untuk mendapatkan sesuatu yang mereka harapkan yaitu untuk mencapai tujuan-tujuan mereka.

Menurut Usman Effendi (2014: 130) organisasi dapat dibedakan menjadi dua yaitu organisasi formal dan informal. Organisasi formal adalah suatu sistem mengenai aktivitas- aktivitas yang berkoordinasikan dari sekelompok orang yang berkerjasama kearah suatu tujuan bersama. Sedangkan organisasi informal adalah kumpulan hubungan antar perseorangan tanpa tujuan bersama yang disadari meskipun pada akhirnya hubungan- hubungan tak disadari untuk tujuan bersama.

Louis Allen (dalam Melayu Hasibuan, 2014 :24) Menjelaskan Organisasi merupakan sebagai proses penentuan dan pengelompokan pekerjaan yang akan dikerjakan, menetapkan dan melimpahkan wewenang dan tanggung jawab dengan maksud untuk memungkinkan orang-orang bekerja sama secara efektif dalam mencapai tujuan.

James Mooney (dalam Melayu Hasibuan, 2014 :24) Organisasi adalah setiap bentuk perserikatan manusia, untuk mencapai tujuan bersama.

Koontz dan O'Donnel (dalam Melayu Hasibuan, 2014 :25) Organisasi adalah pembinaan hubungan wewenang dan dimaksudkan untuk mencapai koordinasi yang terstruktur, baik secara vertikal, maupun secara horizontal di antara posisi-posisi yang telah disertai tugas-tugas khusus yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan perusahaan. Jadi organisasi adalah hubungan struktural yang mengikat perusahaan dan kerangka dasar tempat individu-individu berusaha, dikoordinasi.

Marc dan Simon (dalam Melayu Hasibuan, 2014 :25) Organisasi adalah sistem yang kompleks yang terdiri dari psikologis, sosiologis, teknologis dan ekonomis yang dalam dirinya sendiri membutuhkan penyelidikan yang intensif.

Philip Selznick (dalam Melayu Hasibuan , 2014 :25) Organisasi adalah suatu sistem yang dinamis yang selalu berubah dan menyesuaikan diri dengan tekanan internal dan eksternal dan selalu dalam proses evolusi yang kontinu.

2.1.3. Teori/Konsep Pelayanan Publik

Menurut Hardiyansah (2011: 11) mendefinisikan bahwa “ pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi

pelayanan. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas atau kegiatan atau usaha yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang melalui hubungan interaksi antara satu pihak ke pihak lain yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan untuk kepuasan penerima/pelanggan/konsumen.

Berdasarkan Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu: Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum. Pelayanan publik dibutuhkan masyarakat guna menunjang berbagai kebutuhannya.

Pelayanan publik menurut Sinambela (Harbani Pasolong, 2010: 199) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

2.1.4. Teori/Konsep Desa

Dalam Undang-Undang Nomor 6 tahun 2014 tentang desa pasal 1, desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut Desa, adalah suatu kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk dan mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat hak asal usul dan atau hak kesatuan tradisional yang diakui dan dihormati dalam system pemerintahan Negara Kesatuan Republic Indonesia.

Pemerintahan Desa adalah penyelenggara urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam system pemerintahan Negara Kesatuan Republic Indonesia. Pemerintah desa adalah kepala desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa.

Badan usaha milik desa, yang selanjutnya disebut Bumdes, adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh desa melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan desa yang dipisahkan guna mengelola asset, jasa pelayanan, dan usaha lainnya untuk sebesar-besarnya kesejahteraan masyarakat desa. Peraturan desa adalah peraturan perundang-undangan yang ditetapkan oleh kepala desa setelah dibahas dan disepakati bersama badan permusyawaratan desa.

Widjaja (2014 :3) Menjelaskan Desa adalah suatu kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai susunan asli berdasarkan hak asal usul yang bersifat istimewa. Landasan pemikiran dalam mengenai pemerintahan desa adalah keanekaragaman, partisipasi, otonomi asli, demokratisasi dan pemberdayaan masyarakat.

2.1.5. Teori/Konsep Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut KEPMENPAN NO KEP/25/M.PAN/2/2004 adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

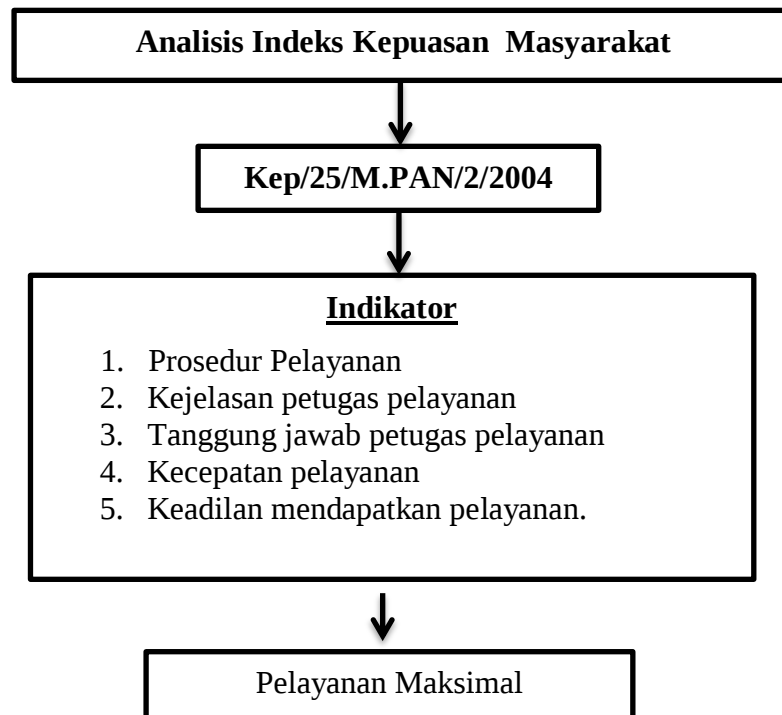
Tujuan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut KEPMENPAN NO KEP/25/M.PAN/2/2004 adalah untuk mengetahui perkembangan kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi pemerintah yang dilaksanakan oleh instansi yang bersangkutan secara periodik. Dan bagi unit pelayanan di instansi pemerintah, hasil pengukuran dapat digunakan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Dan bagi masyarakat IKM dapat digunakan sebagai gambaran kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

Sebagaimana yang tertuang dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Pelayanan Masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah, ada 14 unsur yang relevan, valid, dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran tingkat kepuasan yakni :

1. Prosedur Pelayanan
2. Persyaratan Pelayanan
3. Kejelasan petugas pelayanan
4. Kedisiplinan petugas pelayanan.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan
7. Kecepatan pelayanan
8. Keadilan mendapatkan pelayanan.
9. Kesopanan dan keramahan petugas
10. Kewajaran biaya pelayanan
11. Kepastian biaya pelayanan
12. Kepastian jadwal pelayanan
13. Kenyamanan lingkungan
14. Keamanan Pelayanan.

2.2 Kerangka Pemikiran

Gambar II.1: Kerangka pemikiran



2.3 Hipotesis Kerja

Berdasarkan pada uraian latar belakang dan permasalahan yang telah dikemukakan sebelumnya serta kerangka pikir dalam penelitian ini, maka penulis merumuskan hipotesis bahwa diduga tingkat kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi masi kurang baik.

2.4 Defenisi Operasional

Untuk memudahkan analisis data dan untuk menghindari kesalahan dalam pelaksanaa ini, maka penulis perlu membuat konsep Operasional serta konsep variable, indikator dan item penelitian agar pembaca mudah memahami maksud dan tujuan penulisan, diantaranya :

- 2.4.1.** Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan
- 2.4.2.** Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya)
- 2.4.3.** Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan
- 2.4.4.** Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan
- 2.4.5.** Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani

2.5 Operasional Variable

Tabel II.1 : Konsep Variable Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Ukuran
Pelayanan	Indeks Kepuasan Masyarakat	1. Prosedur pelayanan	a. Informasi mengenai prosedur pelayanan b. Prosedur/tahapan alur pelayanan mudah dipahami c. Persyaratan pelayanan yang diminta tidak berbelit-belit	Ordinal
		2. Kejelasan petugas pelayanan	d. Petugas pelayanan selalu ada e. Petugas pelayanan sangat disiplin dalam memberikan pelayanan. f. Mudah di hubungi	Ordinal
		3. Tanggung jawab petugas pelayanan	g. Petugas pelayanan sangat bertanggungjawab h. memberikan fasilitas pengaduan jika saya	Ordinal

			merasa tidak puas terhadap pelayanan i. Memperbaiki jika ada kesalahan tanpa menimbulkan biaya dan lainnya.	
		4. Kecepatan pelayanan	j. Kecepatan pelayanan k. pemrosesan pelayanan sesuai dengan berkas layanan yang saya ajukan l. sesuai dengan waktu yang di sepakati	Ordinal
		5. Keadilan mendapatkan pelayanan	m. memberikan informasi yang jelas n. Petugas pelayanan memberikan pelayanan yang adil dan sesuai dengan nomor antrian yang saya dapat. o. Tidak memandang suku dan golongan	Ordinal

Sumber: Modifikasi Penelitian, 2024

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian survey dengan tingkatan deskriptif dan menggunakan analisis kuantitatif.

Menurut Neuman W Lawrence (dalam Sugiyono, 2017: 32) penelitian survey adalah penelitian yang menanyakan ke beberapa orang yang disebut responden tentang keyakinan, pendapat, karakteristik suatu objek dan perilaku yang telah lalu atau sekarang.

Menurut Arikundo (2010:282) Kuantitatif yaitu membandingkan antara kenyataan yang sebenarnya dengan teori-teori yang ada hubungan dengan permasalahan guna menarik suatu kesimpulan dan ditabulasikan dalam bentuk tabel-tabel frekuensi.

3.2. Populasi dan Sampel

3.2.1. Populasi

Menurut sugiyono (2014) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas objek/subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain.

3.2.2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pemilihan sampel ditentukan dengan menggunakan metode

sampel acak (random sampling) dengan penarikan sampel menggunakan rumus

Slovin yaitu :

2011 :21) sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = Sampel

N = Banyak Populasi

e = Presntase Kesalahan

Dalam penelitian ini akan digunakan nilai $e = 10\%$, artinya tingkat toleransi ketidaktelitian sebesar 10% . Dengan menerapkan rumus slovin maka diperoleh sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{1.685}{1+1.685 \times (0.1)^2}$$

$$n = \frac{1.685}{17,85}$$

$$n = 94,3$$

$$n = 94 \text{ Responden}$$

Tabel III.1: Daftar Populasi dan Sampel

No	Unsur	Jumlah		Persen %
		Populasi	Sampel	
1.	Masyarakat	1.685 kk	94	100%
Jumlah		94		100%

Sumber: Data Olahan, 2024

Jadi jumlah sampel yang diambil dalam penelitian Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi ini adalah 94 orang.

3.3 Sumber Data

Sugiyono (2018: 137) mengemukakan penelitian dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber dan berbagai cara. Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Adapun sumber data yang dapat penulis peroleh yaitu,

3.3.1 Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek peneliti tanpa menggunakan perantara (*first hand*), baik dengan interview, maupun melalui observasi. Data Primer yang diperoleh dari jawaban atas kuisisioner yang dibagikan kepada responden yang diantar sendiri oleh peneliti.

3.3.2 Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh tidak langsung dari subjek penelitian melainkan perantara (*Second Hand*). Data yang diperoleh melalui informasi dan keterangan dari instansi yang terkait dalam masalah penelitian ini yang diperlukan sebagai pelengkap ladsan penelitian

3.4. Lokasi penelitian

Tempat penelitian ini berlokasi di Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Alasan memilih lokasi ini karena penulis menemukan permasalahan yang muncul di kantor Desa Koto Taluk.

3.5. Metode Pengumpulan Data

Untuk menghimpun data yang diperlukan maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

3.5.1 Observasi

Observasi (pengamatan) merupakan salah satu contoh Teknik pengumpulan data kuantitatif. Metode observasi umumnya dilakukan dengan mengamati objek-objek penelitian yang dikumpulkan dalam catatan atau alat rekam.

3.5.2 Kuesioner

Sugiyono (2018: 142) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

3.5.3 Dokumentasi

Teknik dokumentasi dalam penelitian ini merupakan suatu teknik pengumpulan data dan dokumen-dokumen yang mendukung penelitian.

3.6. Metode Analisis Data

Semua data yang sudah diperoleh dalam penelitian lalu dikumpulkan, selanjutnya dikelompokkan untuk dijadikan sebagaibahan masukan yang akan digunakan dalam pelaksanaan penulisan ini. Analisis ini dilakukan dengan menghitung jumlah hasil perkalian frekuensi dengan skor $\sum(F.X)$ dibagi dengan jumlah jawaban responden, Adapun rumus yang digunakan untuk menganalisis tabel ini yaitu:

$$X = \frac{\sum(F.X)}{N}$$

Keterangan :

F = Frekuensi

X = Rata-Rata

$\sum(F.X)$ = Jumlah Skor Ketagori Jawaban

N = Jumlah Responden

$$\text{Rata-rata skor} = \frac{\text{Jumlah Skor Ketagori Jawaban}}{\text{Jumlah Responden}}$$

Analisis data juga menggunakan skala Likert untuk memudahkan analisa pernyataan yang diajukan kepada responden. Pemberian skor dimulai dari nilai tertinggi dengan skor 5 dan skor terendah 1 Sugiyono (2015 :165).

No	Penilaian	Skor
1	• Sangat Baik	5
2	• Baik	4
3	• Cukup Baik	3
4	• Kurang Baik	2
5	• Tidak Baik	1

Selanjutnya untuk mengukur bagaimana pengelolaan BUMDes maka dibagi menjadi 5 ketagori yaitu :

1. Sangat terlaksana : 4,20 – 5,00
2. Terlaksana : 3,40 – 4,19
3. Cukup terlaksana : 2,60 -3,39
4. Kurang terlaksana : 1,80 – 2,59
5. Tidak terlaksana : 1,00 – 1,79

3.7. Jadwal Kegiatan Penelitian

Jadwal kegiatan penelitian berisikan urutan kegiatan yang akan dilakukan. Jadwal kegiatan ditulis sedetail mungkin agar dapat memberikan gambaran

kepada pembaca mengenai jalannya kegiatan atau penelitian dari awal sampai akhir. Jadwal kegiatan penelitian proposal ini dilakukan selama kurang lebih 6 bulan. Dimulai dari pembuatan proposal, pengajuan judul, bimbingan proposal, seminar proposal, revisi proposal, pengumpulan data, pengolahan data, bimbingan skripsi, siding skripsi. Adapun jadwal kegiatan penelitian ini secara keseluruhan dapat dilihat pada table dibawah ini :

Tabel III.2: Jadwal Kegiatan Penelitian

Bulan dan Minggu Tahun 2024																											
No	Kegiatan	April				Mei				Jun				Jul				Agus				Sep					
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
1	Pengajuan judul proposal	X	X																								
2	Pembuatan proposal					X																					
3	Bimbingan Proposal						X	X	X																		
4	Ujian Proposal									X																	
5	Revisi Proposal													X	X	X											
6	Bimbingan Skripsi																										
7	Seminar Skripsi																										
8	Revisi Skripsi																										

Sumber: Modifikasi Penelitian, 2025

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Desa Koto Taluk

Desa Koto Taluk Kuantan yang berada di Kecamatan Kuantan Tengah dengan jumlah penduduk berdasarkan sensus tahun 2024 sebanyak 7.249 Jiwa atau 1.685 KK Iklim Desa Koto Taluk Kuantan sebagaimana desa-desa lain di wilayah Indonesia mempunyai iklim tropis yaitu musim kemarau ataupun musim hujan hal tersebut mempunyai pengaruh langsung terhadap pola tanam masyarakat maupun kesuburan tanah. Desa Koto Taluk Kuantan memiliki luas 5,50 km². Batas Desa Koto Taluk Kuantan yaitu:

Barat : Desa pl aro, kelurahan simpang tiga

Timur : kelurahan pasar, desa beringin

Selatan : sungai kuantan

Utara : kelurahan simpang tiga, kelurahan beringin

Desa Koto Taluk Kuantan mempunyai jumlah penduduk 7.249 Jiwa atau 1.685 KK dimana laki-laki 3.675 jiwa dan perempuan 3.574 jiwa yang tersebar di 4 Dusun yaitu Dusun I Pinang Becabang, Dusun II Kembang Sari, Dusun III Luar Parit dan dusun IV Tobek Panjang. Tingkat pendidikan masyarakat Desa Koto Taluk Kuantan Kecamatan Kuantan Tengah cukup beragam mulai dari tidak tamat SD umumnya pada masyarakat generasi tua, sampai kepada sarjana, baik diploma

I,II,III atau strata I bahkan strata II, dan masih banyak yang pada saat ini menimba ilmu di bangku kuliah.

Desa koto taluk kecamatan kuantan tengah kabupaten kuantan Singingi memiliki visi misi sebagai berikut :

4.1.1 Visi

Desa koto taluk kuantan memiliki visi yaitu " masyarakat Madani yang makmur dan sejahtera"

4.1.2 Misi

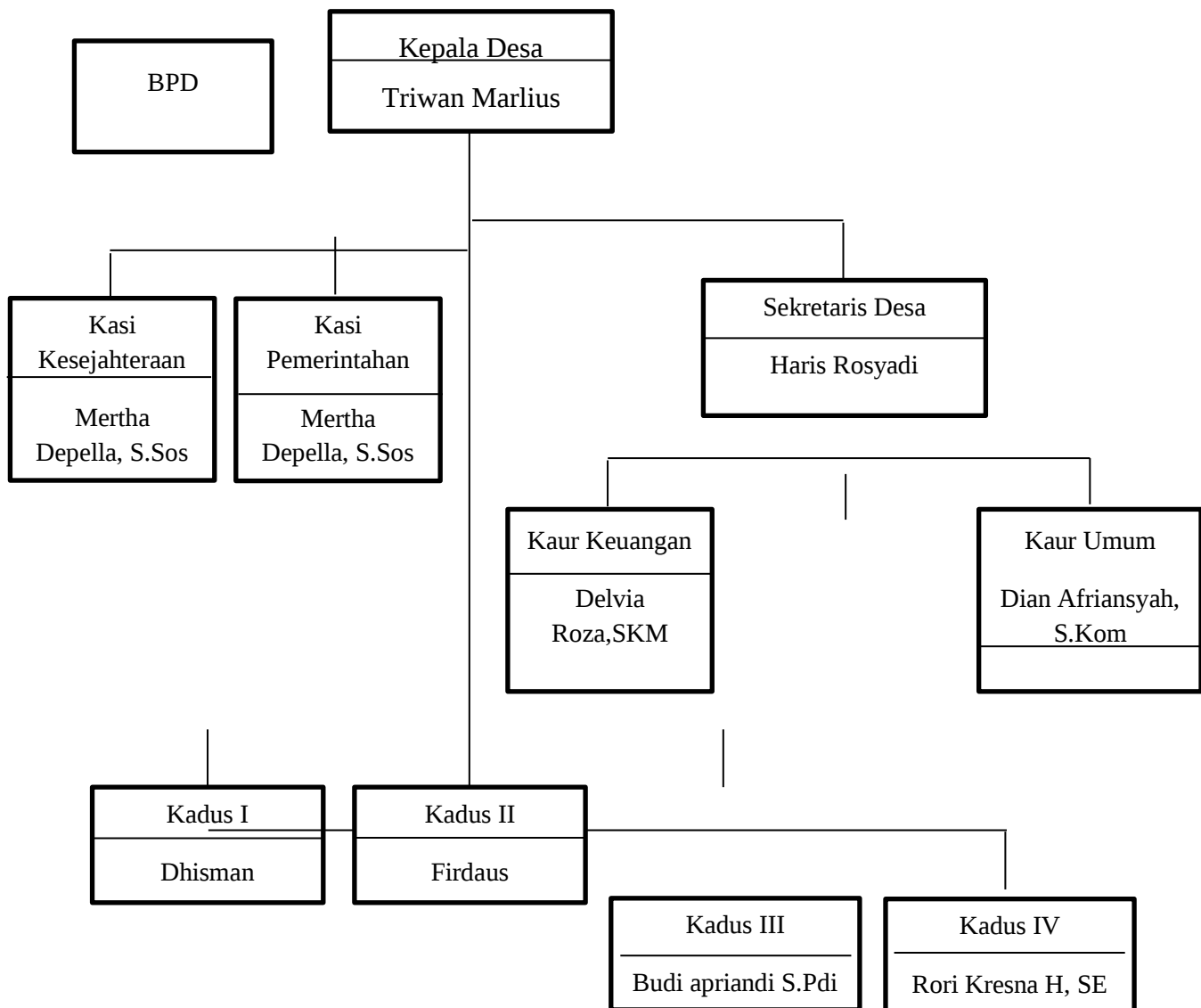
- a. Mewujudkan pemerintahan yang Bersih, Adil dan Jujur, melalui pembangunan Moral, Etika dan nilai-nilai agama serta pendidikan dalam pelaksanaan dan menjalankan roda pemerintahan.
- b. Memprioritaskan pembangunan sarana dan prasarana dalam kerangka otonomi desa.
- c. Menggali sumber daya alam dan sumber daya lainnya sebagai sumber Pandapatan Asli Desa Koto Taluk yang nantinya akan dimanfaatkan untuk pembangunan dan kemajuan Desa Koto Taluk
- d. Adanya transparasi keuangan yang baik yang berasal dari APBN, APBD maupun PAD.
- e. Mengoptimalkan fungsi Kantor Kepala Desa sebagai sarana pelayanan masyarakat, kegiatan administrasi desa, kegiatan PKK dan Posyandu serta meningkatkan kerja aparatur desa yang nantinya punya ide dan pemikiran yang positif untuk kemajuan dan pembangunan desa kedepan.

- f. Akan selalu menjalin kebersamaan dan koordinasi dengan BPD dalam melaksanakan pemerintahan desa
- g. Melibatkan semua elemen seperti, tokoh masyarakat, cerdik pandai, toko agama, toko adat, kaumwanita dan para pemuda dalam mengambil kebijakan untuk pembangunan dan kemajuan desa.
- h. Akan selalu menggali informasi dan koordinasi dengan pihak kecamatan, kabupaten dan pihak lainnya dalam percepatan dan mewujudkan pembangunan di Desa Koto Taluk
- i. Akan memberantas penyakit masyarakat seperti, Judi, Narkoba, kenakalan remaja dan Premanisme. RU
- j. Selalau menjalin hubungan silaturahmi yang baik dalam kerja sama yang baik dengan desa tetangga demi kemajuan dan kebaikan bersama
- k. Meningkatkan pelayan pendidikan di Desa Koto Taluk.

4.2 Struktur Pemerintah Desa Koto Taluk

Struktur organisasi adalah susunan komponen-komponen atau unit-unit kerja dalam organisasi. Struktur organisasi menunjukkan adanya pembagian kerja dan menunjukkan bagaimana fungsi-fungsi atau kegiatan-kegiatan yang berbeda-beda tersebut diintegrasikan. Pada organisasi formal struktur direncanakan dan merupakan usaha sengaja untuk menetapkan pola hubungan antar berbagai komponen, sehingga dapat mencapai sasaran secara efektif. Mariana simanjuntak dkk (2021 : 97)

Gambar IV.1 Struktur Organisasi Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi



Sumber : Kantor Desa Koto Taluk 2025

4.3 Tugas dan Fungsi Pemerintah Desa Koto Taluk

4.3.1 Kepala Desa

Kepala Desa memiliki tugas menyelenggarakan pemerintah desa, melaksanakan Pembangunan Desa, Pembinaan Kemasyarakatan Desa, dan pemberdayaan Masyarakat Desa. Selain itu Kepala Desa juga memiliki

wewenang, hak, dan kewajiban. Selain itu kepala Desa juga memiliki larangan yang harus dipatuhi dengan konsekuensi pemberian sanksi Administratif yang sudah ditentukan di dalam Undang-Undang yang ada. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud diatas Kepala Desa memiliki fungsi sebagai berikut :

1. penyelenggaraan pemerintahan desa, seperti tata pemerintahan, penetapan peraturan di desa, pembinaan masalah pertanahan, pembinaan ketentraman dan ketertiban, melakukan upaya perlindungan masyarakat, administrasi kependudukan, dan penataan dan pengelolaan wilayah;
2. pelaksanaan pembangunan, seperti pembangunan sarana prasarana perdesaan, dan pembangunan bidang pendidikan dan kesehatan;
3. pembinaan kemasyarakatan, seperti pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat, partisipasi masyarakat, sosial budaya masyarakat, keagamaan, dan ketenagakerjaan;
4. pemberdayaan masyarakat, seperti tugas sosialisasi dan motivasi masyarakat di bidang budaya, ekonomi, politik, lingkungan hidup, pemberdayaan keluarga, pemuda, olahraga, dan karang taruna; dan
5. menjaga hubungan kemitraan dengan lembaga masyarakat dan lembaga lainnya.

4.3.2 Sekretaris Desa

Sekretaris Desa bertugas membantu Kepala Desa dalam bidang administrasi pemerintahan. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana tersebut Sekretaris Desa mempunyai fungsi :

1. pelaksanaan urusan ketatausahaan seperti tata naskah, administrasi surat menyurat, arsip, dan ekspedisi;
2. pelaksanaan urusan umum seperti penataan administrasi perangkat desa, penyediaan prasarana perangkat desa dan kantor, penyiapan rapat, pengadministrasian aset, inventarisasi, perjalanan dinas, dan pelayanan umum
3. pelaksanaan urusan keuangan seperti pengurusan administrasi keuangan, administrasi sumber-sumber pendapatan dan pengeluaran, verifikasi administrasi keuangan, dan administrasi penghasilan Kepala Desa, Perangkat Desa, BPD dan lembaga kemasyarakatan desa;
4. pelaksanaan urusan perencanaan seperti menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja desa, menginventarisir data-data dalam rangka pembangunan, melakukan monitoring dan evaluasi program, serta penyusunan laporan.

4.3.3 Badan Permusyawaratan Desa

Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Tahun 2016 Tugas Badan Permusyawaratan Desa (BPD) mempunyai fungsi, membahas dan menyepakati Rancangan Peraturan Desa bersama Kepala Desa, menampung dan menyalurkan aspirasi masyarakat Desa, dan melakukan pengawasan kinerja Kepala Desa. Selain melaksanakan fungsi diatas, Badan Permusyawaratan Desa juga mempunyai tugas sebagai berikut. Tugas Badan Permusyawaratan Desa:

1. Menggali aspirasi masyarakat
2. Menampung aspirasi masyarakat
3. Mengelola aspirasi masyarakat
4. Menyalurkan aspirasi masyarakat
5. Menyelenggarakan musyawarah Tugas Badan Permusyawaratan Desa (BPD)
6. Menyelenggarakan musyawarah Desa
7. Membentuk panitia pemilihan Kepala Desa
8. Menyelenggarakan musyawarah Desa khusus untuk pemilihan Kepala Desa antarwaktu
9. Membahas dan menyepakati rancangan Peraturan Desa bersama Kepala Desa
10. Melaksanakan pengawasan terhadap kinerja Kepala Desa
11. Melakukan evaluasi laporan keterangan penyelenggaraan Pemerintahan Desa
12. Menciptakan hubungan kerja yang harmonis dengan Pemerintah Desa dan lembaga Desa lainnya; dan melaksanakan tugas lain yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

4.3.4 Kepala Urusan Umum

Kepala urusan bertugas membantu Sekretaris Desa dalam urusan pelayanan administrasi pendukung pelaksanaan tugas – tugas pemerintahan. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud tersebut. Kepala Urusan Umum memiliki fungsi Pelaksanaan urusan ketatausahaan dan perencanaan meliputi :

1. tata naskah dinas;
2. administrasi surat menyurat;
3. arsip dan ekspedisi;
4. penataan administrasi perangkat desa;
5. penyediaan prasarana perangkat desa dan kantor;
6. penyiapan rapat;
7. pengadministrasian aset;
8. inventarisasi aset;
9. perjalanan dinas;
10. pelayanan umum;
11. menyusun rencana pembangunan jangka menengah desa;
12. menyusun rencana kerja pemerintah desa;
13. menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja desa;
14. menginventarisir data-data dalam rangka pembangunan;
15. melakukan monitoring dan evaluasi program; dan
16. penyusunan laporan

4.3.5 Kaur Pemerintahan

Kaur Pemerintahan Memiliki fungsi yaitu :

1. melaksanakan manajemen tata pemerintahan;
2. pelaksanaan fasilitasi penyusunan rancangan regulasi desa;
3. pembinaan masalah pertanahan;
4. pembinaan ketentraman dan ketertiban;
5. pembinaan upaya perlindungan masyarakat;

6. pengelolaan administrasi kependudukan; dan
7. pengelolaan Profil Desa.

4.3.6 Kaur Pembangunan

Kaur Pembangunan Memiliki fungsi yaitu :

1. pelaksanaan pembangunan sarana prasarana perdesaan;
2. pelaksanaan pembangunan bidang pendidikan dan kesehatan;
3. pelaksanaan sosialisasi dan motivasi masyarakat di bidang budaya, ekonomi, politik, lingkungan hidup, pemberdayaan keluarga, pemuda, olahraga, dan karang taruna

4.3.7 Kepala Dusun

Kepala Dusun bertugas membantu Kepala Desa dalam pelaksanaan tugasnya di wilayahnya. Untuk melaksanakan tugasnya, maka Kepala Dusun memiliki fungsi: Pembinaan ketenteraman dan ketertiban, pelaksanaan upaya perlindungan masyarakat, mobilitas kependudukan, dan penataan dan pengelolaan wilayah.

BAB V

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

5.1. Identitas Responden Penelitian

Setelah diadakan penelitian dan pengumpulan data lapangan melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang berjumlah 94 orang dan didapat gambaran mengenai responden, berikut dideskripsikan identitas responden berdasarkan jenis kelamin, tingkat usia dan pendidikan.

5.1.1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden didapat jenis kelamin responden sebagai berikut :

Tabel 5.1 Karakteristik Responden di lihat dari jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah(org)	Persentase
1	Laki-laki	47	50%
2	Perempuan	47	50%
Jumlah		94	100%

Sumber : Data Olahan Tahun 2025

Tabel diatas dapat dilihat bahwa Responden untuk Penelitian Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi, sama banyaknya yaitu laki-laki sebanyak 47 orang dengan Persentase 50% sedangkan Perempuan sebanyak 47 orang dengan Persentase 50%.

5.1.2. Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Adapun pendidikan responden untuk Penelitian Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.2 Karakteristik Responden Menurut Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah(org)	Persentase
1	SD	5	5%
2	SMP Sederajat	7	7%
3	SMA Sederajat	74	79%
4	Sarjana	8	9%
Jumlah		94	100%

Sumber : Data Olahan Tahun 2025

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa tingkat pendidikan responden terdiri dari tamat SD berjumlah 5 orang dengan persentase 5%, tamat SMP berjumlah 7 orang dengan persentase 7%, Tamat SMA berjumlah 74 orang dengan persentase 79%, dan Sarjana berjumlah 8 orang dengan persentase 9%.

5.1.2 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Usia

Tingkat umur responden dalam Penelitian Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 5.3 Karakteristik Responden Menurut Tingkat Usia

No	Tingkat Umur (Tahun)	Jumlah Responden (Org)	Persentase (%)
1	<30	53	57%
2	31-40	19	20%
3	41-60	17	18%
4	>61	5	5%
Jumlah		94	100%

Sumber : Data Olahan Tahun 2025

Tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah responden yang berumur kecil dari 30 tahun yaitu sebanyak 53 orang (57%), antara umur 31-40 tahun yaitu sebanyak 19 orang (20%), umur 41-60 sebanyak 17 orang (18%), dan di umur lebih dari 61 tahun sebanyak 5 orang (5%), sehingga dapat disimpulkan bahwa responden yang paling banyak yaitu usia <30 tahun.

5.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan

Untuk Mengetahui hasil tanggapan responden terhadap pertanyaan pada tiap indikator Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi, dilihat dengan beberapa pertanyaan yang telah peneliti peroleh dari penyebaran kuisioner di Masyarakat Desa Koto Taluk, dalam penelitian ini penulis menentukan banyak kelas interval sebesar 5, rumus yang digunakan sebagai berikut :

1. Sangat Baik : 4,20 – 5,00
2. Baik : 3,40 – 4,19
3. Cukup Baik : 2,60 - 3,39
4. Kurang Baik : 1,80 – 2,59
5. Tidak Baik : 1,00 – 1,79

5.2.1. Prosedur Pelayanan

Kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan, pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain

Untuk mengetahui tanggapan Responden pada pernyataan setiap indikator Prosedur Pelayanan di Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat di bawah ini :

5.2.1.1. Informasi Mengenai Prosedur Pelayanan

Adapun tanggapan responden mengenai Informasi Mengenai Prosedur Pelayanan di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat ditabel dibawah ini :

Tabel 5.4 Informasi Mengenai Prosedur Pelayanan

No	Kategori	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1	Sangat Baik	5	35	175	37%
2	Baik	4	39	156	42%
3	Cukup Baik	3	18	54	19%
4	Kurang Baik	2	2	4	2%
5	Tidak Baik	1	0	0	0%
Jumlah			94	389	100%
Rata-rata Skor			4		

Sumber : Olahan Data Quesioner, Tahun 2025

Tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai Prosedur Pelayanan di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi menunjukkan bahwa 0(0%) responden yang mengatakan tidak Baik, sebanyak 2(2%) yang mengatakan Kurang Baik, 18(19%) yang mengataaan Cukup Baik, 39(42%) mengatakan Baik dan 35(37%) mengatakan Sangat Baik.

Selanjutnya Analisis di lanjutkan pada perhitungan skor untuk tanggapan responden mengenai Prosedur Pelayanan. Analisis ini dilakukan dengan menghitung jumlah hasil perkalian frekuensi dengan skor $\sum(F.X)$ dibagi dengan jumlah jawaban responden yaitu sebanyak 94, Hasil analisis menunjukkan bahwa rata-rata skor adalah 4 termasuk pada ketagori Baik, yang berada pada skala 3,40 – 4,19, dalam segi Prosedur Pelayanan di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

5.2.1.2. Prosedur/tahapan alur pelayanan mudah dipahami

Adapun tanggapan responden mengenai Prosedur/tahapan alur pelayanan mudah dipahami di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat ditabel dibawah ini :

Tabel 5.5 Prosedur/tahapan alur pelayanan mudah dipahami

No	Kategori	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1	Sangat Baik	5	16	80	17%
2	Baik	4	51	204	54%
3	Cukup Baik	3	25	75	27%
4	Kurang Baik	2	2	4	2%
5	Tidak Baik	1	0	0	0%
Jumlah			94	363	100%
Rata-rata Skor			3,8		

Sumber : Olahan Data Quesioner, Tahun 2025

Tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan responden Tentang Prosedur/tahapan alur pelayanan mudah dipahami di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi menunjukkan bahwa 0(0%) responden yang mengatakan tidak Baik, sebanyak 2(2%) yang mengatakan Kurang Baik, 25(27%) yang mengatakan Cukup Baik, 51(54%) mengatakan Baik dan 16(17%) mengatakan Sangat Baik.

Selanjutnya Analisis di lanjutkan pada perhitungan skor untuk tanggapan responden mengenai Prosedur/tahapan alur pelayanan mudah dipahami di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Analisis ini dilakukan dengan menghitung jumlah hasil perkalian frekuensi dengan skor $\sum(F.X)$ dibagi dengan jumlah jawaban responden yaitu sebanyak 94, Hasil analisis menunjukkan bahwa rata-rata skor adalah 3,8 termasuk pada kategori Baik, yang berada pada skala 3,40 – 4,19 dalam segi Prosedur/tahapan alur pelayanan mudah dipahami di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

5.2.1.3. Persyaratan pelayanan yang diminta tidak berbelit-belit

Adapun tanggapan responden mengenai Persyaratan pelayanan yang diminta tidak berbelit-belit di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat ditabel dibawah ini :

Tabel 5.6 Persyaratan pelayanan yang diminta tidak berbelit-belit

No	Kategori	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1	Sangat Baik	5	12	60	13%
2	Baik	4	48	192	51%
3	Cukup Baik	3	30	90	32%
4	Kurang Baik	2	4	8	4%
5	Tidak Baik	1	0	0	0%
Jumlah			94	350	100%
Rata-rata Skor			3,7		

Sumber : Olahan Data Quesioner, Tahun 2025

Tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan responden Tentang mengenai Persyaratan pelayanan yang diminta tidak berbelit-belit di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi menunjukan bahwa 0(0%) responden yang mengatakan tidak Baik, sebanyak 4(4%) yang mengatakan Kurang Baik, 30(32%) yang mengataan Cukup Baik, 48(51%) mengatakan Baik dan 12(13%) mengatakan Sangat Baik.

Selanjutnya Analisis di lanjutkan pada perhitungan skor untuk tanggapan responden mengenai Persyaratan pelayanan yang diminta tidak berbelit-belit di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Analisis ini dilakukan dengan menghitung jumlah hasil perkalian frekuensi dengan skor $\sum(F.X)$ dibagi dengan jumlah jawaban responden yaitu sebanyak 94, Hasil analisis menunjukkan bahwa rata-rata skor adalah 3,7 termasuk pada ketagori Baik, yang berada pada skala 3,40 – 4,19 dalam segi

Prosedur/tahapan alur pelayanan mudah dipahami di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

Adapun hasil rekapitulasi responden mengenai Indikator Prosedur Pelayanan yaitu:

Tabel 5.7 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Indikator Prosedur Pelayanan

No	Indikator	Kategori					Jumlah	Rata-Rata Skor
		SB	B	CB	KB	TB		
1	Informasi mengenai prosedur pelayanan	35	39	18	2	0	94	4
2	Prosedur/tahapan alur pelayanan mudah dipahami	16	51	25	2	0	94	3,8
3	Persyaratan pelayanan yang diminta tidak berbelit-belit	12	48	30	4	0	94	3,7
Jumlah		63	138	73	8	0	282	3,8
Jumlah Responden		21	46	24	3	0	94	
Persentase		22	49	26	3	0	100	

Sumber : Olahan Data Kuesioner Tahun 2025

Tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden terhadap indikator Prosedur Pelayanan adalah pada ketagori Sangat Baik sebanyak 21Responden (22%), yang menjawab Baik 46 Responden (49%), yang menjawab Cukup Baik 24 Responden (26%), yang menjawab Kurang Baik sebanyak 3 responden (3%), dan yang menjawab Tidak Baik 0 Responden (0%). Maka didapat Jumlah Rata-rata Skor 3,8, termasuk pada ketagori Baik yang berada pada skala 3,40 – 4,19, Dapat disimpulkan bahwa respon terhadap indicator Prosedur Pelayanan di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi Baik.

5.2.2. Kejelasan Petugas Pelayanan

yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya) di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

Untuk mengetahui tanggapan Responden pada pernyataan setiap indikator Kejelasan Petugas Pelayanan di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat di bawah ini :

5.2.2.1 Petugas Pelayanan Selalu Ada

Adapun tanggapan responden mengenai Petugas pelayanan selalu ada di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat ditabel dibawah ini :

Tabel 5.8 Petugas Pelayanan Selalu Ada

No	Kategori	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1	Sangat Baik	5	21	105	22%
2	Baik	4	48	192	51%
3	Cukup Baik	3	24	72	26%
4	Kurang Baik	2	1	2	1%
5	Tidak Baik	1	0	0	0%
Jumlah			94	371	100%
Rata-rata Skor			3,9		

Sumber : Olahan Data Quesioner, Tahun 2025

Tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai Petugas pelayanan selalu ada di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi menunjukan bahwa 0(0%) responden yang mengatakan tidak Baik, sebanyak 1(1%) yang mengatakan Kurang Baik, 24(26%) yang mengataan Cukup Baik, 48(51%) mengatakan Baik dan 21(22%)mengatakan Sangat Baik.

Selanjutnya Analisis di lanjutkan pada perhitungan skor untuk tanggapan responden mengenai Petugas pelayanan selalu ada di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Analisis ini dilakukan dengan menghitung jumlah hasil perkalian frekuensi dengan skor $\sum(F.X)$ dibagi dengan jumlah jawaban responden yaitu sebanyak 94, Hasil analisis menunjukkan bahwa rata-rata skor adalah 3,9 termasuk pada kategori Baik, yang berada pada skala 3,40 – 4,19, dalam segi Petugas pelayanan selalu ada di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

5.2.2.2 Petugas Pelayanan Sangat Disiplin Dalam Memberikan Pelayanan.

Adapun tanggapan responden mengenai Petugas Pelayanan Sangat Disiplin Dalam Memberikan Pelayanan di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat dibawah ini :

Tabel 5.9 Petugas Pelayanan Sangat Disiplin Dalam Memberikan Pelayanan

No	Kategori	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1	Sangat Baik	5	15	75	16%
2	Baik	4	37	148	39%
3	Cukup Baik	3	41	123	44%
4	Kurang Baik	2	1	2	1%
5	Tidak Baik	1	0	0	0%
Jumlah			94	348	100%
Rata-rata Skor			3,7		

Sumber : Olahan Data Quesioner, Tahun 2025

Tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai Petugas Pelayanan Sangat Disiplin Dalam Memberikan Pelayanan di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi menunjukan bahwa 0 (0%) responden yang mengatakan Tidak Baik, sebanyak 1(1%) yang

mengatakan Kurang Baik, 41(44%) yang mengataan Cukup Baik, 37(39%) mengatakan Baik dan 15(16%) mengatakan Sangat Baik.

Selanjutnya Analisis di lanjutkan pada perhitungan skor untuk tanggapan responden mengenai Petugas Pelayanan Sangat Disiplin Dalam Memberikan Pelayanan di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Analisis ini dilakukan dengan menghitung jumlah hasil perkalian frekuensi dengan skor $\sum(F.X)$ dibagi dengan jumlah jawaban responden yaitu sebanyak 94, Hasil analisis menunjukkan bahwa rata-rata skor adalah 3,7 termasuk pada ketagori Baik, yang berada pada skala 3,40 – 4,19, dalam Petugas Pelayanan Sangat Disiplin Dalam Memberikan Pelayanan di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

5.2.2.3 Mudah Di Hubungi

Adapun tanggapan responden mengenai Mudah Di Hubungi dapat dilihat dibawah ini :

Tabel 5.10 Mudah Di Hubungi

No	Kategori	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1	Sangat Baik	5	13	65	14%
2	Baik	4	50	200	53%
3	Cukup Baik	3	31	93	33%
4	Kurang Baik	2	0	0	0%
5	Tidak Baik	1	0	0	0%
Jumlah			94	358	100%
Rata-rata Skor			3,8		

Sumber : Olahan Data Quesioner, Tahun 2025

Tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai Mudah Di Hubungi menunjukan bahwa 0 (0%) responden yang mengatakan Tidak Baik,

sebanyak 0(0%) yang mengatakan Kurang Baik, 31(33%) yang mengatakan Cukup Baik, 50(53%) mengatakan Baik dan 13(14%) mengatakan Sangat Baik.

Selanjutnya Analisis di lanjutkan pada perhitungan skor untuk tanggapan responden mengenai Mudah Di Hubungi. Analisis ini dilakukan dengan menghitung jumlah hasil perkalian frekuensi dengan skor $\sum(F.X)$ dibagi dengan jumlah jawaban responden yaitu sebanyak 94, Hasil analisis menunjukkan bahwa rata-rata skor adalah 3,8 termasuk pada kategori Baik, yang berada pada skala 3,40 – 4,19, Mudah Di Hubungi dalam Memberikan Pelayanan di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

Adapun hasil rekapitulasi responden Indikator Kejelasan Petugas Pelayanan di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi :

Tabel 5.11 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kejelasan Petugas

No	Indikator	Kategori					Jumlah	Rata-Rata Skor
		SB	B	CB	KB	TB		
1	Petugas pelayanan selalu ada	21	48	24	1	0	94	3,9
2	Petugas pelayanan sangat disiplin dalam memberikan pelayanan	15	37	41	1	0	94	3,7
3	Mudah di hubungi	13	50	31	0	0	94	3,8
Jumlah		49	135	96	2	0	282	3,8
Jumlah Responden		16	45	32	1	0	94	
Persentase		17	48	34	1	0	100	

Sumber : Olahan Data Kuesioner Tahun 2025

Tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden terhadap indikator Kejelasan Petugas Pelayanan di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi adalah pada ketagori Sangat Baik sebanyak 16 Responden (17%), yang menjawab Baik 45 Responden (48%), yang menjawab Cukup Baik 32 Responden (34%), yang menjawab Kurang Baik sebanyak 1 responden (1%), dan yang menjawab Tidak Baik 0 Responden (0%). Maka didapat Jumlah Rata-rata Skor 3,8, termasuk pada ketagori Baik yang berada pada skala 3,40 – 4,19, Dapat disimpulkan bahwa respon terhadap indicator Kejelasan Petugas Pelayanan di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi adalah Baik.

5.2.3. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

Untuk mengetahui tanggapan Responden pada pernyataan setiap indicator tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat di bawah ini :

5.2.3.1 Petugas Pelayanan Sangat Bertanggungjawab

Adapun tanggapan responden mengenai Petugas Pelayanan Sangat Bertanggungjawab di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat ditabel dibawah ini :

Tabel 5.12 Petugas Pelayanan Sangat Bertanggungjawab

No	Kategori	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1	Sangat Baik	5	18	90	19%
2	Baik	4	38	152	41%
3	Cukup Baik	3	35	105	37%
4	Kurang Baik	2	3	6	3%
5	Tidak Baik	1	0	0	0%
Jumlah			94	353	100%
Rata-rata Skor			3,7		

Sumber : Olahan Data Quesioner, Tahun 2025

Tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai Petugas Pelayanan Sangat Bertanggungjawab di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi menunjukkan bahwa 0(0%) responden yang mengatakan tidak Baik, sebanyak 3(3%) yang mengatakan Kurang Baik, 35(37%) yang mengatakan Cukup Baik, 38(41%) mengatakan Baik dan 18(19%) mengatakan Sangat Baik.

Selanjutnya Analisis di lanjutkan pada perhitungan skor untuk tanggapan responden mengenai Petugas Pelayanan Sangat Bertanggungjawab di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Analisis ini dilakukan dengan menghitung jumlah hasil perkalian frekuensi dengan skor $\sum(F.X)$ dibagi dengan jumlah jawaban responden yaitu sebanyak 94, Hasil analisis menunjukkan bahwa rata-rata skor adalah 3,7 termasuk pada kategori Baik, yang berada pada skala 3,40 – 4,19, dalam segi Petugas Pelayanan Sangat Bertanggungjawab di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

5.2.3.2 Memberikan Fasilitas Pengaduan

Adapun tanggapan responden mengenai memberikan fasilitas pengaduan jika saya merasa tidak puas terhadap pelayanan di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat dibawah ini :

Tabel 5.13 Memberikan Fasilitas Pengaduan

No	Kategori	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1	Sangat Baik	5	13	65	14%
2	Baik	4	42	168	45%
3	Cukup Baik	3	37	111	39%
4	Kurang Baik	2	2	4	2%
5	Tidak Baik	1	0	0	0%
Jumlah			94	348	100%
Rata-rata Skor			3,7		

Sumber : Olahan Data Quesioner, Tahun 2025

Tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan responden memberikan fasilitas pengaduan jika saya merasa tidak puas terhadap pelayanan di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi menunjukkan bahwa 0 (0%) responden yang mengatakan Tidak Baik, sebanyak 2(2%) yang mengatakan Kurang Baik, 37(39%) yang mengataan Cukup Baik, 42(45%) mengatakan Baik dan 13(14%) mengatakan Sangat Baik.

Selanjutnya Analisis di lanjutkan pada perhitungan skor untuk tanggapan responden mengenai memberikan fasilitas pengaduan jika saya merasa tidak puas terhadap pelayanan di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Analisis ini dilakukan dengan menghitung jumlah hasil perkalian frekuensi dengan skor $\sum(F.X)$ dibagi dengan jumlah jawaban responden yaitu sebanyak 94, Hasil analisis menunjukkan bahwa rata-rata skor

adalah 3,7 termasuk pada kategori Baik, yang berada pada skala 3,40 – 4,19, dalam memberikan fasilitas pengaduan jika saya merasa tidak puas terhadap pelayanan di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

5.2.3.3 Memperbaiki Jika Ada Kesalahan Tanpa Menimbulkan Biaya

Adapun tanggapan responden mengenai Memperbaiki jika ada kesalahan tanpa menimbulkan biaya di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat dibawah ini :

Tabel 5.14 Memperbaiki Jika Ada Kesalahan Tanpa Menimbulkan Biaya

No	Kategori	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1	Sangat Baik	5	17	85	18%
2	Baik	4	35	140	37%
3	Cukup Baik	3	41	123	44%
4	Kurang Baik	2	1	2	1%
5	Tidak Baik	1	0	0	0%
Jumlah			94	350	100%
Rata-rata Skor			3,7		

Sumber : Olahan Data Quesioner, Tahun 2025

Tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai Memperbaiki jika ada kesalahan tanpa menimbulkan biaya di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi menunjukan bahwa 0 (0%) responden yang mengatakan Tidak Baik, sebanyak 1(1%) yang mengatakan Kurang Baik, 41(44%) yang mengataan Cukup Baik, 35(37%) mengatakan Baik dan 17(18%) mengatakan Sangat Baik.

Selanjutnya Analisis di lanjutkan pada perhitungan skor untuk tanggapan responden mengenai Memperbaiki jika ada kesalahan tanpa menimbulkan biaya di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan

Singingi. Analisis ini dilakukan dengan menghitung jumlah hasil perkalian frekuensi dengan skor $\sum(F.X)$ dibagi dengan jumlah jawaban responden yaitu sebanyak 94, Hasil analisis menunjukkan bahwa rata-rata skor adalah 3,7 termasuk pada kategori Baik, yang berada pada skala 3,40 – 4,19, Dalam Segi Memperbaiki jika ada kesalahan tanpa menimbulkan biaya di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

Adapun hasil rekapitulasi responden Indikator Tanggung Jawab Petugas Pelayanan di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi :

Tabel 5.15 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Tanggung Jawab

No	Indikator	Kategori					Jumlah	Rata-Rata Skor
		SB	B	CB	KB	TB		
1	Petugas pelayanan sangat bertanggungjawab	18	38	35	3	0	94	3,7
2	memberikan fasilitas pengaduan jika saya merasa tidak puas terhadap pelayanan	13	42	37	2	0	94	3,7
3	Memperbaiki jika ada kesalahan tanpa menimbulkan biaya dan lainnya	17	35	41	1	0	94	3,7
Jumlah		48	115	113	6	0	282	3,7
Jumlah Responden		16	38	38	2	0	94	
Persentase		17	41	40	2	0	100	

Sumber : Olahan Data Kuesioner Tahun 2025

Tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden terhadap indikator Tanggung Jawab Petugas Pelayanan di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi adalah pada kategori Sangat Baik sebanyak 16 Responden (17%), yang menjawab Baik 38 Responden (41%), yang

menjawab Cukup Baik 38 Responden (40%), yang menjawab Kurang Baik sebanyak 2 responden (2%), dan yang menjawab Tidak Baik 0 Responden (0%). Maka didapat Jumlah Rata-rata Skor 3,7, termasuk pada kategori Baik yang berada pada skala 3,40 – 4,19, Dapat disimpulkan bahwa respon terhadap indikator Tanggung Jawab Petugas Pelayanan di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi adalah Baik.

5.2.4. Kecepatan Pelayanan

yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

Untuk mengetahui tanggapan Responden pada pernyataan setiap indikator Kecepatan dilihat di bawah ini :

5.2.4.1 Kecepatan Pelayanan

Adapun tanggapan responden mengenai Kecepatan Pelayanan di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat ditabel dibawah ini :

Tabel 5.16 Kecepatan Pelayanan

No	Kategori	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1	Sangat Baik	5	15	75	16%
2	Baik	4	43	172	46%
3	Cukup Baik	3	36	108	38%
4	Kurang Baik	2	0	0	0%
5	Tidak Baik	1	0	0	0%
Jumlah			94	355	100%
Rata-rata Skor			3,7		

Sumber : Olahan Data Quesioner, Tahun 2025

Tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan responden Kecepatan Pelayanan di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten

Kuantan Singingi menunjukkan bahwa 0(0%) responden yang mengatakan tidak Baik, sebanyak 0(0%) yang mengatakan Kurang Baik, 36(38%) yang mengatakan Cukup Baik, 43(46%) mengatakan Baik dan 15(16%) mengatakan Sangat Baik.

Selanjutnya Analisis di lanjutkan pada perhitungan skor untuk tanggapan responden mengenai Kecepatan Pelayanan di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Analisis ini dilakukan dengan menghitung jumlah hasil perkalian frekuensi dengan skor $\sum(F.X)$ dibagi dengan jumlah jawaban responden yaitu sebanyak 94, Hasil analisis menunjukkan bahwa rata-rata skor adalah 3,7 termasuk pada kategori Baik, yang berada pada skala 3,40 – 4,19, dalam segi Kecepatan Pelayanan di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

5.2.4.2 Pemrosesan Pelayanan Sesuai Dengan Berkas Layanan

Adapun tanggapan responden mengenai pemrosesan pelayanan sesuai dengan berkas layanan di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat dibawah ini :

Tabel 5.17 Pemrosesan Pelayanan Sesuai Dengan Berkas Layanan

No	Kategori	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1	Sangat Baik	5	15	75	16%
2	Baik	4	41	164	44%
3	Cukup Baik	3	38	114	40%
4	Kurang Baik	2	0	0	0%
5	Tidak Baik	1	0	0	0%
Jumlah			94	353	100%
Rata-rata Skor			3,7		

Sumber : Olahan Data Quesioner, Tahun 2025

Tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan responden pemrosesan pelayanan sesuai dengan berkas layanan di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan

Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi menunjukkan bahwa 0 (0%) responden yang mengatakan Tidak Baik, sebanyak 0(0%) yang mengatakan Kurang Baik, 38(40%) yang mengatakan Cukup Baik, 41(44%) mengatakan Baik dan 15(16%) mengatakan Sangat Baik.

Selanjutnya Analisis di lanjutkan pada perhitungan skor untuk tanggapan responden mengenai pemrosesan pelayanan sesuai dengan berkas layanan di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Analisis ini dilakukan dengan menghitung jumlah hasil perkalian frekuensi dengan skor $\sum(F.X)$ dibagi dengan jumlah jawaban responden yaitu sebanyak 94, Hasil analisis menunjukkan bahwa rata-rata skor adalah 3,7 termasuk pada kategori Baik, yang berada pada skala 3,40 – 4,19, dalam segi pemrosesan pelayanan sesuai dengan berkas layanan di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

5.2.4.3 Sesuai Dengan Waktu Yang Di Sepakati

Adapun tanggapan responden mengenai Sesuai Dengan Waktu Yang Di Sepakati di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat dibawah ini :

Tabel 5.18 Sesuai Dengan Waktu Yang Di Sepakati

No	Kategori	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1	Sangat Baik	5	12	60	13%
2	Baik	4	39	156	41%
3	Cukup Baik	3	42	126	45%
4	Kurang Baik	2	1	2	1%
5	Tidak Baik	1	0	0	0%
Jumlah			94	344	100%
Rata-rata Skor			3,6		

Sumber : Olahan Data Quesioner, Tahun 2025

Tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai Sesuai Dengan Waktu Yang Di Sepakati di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi menunjukkan bahwa 0 (0%) responden yang mengatakan Tidak Baik, sebanyak 1(1%) yang mengatakan Kurang Baik, 42(45%) yang mengatakan Cukup Baik, 39(41%) mengatakan Baik dan 12(13%) mengatakan Sangat Baik.

Selanjutnya Analisis di lanjutkan pada perhitungan skor untuk tanggapan responden mengenai Sesuai Dengan Waktu Yang Di Sepakati di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Analisis ini dilakukan dengan menghitung jumlah hasil perkalian frekuensi dengan skor $\sum(F.X)$ dibagi dengan jumlah jawaban responden yaitu sebanyak 94, Hasil analisis menunjukkan bahwa rata-rata skor adalah 3,6 termasuk pada kategori Baik, yang berada pada skala 3,40 – 4,19, Dalam Segi Sesuai Dengan Waktu Yang Di Sepakati di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

Adapun hasil rekapitulasi responden Indikator Kecepatan Pelayanan di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi :

Tabel 5.19 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kecepatan

No	Indikator	Kategori					Jumlah	Rata-Rata Skor
		SB	B	CB	KB	TB		
1	Kecepatan pelayanan	15	43	36	0	0	94	3,7
2	pemrosesan pelayanan sesuai dengan berkas layanan yang saya ajukan	15	41	38	0	0	94	3,7
3	sesuai dengan waktu yang di sepakati	12	39	42	1	0	94	3,6
Jumlah		42	123	116	1	0	282	3,6
Jumlah Responden		14	41	39	0	0	94	
Persentase		15	44	41	0	0	100	

Sumber : Olahan Data Kuesioner Tahun 2025

Tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden terhadap indikator Kecepatan Pelayanan di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi adalah pada ketagori Sangat Baik sebanyak 14 Responden (15%), yang menjawab Baik 41 Responden (44%), yang menjawab Cukup Baik 39 Responden (41%), yang menjawab Kurang Baik sebanyak 0 responden (0%), dan yang menjawab Tidak Baik 0 Responden (0%). Maka didapat Jumlah Rata-rata Skor 3,6, termasuk pada ketagori Baik yang berada pada skala 3,40 – 4,19, Dapat disimpulkan bahwa respon terhadap indicator Kecepatan Pelayanan di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi adalah Baik.

5.2.5. Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

Untuk mengetahui tanggapan Responden pada pernyataan setiap indicator Keadilan Mendapatkan Pelayanan di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dilihat di bawah ini :

5.2.5.1 Memberikan Informasi Yang Jelas

Adapun tanggapan responden Memberikan Informasi Yang Jelas di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat ditabel dibawah ini :

Tabel 5.20 Memberikan Informasi Yang Jelas

No	Kategori	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1	Sangat Baik	5	17	85	18%
2	Baik	4	45	180	48%
3	Cukup Baik	3	32	96	34%
4	Kurang Baik	2	0	0	0%
5	Tidak Baik	1	0	0	0%
Jumlah			94	361	100%
Rata-rata Skor			3,8		

Sumber : Olahan Data Quesioner, Tahun 2025

Tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan responden Memberikan Informasi Yang Jelas di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi menunjukkan bahwa 0(0%) responden yang mengatakan tidak Baik, sebanyak 0(0%) yang mengatakan Kurang Baik, 32(34%) yang mengataan Cukup Baik, 45(48%) mengatakan Baik dan 17(18%)mengatakan Sangat Baik.

Selanjutnya Analisis di lanjutkan pada perhitungan skor untuk tanggapan responden mengenai Memberikan Informasi Yang Jelas di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Analisis ini dilakukan dengan menghitung jumlah hasil perkalian frekuensi dengan skor $\Sigma(F.X)$ dibagi dengan jumlah jawaban responden yaitu sebanyak 94, Hasil analisis menunjukkan bahwa rata-rata skor adalah 3,8 termasuk pada ketagori Baik, yang berada pada skala 3,40 – 4,19, dalam segi Memberikan Informasi Yang Jelas di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

5.2.5.2 Memberikan Pelayanan Yang Adil

Adapun tanggapan responden mengenai Petugas pelayanan memberikan pelayanan yang adil dan sesuai dengan nomor antrian yang saya dapat di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat dibawah ini :

Tabel 5.21 Memberikan Pelayanan Yang Adil

No	Kategori	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1	Sangat Baik	5	14	70	14%
2	Baik	4	47	188	50%
3	Cukup Baik	3	32	96	34%
4	Kurang Baik	2	1	2	2%
5	Tidak Baik	1	0	0	0%
Jumlah			94	356	100%
Rata-rata Skor			3,7		

Sumber : Olahan Data Quesioner, Tahun 2025

Tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan responden Petugas pelayanan memberikan pelayanan yang adil dan sesuai dengan nomor antrian yang saya dapat di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten

Kuantan Singingi menunjukkan bahwa 0 (0%) responden yang mengatakan Tidak Baik, sebanyak 1(2%) yang mengatakan Kurang Baik, 32(34%) yang mengatakan Cukup Baik, 47(50%) mengatakan Baik dan 14(14%) mengatakan Sangat Baik.

Selanjutnya Analisis di lanjutkan pada perhitungan skor untuk tanggapan responden mengenai Petugas pelayanan memberikan pelayanan yang adil dan sesuai dengan nomor antrian yang saya dapat di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Analisis ini dilakukan dengan menghitung jumlah hasil perkalian frekuensi dengan skor $\sum(F.X)$ dibagi dengan jumlah jawaban responden yaitu sebanyak 94, Hasil analisis menunjukkan bahwa rata-rata skor adalah 3,7 termasuk pada kategori Baik, yang berada pada skala 3,40 – 4,19, dalam segi Petugas pelayanan memberikan pelayanan yang adil dan sesuai dengan nomor antrian yang saya dapat di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

5.2.5.3 Tidak Memandang Suku Dan Golongan

Adapun tanggapan responden mengenai Tidak Memandang Suku Dan Golongan di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat dibawah ini :

Tabel 5.22 Tidak Memandang Suku Dan Golongan

No	Kategori	Skor	Jumlah Responden	Bobot	Persentase
1	Sangat Baik	5	20	100	21%
2	Baik	4	39	156	42%
3	Cukup Baik	3	34	102	36%
4	Kurang Baik	2	1	2	1%
5	Tidak Baik	1	0	0	0%
Jumlah			94	360	100%
Rata-rata Skor			3,8		

Sumber : Olahan Data Quesioner, Tahun 2025

Tabel di atas menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai Tidak Memandang Suku Dan Golongan di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi menunjukkan bahwa 0 (0%) responden yang mengatakan Tidak Baik, sebanyak 1(1%) yang mengatakan Kurang Baik, 34(36%) yang mengatakan Cukup Baik, 39(42%) mengatakan Baik dan 20(21%) mengatakan Sangat Baik.

Selanjutnya Analisis di lanjutkan pada perhitungan skor untuk tanggapan responden mengenai Tidak Memandang Suku Dan Golongan di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi. Analisis ini dilakukan dengan menghitung jumlah hasil perkalian frekuensi dengan skor $\sum(F.X)$ dibagi dengan jumlah jawaban responden yaitu sebanyak 94, Hasil analisis menunjukkan bahwa rata-rata skor adalah 3,8 termasuk pada kategori Baik, yang berada pada skala 3,40 – 4,19, Dalam Segi Tidak Memandang Suku Dan Golongan di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi.

Adapun hasil rekapitulasi responden Indikator Keadilan Mendapatkan Pelayanan di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi :

Tabel 5.23 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Keadilan

No	Indikator	Kategori					Jumlah	Rata-Rata Skor
		SB	B	CB	KB	TB		
1	Memberikan Informasi Yang Jelas	17	45	32	0	0	94	3,8
2	Petugas pelayanan memberikan pelayanan yang adil dan	14	47	32	1	0	94	3,7
3	Tidak memandang suku dan golongan	20	39	34	1	0	94	3,8
Jumlah		51	131	98	2	0	282	3,7
Jumlah Responden		17	44	33	0	0	94	
Persentase		18	46	36	0	0	100	

Sumber : Olahan Data Kuesioner Tahun 2025

Tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden terhadap indikator Keadilan Mendapatkan Pelayanan di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi adalah pada ketagori Sangat Baik sebanyak 17 Responden (18%), yang menjawab Baik 44 Responden (46%), yang menjawab Cukup Baik 33 Responden (36%), yang menjawab Kurang Baik sebanyak 0 responden (0%), dan yang menjawab Tidak Baik 0 Responden (0%). Maka didapat Jumlah Rata-rata Skor 3,7, termasuk pada ketagori Baik yang berada pada skala 3,40 – 4,19, Dapat disimpulkan bahwa respon terhadap indicator Keadilan Mendapatkan Pelayanan di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi adalah Baik.

i. Rekapitulasi Keseluruhan Indikator Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi

Untuk mengetahui pelayanan Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi diukur berdasarkan kepuasan masyarakat menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat

Berikut Rekapitulasi tanggapan responden seluruh indikator terkait Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat dibawah ini

Tabel 5.24 : Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap seluruh Indikator

No	Indikator	Kategori					Jumlah	Rata-Rata Skor
		SB	B	CB	KB	TB		
1	Prosedur Pelayanan	21	46	24	3	0	94	3,8
2	Kejelasan Petugas Pelayanan	16	45	32	1	0	94	3,8
3	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	16	38	38	2	0	94	3,7
4	Kecepatan pelayanan	14	41	39	0	0	94	3,6
5	Keadilan mendapatkan pelayanan	17	44	33	0	0	94	3,7
Jumlah		84	214	166	6	0	470	3,72
Jumlah Responden		17	42	33	2	0	94	
Persentase		18	45	35	2	0	100	

Sumber : Olahan Data Kuesioner Tahun 2024

Tabel diatas dapat dilihat tanggapan responden terhadap seluruh indikator dalam Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Koto Taluk

Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi adalah pada ketagori Sangat Baik sebanyak 17 Responden (18%), yang menjawab Baik 42 Responden (45%), yang menjawab Cukup Baik 33 Responden (35%), yang menjawab Kurang Baik sebanyak 2 responden (2%), dan yang menjawab Tidak Baik 0 Responden (0%). Maka didapat Jumlah Rata-rata Skor 3,72. Dapat disimpulkan bahwa respon terhadap Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi adalah Baik

Jadi hasil dari Observasi, Quesioner dan Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi memperoleh Rata-rata Skor 3,72. Jika dilihat dari ketagori tingkat pengukuran berarti tergolong Baik karena berada pada peringkat 2 yaitu 3,40 – 4,19.

Quesioner dan Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi yang peneliti lakukan dari beberapa indikator di antaranya Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan, Kejelasan petugas pelayanan yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya), Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan, Kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara

pelayanan, Serta Keadilan mendapatkan pelayanan yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani yang, terbagi menjadi beberapa sub indikator yaitu informasi mengenai prosedur pelayanan, Prosedur/tahapan alur pelayanan mudah dipahami, Persyaratan pelayanan yang diminta tidak berbelit-belit, Petugas pelayanan selalu ada, Petugas pelayanan sangat disiplin dalam memberikan pelayanan, Mudah di hubungi, Petugas pelayanan sangat bertanggungjawab, memberikan fasilitas pengaduan jika saya merasa tidak puas terhadap pelayanan, Memperbaiki jika ada kesalahan tanpa menimbulkan biaya dan lainnya, Kecepatan pelayanan, pemrosesan pelayanan sesuai dengan berkas layanan yang ajukan, sesuai dengan waktu yang di sepakati, memberikan informasi yang jelas, Petugas pelayanan memberikan pelayanan yang adil dan sesuai dengan nomor antrian yang di dapat, Tidak memandang suku dan golongan sudah terlaksana dengan Baik.

Meskipun sudah berjalan dengan baik Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kauntan Tengah Terus berupaya mempertahankan atau jika mungkin dapat terus ditingkatkan, akan menjadi lebih baik lagi.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan pelayanan menjadi sesuatu yang tidak bisa dipisahkan dan ditinggalkan dalam kehidupan bermasyarakat. Setiap saat masyarakat selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari aparatur pemerintah yang memberikan pelayanan. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan dalam bermasyarakat. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekedar memberikan

bantuan terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Menerima pelayanan yang memuaskan dari aparaturnya merupakan hak yang dimiliki setiap masyarakat.

Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhannya. Pelayanan publik yang sering dibutuhkan dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Dengan pelayanan yang diterima tersebut diharapkan masyarakat akan berpartisipasi aktif mendukung tugas-tugas aparaturnya, sehingga terjadi keseimbangan antara hak dan kewajiban sebagai warga negara.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian dengan menyebarkan kuesioner dapat disimpulkan bahwa Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi Baik.

6.2 Saran

Hasil Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi untuk harapan masa yang akan datang adalah sebagai berikut :

- 1 Pelayanan Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi tergolong baik. Untuk kedepan maka, pelayanan yang diberikan minimal dipertahankan atau jika mungkin dapat terus ditingkatkan, akan menjadi lebih baik lagi.
- 2 Unsur kepastian biaya pelayanan dengan nilai IKM tertinggi perlu untuk tetap dipertahankan. Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi perlu untuk menunjukkan daftar biaya pelayanan kepada masyarakat secara jelas. Memaksimalkan sosialisasi kepada masyarakat.
- 3 Kecepatan pelayanan merupakan unsur dengan nilai IKM terendah dibandingkan dengan unsur lainnya, oleh karena itu Kantor Desa Koto

Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi harus berupaya untuk memperbaiki tingkat kecepatan pelayanan yang diberikan.

- 4 Jangka waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat diupayakan untuk lebih baik dan lebih cepat dibandingkan dengan standar waktu pelayanan yang telah ditentukan.
- 5 Kantor Desa Koto Taluk Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi perlu memberikan informasi pelayanan yang jelas kepada setiap masyarakat. Contohnya menunjukkan papan informasi mengenai prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu pelayanan pada setiap jenis pelayanan yang dapat dilihat langsung oleh masyarakat

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Afifuddin.2012. *Pengantar Administrasi Pembangunan*. Bandung: Alfabeta
- Effendi Usman. 2014. *Asas Manajemen*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Fahmi, 2011.*Manajemen Kinerja (Teori Dan Aplikasi)*.Bandung :Alfabeta
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT. RajaGrafindo Persada
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- InuKencana Syafiie.20016.*Ilmu Administrasi Negara*.Jakarta :RenekaCipta
- Melayu S.P. Hasibuan, 2014. *Organisasi dan Motivasi, dasar penigkatan Produktivitas*.Jakarta :BumiAksara
- Mangkunegara, 2013.*Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT RemajaRosdakarya
- Masran, 2017.*Manajemen Sumber DayaManusia Profesional*. Sidoarjo : Zifatama Publisher
- Mathis Robert L danJhon H Jakson, 2012.*Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta :PrawiraHie
- Sugiyono,2015. *Metode penelitian & pengembangan*. Bandung :Alfabeta
- Sugiyono, 2018.*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatifdan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suparyadi, 2015.*Manajemen Sumber Daya Manusia*, Kediri, CV.ANDI OFFSET
- UlberSilalahi, 2011. *Asas-Asas Manajemen*. Bandung :RefikaAditama
- Widjaja, 2014.*Otonomi Desa*, Jakarta, PT RajaGrafindo Persada

B. Undang-Undang

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan IKM.