

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
KELURAHAN KANDAI SATU DOMPU**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana (S1)



Oleh
SARINA
NIM. 2019B1B069

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
KONSENTRASI ADMINISTRASI PEMBANGUNAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
MATARAM 2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
KELURAHAN KANDAI SATU DOMPU**

Oleh:

SARINA

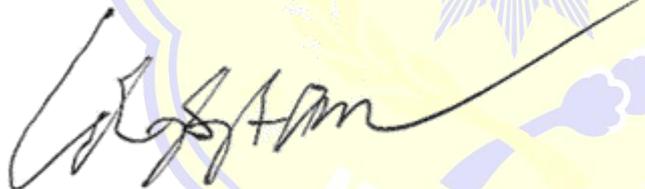
Nim. 2019B1B069

Untuk Memenuhi Ujian Akhir
Pada tanggal 30 Maret 2023

Menyetujui:
Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II



(Drs. H. Mustamin H. Idris, MS.)
NIDN. 0031126484



(Abdul Kharis, SE., MM.)
NIDN. 0821117603

Mengetahui:

Ketua Program Studi Adminitrasi Publik



(Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP)
NIDN. 0822048901

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN KANDAI SATU DOMPU

Oleh:

SARINA

Nim. 2019B1B069

Telah dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal 30 Maret 2023
Dinyatakan telah memenuhi persyaratan

Tim Penguji

Drs. H. Mustamin H. Idris, MS
NIDN. 0031126484



Ketua

Abdul Kharis, SE., MM
NIDN. 0821117603



Anggota I

Dr. Siti Atika Rahmi, S.Sos., M.Si
NIDN. 0815118302



Anggota II

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. H. Muhammad Ali, M. Si
NIDN. 0806066801

PERNYATAAN ORISINOTALIS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam Naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik baik di UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH maupun di Perguruan Tinggi lainnya, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila ternyata di dalam Naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (SARJANA) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Mataram, 06 Juli 2023



SARINA
2019BIB069



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT**

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

**SURAT PERNYATAAN BEBAS
PLAGIARISME**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SARINA
 NIM : 2019B18069
 Tempat/Tgl Lahir : Dompu 18 Mei 2001
 Program Studi : Administrasi Publik
 Fakultas : Fisipol
 No. Hp : 081 288 954 817
 Email : Saeringa2423@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi/KTI/Tesis* saya yang berjudul :

Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik
di Kantor Kelurahan Kandai Satu Dompu

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 35%

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milik orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dan disebutkan sumber secara lengkap dalam daftar pustaka, saya bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Mataram, 19 Juni 2023
 Penulis

Mengetahui,
 Kepala UPT Perpustakaan UMMAT

SARINA
 NIM. 2019B18069

Iskandar, S.Sos., M.A.
 NIDN. 0802048904

*pilih salah satu yang sesuai



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SARINA
NIM : 2019B1B069
Tempat/Tgl Lahir : Dompu, 18 Mei 2001
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fisipol
No. Hp/Email : 081 288 954 817 / sarinaan2123@gmail.com
Jenis Penelitian : Skripsi KTI Tesis

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kantor
Keurahan Kandai Satu Dompu

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Mataram, 19 Juni 2023
Penulis



SARINA
NIM. 2019B1B069

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



Skandar, S.Sos.,M.A.
NIDN. 0802048904



Motto:

“Memulai dengan Bismillah dan mengakhiri dengan Alhamdulillah”

**Karya ilmiah ini kupersembahkan kepada
dua malaikat tak bersayap yang
darahnya mengalir deras di dalam tubuh
saya, siapa lagi kalau bukan
Aji dan Mama tercinta**



UCAPAN TERIMA KASIH

Tidak lupa juga penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada beberapa pihak yang telah membantu dalam rangka menyelesaikan skripsi ini, di antaranya:

1. Allah SWT. yang Maha Pemberi Rahmat sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir Skripsi.
2. Bapak Drs. Abdul Wahab, M.A. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
4. Bapak Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP. selaku Prodi Administrasi Publik yang telah memberikan izin penyusunan skripsi.
5. Bapak Drs. H. Mustamin H. Idris, MS. selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan yang bermanfaat dalam penyusunan skripsi.
6. Bapak Abdul Kharis, SE., MM. selaku selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan yang bermanfaat dalam penyusunan skripsi.
7. Seluruh dosen Administrasi Publik, yang telah memberikan ilmu, nasehat dan bimbingan selama penulis menempuh perkuliahan.
8. Bapak Deny Rahmansyah, S.STP. selaku Kepala Lurah Kelurahan Kandai Satu yang telah memberikan izin untuk pelaksanaan penelitian di Kantor Kelurahan Kandai Satu Dompu.

9. Bapak M. Nor, S.PT, selaku Ketua LPM, yang telah membantu dalam penelitian Tugas Akhir Skripsi.
10. Seluruh staf pegawai Kantor Kelurahan Kandai Satu, yang telah membantu dalam penelitian Tugas Akhir Skripsi.
11. Seluruh masyarakat Kelurahan Kandai Satu, yang telah ikut membantu dalam penelitian Tugas Akhir Skripsi.
12. Bapak H. Syafrudin H.M.Nor dan Ibu Siti Salmah selaku orang tua tercinta yang telah memberikan doa, dukungan, semangat serta biaya (uang) yang tiada hentinya.
13. Keluarga besar tersayang, terima kasih telah memberikan dukungan dan semangat sepenuh hati.
14. Yusri Mahendra mahasiswa dari Universitas Muhammadiyah Bima selaku boy friend, terima kasih dari perempuan yang moodyan ini.
15. Teman-teman Almamaterku terutama Prodi Administrasi Publik UMMat, terima kasih untuk persahabatannya selama perkuliahan.
16. Teman-teman diluar Almamaterku, terima kasih untuk kebersamaan dan bantuannya selama di rantauan.

Mataram, 06 Juli 2023

SARINA

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penayang, penulis panjatkan puja dan puji syukur atas kehadiran-Nya yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Kandai Satu Dampu”**. Penulis membuat skripsi ini untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP).

Penulis menyadari skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna. Banyak celah yang perlu ditutupi dengan kritik maupun saran dari semua pihak. Semoga skripsi ini juga bermanfaat bagi peneliti selanjutnya.

Mataram, 06 Juli 2023

Penulis

SARINA

ANALISIS TINGKAR KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN KANDAI SATU DOMPU

Mustamin H. Idris¹, Abdul Kharis², Sarina³

1. Dosen Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Mataram
2. Dosen Administrasi Bisnis Universitas Muhammadiyah Mataram
3. Mahasiswa Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Mataram

ABSTRAK

Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat baik pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan Kantor Kelurahan Kandai Satu Dompu diukur dengan kepuasan masyarakat berdasarkan IKM menurut PERMENPAN No. 14 tahun 2017.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian dilakukan di Kantor Kelurahan Kandai Satu Dompu pada bulan Desember 2022 - Januari 2023. Sampel yang digunakan adalah Qouta Sampling dengan jumlah 100 orang responden. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dokumentasi dan kuesioner/angket. Teknik analisis data menggunakan mix method, kombinasi antara kualitatif dan kuantitatif agar memperoleh pemahaman yang lebih mendalam.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang mengacu pada PERMENPAN No. 14 tahun 2017 untuk pelayanan Kantor Kelurahan Kandai Satu adalah sebesar 79 yang berada pada interval 76,61 – 88,30 sehingga kualitas kinerja pelayanan Kantor Kelurahan Kandai Satu secara keseluruhan termasuk dalam kategori “Baik”. Berdasarkan indikator kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang terdiri dari 9 unsur, didapatkan indikator yang nilai IKM tertinggi adalah Perilaku Pelaksana sebesar 3,38 dengan nilai konversi 84,50 mutu pelayanan “B” dan dikategorikan “Baik. Sedangkan nilai IKM terendah adalah Sarana dan Prasarana sebesar 2,99 dengan nilai konversi 74,75 mutu pelayanan “C” dan dikategorikan “Kurang Baik”. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas dengan pelayanan walaupun perlu melakukan peningkatan mutu pelayanan melalui sarana prasarana dan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas agar pelayanan berjalan dengan efektif dan efisien.

Kata Kunci : Kepuasan, Masyarakat, Pelayanan Publik.

AN ANALYSIS OF COMMUNITY SATISFACTION ON THE PUBLIC SERVICES IN KANDAI SATU VILLAGE OFFICE AT DOMPU

Mustamin H. Idris¹, Abdul Kharis², Sarina³

¹Lecturer in Public Administration Program, Muhammadiyah University of Mataram

²Lecturer in Business Administration Program, Muhammadiyah University of Mataram

³Student of Public Administration Program at Muhammadiyah University of Mataram

ABSTRACT

Administrative services, goods services, and services are all examples of public services that are provided to meet the needs and expectations of the community. The purpose of this study is to determine the services provided by the Kandai Satu Dompu Village Office as judged by community satisfaction using IKM in accordance with PERMENPAN No. 14 of 2017. This study is a sort of descriptive research that employs a qualitative technique. The study was carried out at the Kandai Satu Dompu Village Office between December 2022 and January 2023. Quota Sampling was employed, with a total of 100 respondents. Data was collected utilizing observation techniques, interviews, documentation, and questionnaires/questions. To achieve a better understanding, data analysis approaches employ the mix method, which combines qualitative and quantitative data. According to the study's findings, the Community Satisfaction Index (IKM) value for the services of the Kandai Satu Village Office is 79, which falls within the range of 76.61 - 88.30, indicating that the quality of service performance of the Kandai Satu Village Office as a whole includes into the "Good" category. Based on 9 indicators of community satisfaction with services, the indicator with the highest IKM score was Implementer Behaviour of 3.38 with a conversion value of 84.50 "B" service qualities and was classified as "Good." While Facilities and Infrastructure has the lowest IKM score of 2.99 with a conversion value of 74.75 for service quality "C" and is classified as "Not Good." This demonstrates that the community is content with the service, despite the fact that it is required to improve service quality through quality infrastructure and human resources (HR) to ensure that the service functions successfully and efficiently.

Keywords: *Satisfaction, Community, Public Service.*



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
SERTIFIKAT PLAGIASI	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
UCAPAN TERIMA KASIH	ix
KATA PENGANTAR	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Penelitian Terdahulu.....	7
2.2. Pengertian dan Ruang Lingkup Pelayanan Publik.....	8
2.3. Pengertian dan Ruang Lingkup Kepuasan Masyarakat.....	21
2.4. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	25
2.5. Kerangka Berpikir.....	29
BAB III. METODE PENELITIAN.....	30
3.1. Jenis Penelitian.....	30
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	30
3.3. Populasi dan Sampel Responden.....	31
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	32
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.6. Teknik Analisis Data.....	35
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1. Deskripsi Tempat Penelitian.....	40
4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	45
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	79
5.1. Kesimpulan.....	79
5.2. Saran.....	80

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
1.	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM	36
2.	Distribusi Jumlah Penduduk di 5 Lingkungan	40
3.	Distribusi Masyarakat Pengguna Layanan Menurut Umur	51
4.	Distribusi Masyarakat Pengguna Layanan Menurut Jenis Pendidikan	52
5.	Distribusi Masyarakat Pengguna Layanan Menurut Jenis Pekerjaan	52
6.	Distribusi Jawaban Responden Untuk Item Pertanyaan Persyaratan Pelayanan	53
7.	Distribusi Jawaban Responden Untuk Item Pertanyaan Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	54
8.	Distribusi Jawaban Responden Untuk Item Pertanyaan Waktu Penyelesaian Pelayanan	54
9.	Distribusi Jawaban Responden Untuk Item Pertanyaan Biaya/Tarif	55
10.	Distribusi Jawaban Responden Untuk Item Pertanyaan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	56
11.	Distribusi Jawaban Responden Untuk Item Pertanyaan Kompetensi Pelaksana Pelayanan	56
12.	Distribusi Jawaban Responden Untuk Item Pertanyaan Perilaku Pelaksana Pelayanan	57
13.	Distribusi Jawaban Responden Untuk Item Pertanyaan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	58

14. Distribusi Jawaban Responden Untuk Item Pertanyaan Sarana dan Prasarana Pelayanan	58
15. Nilai Per-unsur Pelayanan	59
16. Nilai Rata-rata Per-unsur	60
17. Nilai Rata-rata Tertimbang	60
18. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Per-unsur	61



DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
1.	Kerangka Berpikir	29
2.	Struktur Organisasi	44



DAFTAR LAMPIRAN

- | No. | Judul |
|-----|---------------------------|
| 1. | Deskripsi Data Penelitian |
| 2. | Hasil Wawancara |
| 3. | Hasil Kuesioner |
| 4. | Hasil Dokumentasi |
- Surat Penelit



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Masyarakat selalu menuntut layanan yang baik dari pelaksana pelayanan baik pemerintah maupun swasta. Pemerintah berusaha menekan setiap instansi pelayanan demi memajukan pelayanan publik terhadap masyarakat. Hal ini berniat untuk memberikan layanan terhadap masyarakat yang lebih giat, bertambah rendah, bertambah sejahtera dan bertambah gampang dicapai. Disamping itu juga pelayanan publik dilaksanakan demi membentuk kepercayaan masyarakat terhadap instansi pelayanan dalam rangka pengembangan ketentraman masyarakat dengan membuat keluhkesah ataupun tuntutan masyarakat sebagai sarana untuk memberikan pelayanan publik yang baik.

Pelayanan publik yaitu melayani kebutuhan masyarakat atau individu yang mempunyai kepentingan juga keperluan terhadap organisasi sesuai dengan tata tertib utama yang telah ditetapkan juga dikenal dengan istilah pelayanan publik (Kurniawan, 2005:4). Sedangkan yang menjadi rujukan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik), dijelaskan bahwa pelayanan publik yaitu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, bagi setiap warga

negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dengan begitu pelaksanaan layanan yang dilakukan oleh instansi mesti betul-betul mampu memadati keperluan penduduk dan juga melaksanakan peraturan perundang-undangan. Sedangkan patokan pencapaian pelaksanaan pelayanan dipastikan dengan tingkat kepuasan kepada pemeroleh pelayanan digapai apabila pemeroleh layanan memperoleh layanan sepadan dengan diperlukan juga diinginkan.

Pelayanan publik dikatakan baik jika memenuhi beberapa indikator. Menurut Sari, et all (2020), ditemukan lima indikator pelayanan publik ialah :

- a) Pelayanan yang tepat dan benar,
- b) Profesionalisme SDM,
- c) Melayani masyarakat dengan cepat,
- d) Akhlak dan adab dalam layanan,
- e) Dorongan dalam melayani keperluan masyarakat.

Pelayanan publik yang baik tentu akan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

Menurut Lovelock, dkk (2010:74) “Kepuasan adalah keadaan mental yang ditentukan oleh pengetahuan yang dimiliki seseorang. Evaluasi kualitas atau komponen produk atau layanan, yang dikenal sebagai kepuasan, dilakukan untuk menentukan seberapa baik memenuhi persyaratan komunitas dan seberapa besar kesenangan yang diberikan kepada anggotanya”. Kualitas, layanan, dan nilai semuanya dapat berkontribusi pada peningkatan tingkat kepuasan masyarakat, memberikan nilai layanan yang tinggi adalah cara paling efektif untuk memenangkan loyalitas publik. Kepuasan masyarakat kepada lembaga publik sangat diperlukan sebab adanya kaitan keyakinan masyarakat. Sebagaimana organisasi administrasi yang melayani publik,

kelurahan juga memiliki banyak tugas atau fungsi untuk melayani publik. Contohnya dalam pembuatan Kartu Keluarga, e-KTP juga administrasi lainnya.

Kelurahan ialah wilayah kerja yang berfungsi selaku satuan kerja perangkat daerah Kabupaten atau Kota yang diawasi oleh seorang Lurah. Kegiatan mulai dari tugas pelayanan publik hingga pelayanan publik itu sendiri dilaksanakan oleh instansi daerah dalam rangka penyelenggaraannya. Masyarakat merupakan pengguna akhir dari pelayanan publik yang diberikan di Kelurahan Kandai Satu. Pelayanan ini dianggap sebagai unsur pelayanan publik. Sejujurnya, pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Kandai Satu belum sepenuhnya memuaskan sebagaimana mestinya. Hasil pengamatan awal dan informasi dari masyarakat yang tinggal di Kelurahan Kandai Satu mengatakan bahwa pelayanannya di rasa masih banyak antrian, prosesnya lamban dan kurangnya informasi yang jelas seperti dalam pengurusan e-KTP dan KK. Hal ini mengindikasikan adanya permasalahan kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Kandai Satu. Oleh sebab itu, pengembangan kualitas layanan sangat dibutuhkan.

Pelaksanaan yang dilakukan secara terus menerus juga berkesinambungan oleh seluruh deretan pejabat negara kepada semua tingkat pelayanan, guna mencapai tingkat kualitas yang diinginkan, disebut sebagai upaya peningkatan kualitas layanan yang dibagikan pada masyarakat. Tingkat kepuasan yang dinikmati anggota masyarakat akan dijadikan sebagai metrik untuk mengevaluasi kegiatan pengabdian yang dilakukan di Kantor Kelurahan

Kandai Satu. Masyarakat bertanggung jawab untuk melakukan evaluasi guna menentukan ukuran kinerja pelayanan publik. Pandangan penduduk kepada pelayanan tersebut perlu dievaluasi melewati pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui seberapa baik kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Evaluasi ini dapat dilakukan untuk mengetahui seberapa baik kinerja layanan tersebut (IKM). Salah satu kegiatan dalam upaya peningkatan pelayanan publik dan sebagai tolak ukur optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat adalah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Ketentuan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (PERMENPAN) No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Berdasarkan uraian inilah yang kemudian melatar belakangi penulis untuk mengambil judul **“Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Kandai Satu Dompu”**. Semoga desain dari penelitian ini mampu menjadi petunjuk juga perbandingan untuk unit penerapan (Kelurahan Kandai Satu) terhadap kesuksesan pelayanan publik untuk masyarakat.

1.2. Rumusan Masalah

Berlandaskan latar belakang diatas, bahwa penulis merumuskan masalah yang hendak diteliti supaya lebih terpusat mengenai antara lain yaitu :

1. Apa saja jenis pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kandai Satu Dompu ?
2. Bagaimanakah tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kelurahan Kandai Satu Dompu ?
3. Apa saja faktor pendukung dan penghambat pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kandai Satu ?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui jenis pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kandai Satu Dompu.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kelurahan Kandai Satu Dompu.
3. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kandai Satu.

1.4. Manfaat Penelitian

Ada beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini, antara lain :

1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi dalam meningkatkan pemahaman juga bakal referensi untuk penelitian yang sebanding dengan penelitian yang akan dilakukan dimasa yang akan datang.

- b. Diharapkan temuan penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi kemajuan studi administrasi, khususnya studi tentang pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

Temuan dari penelitian ini dapat membagikan gambaran yang lebih akurat tentang situasi dan menjadi pertimbangan pemerintah dalam merumuskan kebijakan tentang pelayanan publik di Kabupaten Dompu, khususnya di Kelurahan Kandai Satu.

3. Manfaat Akademis

Sebagai syarat untuk menyelesaikan studi Sarjana (S1) Administrasi Publik di Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ialah upaya seorang peneliti untuk memecahkan pembandingan dan kemudian mencari inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya. Selain itu, penelitian sebelumnya membantu penelitian dalam memposisikan dirinya dan menunjukkan betapa orisinalnya penelitian itu. Pada bagian ini, peneliti akan membuat daftar temuan penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan pada bagian selanjutnya, serta membuat ringkasan dari penelitian tersebut, baik yang sudah dipublikasikan maupun belum. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh para peneliti mengungkapkan beberapa perbedaan, yaitu sebagai berikut:

Penelitian yang dilakukan oleh Nugraheni (2015) dengan judul “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang”. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif yang dimana datanya berupa angka/hitungan. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kepuasan masyarakat sangat berpengaruh terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang.

Penelitian yang dilakukan oleh Nofri M. (2015) dengan judul “Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Padang Pariaman (Studi RSUD Padang Pariaman)”. Metode penelitian yang

digunakan adalah metode kualitatif yang dimana metode ini berupa argumentasi dalam bentuk kata-kata/kalimat. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa indeks kepuasan masyarakat mempengaruhi pelayanan di RSUD Padang Pariaman.

Penelitian yang dilakukan oleh Muchlis (2015) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Wonosari (Studi Pelayanan e-KTP di Kecamatan Wonosari)”. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif yang dimana datanya berupa angka/hitungan. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Wonosari.

2.2. Pengertian dan Ruang Lingkup Pelayanan Publik

1. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan

“Jasa dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengatur baik berupa barang maupun jasa dari satu pihak ke pihak lain” dalam definisi istilahnya (Hardiyansyah, 2011:11). Karena pelayanan pada dasarnya terdiri dari urutan kegiatan, proses pelayanan biasanya dan terus dilakukan, dan meluas ke seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Prosedur tersebut dilakukan bersamaan dengan penerima dan penyedia layanan saling memenuhi persyaratan untuk mencapai hasil yang diinginkan.

Layanan dapat didefinisikan sebagai tindakan menyediakan barang atau tenaga kerja dari satu entitas ke entitas lainnya. Pelayanan yang bagus ialah pelayanan yang diberikan dengan cara yang lembut, alami, gesit, dan etis untukenuhi persyaratan juga harapan mereka yang menerimanya dan menjamin kepuasan mereka (Hasibuan, 2005: 152).

Menurut Kotler (2002:83), jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh pihak lain. Tindakan atau aktivitas ini pada dasarnya tidak berwujud juga tidak menghasilkan hak apa pun. Kotler juga menyebutkan bahwa perilaku ini dapat terjadi kapan saja selama, sebelum, atau sesudah transaksi. Dalam kebanyakan kasus, tingkat layanan yang tinggi akan menghasilkan tingkat kepuasan pelanggan yang lebih tinggi serta pembelian yang lebih sering dilakukan oleh pelanggan yang sama.

Menurut Zaenal & Muhibudin (2015:80), mendefinisikan pelayanan sebagai “suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang tidak tampak (tidak dapat diraba) dan yang terjadi sebagai akibat interaksi antara masyarakat dengan pegawai atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan penyedia jasa dalam upaya memecahkan masalah masyarakat”. Pengertian pelayanan yang dapat ditemukan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia mengklasifikasikan konsep pelayanan baik sebagai benda, cara, atau hasil dari pekerjaan melayani. Selama waktu yang dihabiskan untuk melayani, seseorang meneguhkan, menerima, dan memanfaatkan diri sendiri dan orang lain dengan menyediakan kebutuhan seperti makanan dan minuman.

Dari pengertian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan ialah kegiatan atau cara yang dilaksanakan oleh individu atau kelompok orang melalui kaitan berinteraksi antara sepihak dengan pihak lain dengan menentukan peralatan berwujud organisasi juga instansi perusahaan tujuan tertentu. tujuan dengan memastikan kepuasan penerima.

b. Pengertian Publik

Kamus bahasa Indonesia menggambarkan masyarakat sebagai sejumlah besar orang (umum). Sebaliknya, kata “publik” diambil dari bahasa Inggris dan mengacu pada sesuatu yang ditetapkan juga dimanfaatkan secara luas bersama suatu populasi atau komunitas secara menyeluru. Kata latin publicus yang berarti kedewasaan dalam arti bahwa pelajaran ini menanamkan ide-ide kepada masyarakat, dari sinilah kata “publik” berasal. Publik didefinisikan oleh Inu, et all (1999:18), sebagai sekelompok orang yang berbagi kepercayaan, sentimen, aspirasi, sikap, atau perilaku yang sama yang benar secara moral dan mengagumkan dalam standar yang diterima.

c. Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu: Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan yang dilakukan oleh wakil pemerintah dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kegiatan tersebut meliputi pengaturan, pembinaan, penyediaan fasilitas, pelayanan, dan lain-lain. Isu kepentingan publik dan pelayanan publik

tidak mampu dilepas. Masyarakat bergantung pada pelayanan publik untuk dipenuhi berbagai kebutuhannya. Menurut Suandi (2019), pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk sejumlah orang yang memiliki akses terhadapnya dan merasa puas, walaupun hasilnya tidak berkaitan langsung dengan suatu produk fisik.

Masyarakat bergantung pada pelayanan publik untuk memenuhi berbagai kebutuhannya, terutama karena setiap orang membutuhkan layanan setiap hari. Pemerintah terlibat dalam “setiap aktivitas pada sejumlah orang yang memiliki setiap aktivitas dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat secara fisik oleh suatu produk” (Sinambela, 2010:128). Sementara itu, “segala kegiatan untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan dan pelaksanaan ketentuan perundang-undangan” adalah pengertian pelayanan publik sebagaimana tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jasa. Pemberian pelayanan kepada masyarakat yang merupakan perwujudan tugas aparatur negara sebagai abdi masyarakat merupakan hakikat pelayanan.

Titik kontak utama antara masyarakat dan pemerintah adalah pelayanan publik. Karena kualitas pelayanan publik adalah untuk kepentingan banyak orang dan berdampak langsung kepada masyarakat dari berbagai lapisan masyarakat, maka masyarakat dapat menilai kinerja pemerintah berdasarkan tingkat pelayanan yang diterima. Dalam hal ini, persepsi

masyarakat terhadap pemerintah akan meningkat jika berhasil membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel

2. Indikator Pelayanan Publik

Menurut Sari, et all (2020), mengatakan bahwa terdapat lima indikator pelayanan publik yaitu:

- a. Pelayanan yang tepat dan benar.
- b. Profesionalisme SDM.
- c. Melayani masyarakat dengan cepat.
- d. Akhlak juga adab dalam layanan.
- e. Dorongan dalam melayani keperluan masyarakat.

3. Prinsip Pelayanan Publik

Sesuai dengan pendapat Zaenal dan Muhibudin (2015:84), prinsip penyelenggaraan pelayanan adalah sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan

Metode administrasi bersifat langsung, sederhana, lugas dan dasar serta mudah dipahami.

- b. Kejelasan

Antara lain bermakna proses pemberian pelayanan dan penyelesaian pengaduan atau kontroversi, mengenai biaya juga cara pembayaran persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, satuan kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab.

- c. Kepastian Waktu

Layanan yang telah dipilih dapat diimplementasikan dalam durasi yang wajar.

d. Akurasi

Produk layanan publik diperoleh dengan teliti, betul juga valid.

e. Keamanan

Prosedur dan barang yang disediakan oleh sector jasa publik menanamkan perasaan lega juga keyakinan norma.

f. Tanggung Jawab

Tanggung jawab layanan dan penanganan pengaduan serta perselisihan berada pada pimpinan penyelenggara jasa publik atau pejabat yang ditugasi dalam kapasitas tersebut.

g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Sarana juga prasarana penting lainnya bahwa diperlukan, seperti teknologi informasi dan sistem komunikasi yang memadai

h. Kemudahan Akses

Tidak sulit untuk mengakses berbagai tempat dan lokasi untuk memanfaatkan sistem teknologi informasi juga layanan telekomunikasi.

i. Kedisiplinan

Diperlukan penyedia layanan penting tata tertib, santun, dan lembut.

j. Kenyamanan

Area jasa yang menyenangkan juga tertata dengan baik yang lengkap dengan akomodasi pendukung layanan antara lain area parkir, toilet,

ruang tunggu yang tertata rapi dan berperabotan lengkap, serta fasilitas lainnya.

4. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Berdasarkan keputusan MENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD, yaitu sebagai berikut:

a. Pelayanan Administratif

Pelayanan administrasi adalah jenis pelayanan yang dipersembahkan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan administrasi lainnya. Kegiatan administrasi tersebut jika digabungkan akan mewujudkan produk akhir berbentuk dokumen. Layanan administrasi contohnya seperti, kartu keluarga, e- KTP, surat izin, dan sebagainya.

b. Pelayanan Barang

Pelayanan Barang adalah sebuah pelayanan yang diberikan oleh suatu unit jasa berupa penyediaan dan atau pengolahan fisik barang, termasuk pendistribusiannya dan penyerahannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individu) dalam suatu sistem. Layanan ini dapat berlangsung di sejumlah lokasi berbeda. Tindakan ini menghasilkan produk akhir yang konkret (fisik) seperti listrik, air bersih, dan layanan telepon.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan Jasa adalah kategori pelayanan yang disampaikan oleh unit pelayanan berupa sarana, prasarana, dan komponen yang mendukungnya. Produk jadi adalah layanan yang memberikan manfaat langsung pada penerima dan dikonsumsi seluruhnya dalam jumlah waktu yang telah ditentukan. Layanan seperti BUMDes, layanan pos, dan pemadam kebakaran adalah contohnya.

5. Standar Pelayanan Publik

Dalam definisi Zaenal dan Muhibudin (2015:85), standar pelayanan publik adalah skala yang disamakan dalam pelaksana pelayanan publik yang harus dipatuhi oleh pemberi dan/atau pengambil layanan. Standar-standar ini harus mencakup setidaknya topik-topik antara lain :

a. Prosedur Pelayanan

Standar pelayanan yang diberikan dan diterima, termasuk pengaduan.

b. Waktu Penyelesaian

Dari titik penyetoran sampai titik penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan.

c. Biaya Pelayanan

Menghitung seluk-beluk bea yang ditentukan dalam waktu yang dihabiskan untuk menawarkan jenis bantuan.

d. Produk Pelayanan

Keadaan yang telah ditetapkan dipenuhi oleh hasil layanan yang akan didapatkan.

e. Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana pelayanan yang layak dengan pelaksana pelayanan publik.

f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Harus ditentukan secara benar berlandaskan pengalaman, kemampuan, disiplin, aksi juga karakter yang dibutuhkan.

6. Asas Pelayanan Publik

Menurut Zaenal dan Muhibudin (2015:92), harus memenuhi asas-asas pelayanan publik sebagai berikut:

a. Transparansi

Disediakan secara memadai dan mudah dipahami, serta bersifat terbuka, sederhana, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkannya.

b. Akuntabilitas

Dapat dimintai pertanggung jawaban sesuai dengan hukum.

c. Kondisional

Sesuai dengan keadaan juga keterampilan pemberi dan penerima layanan dengan tetap pada berprinsip konsep efektivitas dan efisiensi.

d. Partisipatif

Memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat serta mendorong partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik.

e. Kesamaan Hak

Dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, jenis kelamin, atau status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pelaksanaan juga penerima layanan publik harus menjunjung tinggi hak dan tanggung jawabnya masing-masing.

7. Kualitas Pelayanan Publik

Definisi pendapat Suandi (2019), kualitas pelayanan adalah tingkat kelebihan yang diinginkan juga diawasi untuk memenuhi harapan pelanggan. Sejauh mana penyedia layanan dapat memberikan layanan yang memenuhi harapan pelanggan adalah kondisi kualitas layanan. Mengingat hubungannya dengan kantor desa, masyarakat mengharapkan kantor desa memberikan pelayanan yang ramah dan nyaman sebagai penyedia layanan.

Sifat pelanggan ialah peran yang dilakukan oleh konsumen dalam memilih, menukar, menetapkan juga menilai satu barang atau jasa yang seharusnya dapat memenuhi kebutuhannya, dapat digunakan untuk memahami konsep kualitas pelayanan. Pendapat Ibrahim (2008:22), berpendapat bahwa kualitas pelayanan publik adalah sebuah keadaan

dinamis yang melibatkan manusia, proses, produk juga area, dan penilaian kualitas dilakukan pada saat layanan publik tersebut diberikan.

Hakikat pelayanan publik, sebagaimana tertuang dalam Instruksi Presiden No. 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan, adalah:

- a. Menambah efisiensi instansi pemerintah dalam melaksanakan tanggung jawab dan fungsinya yang ditugaskan di bidang penyediaan layanan publik untuk meningkatkan kualitas secara keseluruhan.
- b. Mendorong upaya penyederhanaan sistem dan manajemen pelayanan untuk memudahkan penyelenggaraan pelayanan publik secara efisien dan efektif.
- c. Membina pengembangan ide-ide inovatif, keikutsertaan penduduk dalam proses pembentukan, juga pertumbuhan kreatif, sekaligus menambah perdamaian umum penduduk dengan menyeluruh.

8. Karakteristik Pelayanan

Menurut Futum Hubaib (2021), ada lima karakteristik yang digunakan masyarakat untuk menilai kualitas pelayanan. Karakteristik ini antara lainnya:

- a. Bukti Langsung (tangible)

Dari sudut pandang visual murni, kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi secara nyata dalam berbagai cara (terkait dengan

lingkungan fisik). Kualitas nyata akan berpengaruh pada bagaimana perasaan pelanggan tentang perusahaan anda. Aspek nyata ini juga ialah sumber yang memengaruhi keinginan masyarakat, yang juga perlu diingat. Karyawan, fasilitas fisik, peralatan, dan sarana komunikasi adalah contoh aspek nyata.

b. Keandalan (reliability)

Keandalan, atau kemampuan untuk memenuhi kewajiban secara cermat juga memuaskan sepadan dengan komitmen yang dibuat lebih dulu. Kemampuan perusahaan untuk memenuhi komitmennya dalam hal pengiriman, penyelesaian masalah, dan penetapan harga sangat penting untuk keandalannya. Ketergantungan dan keteguhan kinerja adalah dua komponen utama yang membentuk konsep keandalan. Hal ini menunjukkan bahwa organisasi mampu melaksanakan penyediaan layanannya dengan cara yang tepat sejak awal, menjaga komitmennya dengan cara yang dapat dipercaya dan akurat, mengirimkan data dengan cara yang cermat, juga menghasilkan tagihan yang benar.

c. Daya Tanggap (responsiveness)

Kemauan staf dalam menolong penduduk juga membagikan layanan yang responsif adalah yang kami maksud ketika kami berbicara tentang daya tanggap. Beberapa contoh termasuk ketepatan layanan, kecepatan pelanggan dipanggil kembali, dan kelayakan layanan disampaikan. Aspek ini menegaskan pada ajakan penduduk,

layanan, keberatan juga perkara yang mungkin timbul, serta tingkat perhatian dan kecepatan penanganannya.

d. Jaminan (assurance)

Tanggungjawab yang dipertanyakan ialah bahawa tindakan staf juga pegawai pelayanan berkecukupan meningkatkan keyakinan pelanggan terhadap instansi juga bahawa instansi mampu menanamkan rasa aman pada kliennya. Jaminan tambahan menunjukkan bahawa anggota staf selalu sopan dan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk merespon dengan tepat setiap soal juga perkara yang diajukan oleh klien. Jaminan ini melindungi Anda dari segala potensi bahaya, risiko, atau ketidakpastian dan mencakup kompetensi, kesopanan, dan ketergantungan staf.

e. Empati

Pelanggan diperlakukan dengan empati ketika bisnis mengenali tantangan yang mereka hadapi dan merespons dengan solusi yang sesuai dengan kepentingan terbaik mereka. Ini termasuk melepaskan pandangan individual untuk pelanggan dan mempertahankan jam kerja yang nyaman. Dalam hal layanan pelanggan, empati berarti mampu menjalin hubungan dengan mudah, memiliki komunikasi yang efektif, dan memahami kebutuhan klien.

Beralaskan uraian tersebut dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Kandai Satu akan berpengaruh pada sejauh mana pelanggan puas dengan bukti

langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati yang ditawarkan selama jalannya proses pelayanan.

2.3. Pengertian dan Ruang Lingkup Kepuasan Masyarakat

1. Kepuasan Masyarakat

Karena terdapat hubungan kepercayaan antara publik dengan organisasi publik, maka sangat penting bagi publik untuk merasa puas terhadap organisasi tersebut. Menurut Pasolong (2010:221) “semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan dan semakin baik efektifitas pemerintahan, maka semakin besar pula tingkat kepercayaan masyarakat” (high trust).

Menurut Kotler & Kevin (2007:177), tingkat kepuasan seseorang dapat didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang berkembang sebagai hasil dari membandingkan kinerja aktual (hasil) dari produk yang bersangkutan dengan kinerja atau keinginan yang diharapkan. hasil produk. Oleh karena itu, untuk mencapai kepuasan masyarakat dan selanjutnya untuk mencapai loyalitas masyarakat, penyelenggara pelayanan publik harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Sebab, apabila tidak mampu memenuhi kebutuhan dan memenuhi kebutuhan masyarakat, maka akan mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat, yang akan menyebabkan berkurangnya loyalitas masyarakat terhadap suatu produk, yang akan mengakibatkan

masyarakat berpindah ke produk atau jasa yang disediakan. oleh badan usaha lainnya.

Menurut Nasution (2001:45), kepuasan masyarakat adalah suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat dapat terpenuhi melalui produk yang dinikmatinya. Menurut Suandi (2019), mendefinisikannya sebagai harapan yang telah terpenuhi atau terlampaui. Dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan masyarakat setelah membandingkan kesesuaian atau ketidakesesuaian antara harapan masyarakat dengan persepsi atau pelayanan yang diterima masyarakat. Hal ini dapat disimpulkan dari pendapat para ahli tersebut (kenyataan yang dialami).

Karena tingkat kepuasan yang dirasakan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyelenggara pelayanan publik, maka tingkat keberhasilan pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik berbanding lurus dengan tingkat kepuasan masyarakat. Merupakan praktik umum untuk menyamakan definisi kepuasan masyarakat dengan definisi kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen; satu-satunya hal yang membedakan keduanya adalah identitas penyedia layanan dan alasan di balik mengapa mereka melakukan apa yang mereka lakukan. Orang, komunitas, lembaga pemerintah, dan bisnis adalah contoh penerima layanan publik. Penyelenggara pelayanan dalam pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah disahkan.

Penerima pelayanan publik adalah orang yang mendapat manfaat dari suatu kegiatan yang memberikan pelayanan publik.

2. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap organisasi publik berkorelasi langsung dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap organisasi tersebut. Menurut Pasolong (2010: 221-222), tingkat kepercayaan masyarakat berbanding lurus dengan kualitas pelayanan dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan (high trust). Apabila masyarakat menerima pelayanan yang baik dan merasa puas terhadap pelayanan tersebut, maka akan terjadi peningkatan kepercayaan masyarakat.

Setiap penyedia layanan perlu mengukur tingkat kepuasan pelanggan untuk mendapatkan umpan balik dan masukan dari pelanggan, yang kemudian dapat digunakan oleh penyedia untuk menyusun dan menjalankan strategi yang akan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan. Menurut KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Ketika penerima layanan menerima layanan yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diharapkan dari mereka, maka kepuasan terhadap layanan yang diberikan dapat tercapai. Alhasil, semua penyedia layanan melakukan jajak pendapat secara berkala untuk mengukur tingkat kepuasan yang dirasakan masyarakat. Ada berbagai macam metode yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dalam suatu

komunitas. Secara sederhana. Pendapat Suandi (2019), mengemukakan empat metode yang dapat mengukur tingkat kepuasan yang dirasakan masyarakat, yaitu sebagai berikut:

a. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap bisnis yang memberikan penekanan kuat pada kepuasan pelanggannya harus memungkinkan pelanggan tersebut untuk menyuarkan rekomendasi, kritik, dan pujian mereka dengan berbagai cara sebanyak mungkin. Kotak saran, kartu komentar, dan saluran telepon khusus (juga dikenal sebagai hotline pelanggan) adalah beberapa contoh jenis media yang dapat digunakan.

b. Survei Kepuasan Pelanggan

Perusahaan akan menerima tanggapan dan umpan balik langsung dari pelanggan melalui penggunaan survei, yang selain itu, akan mengirimkan sinyal positif bahwa perusahaan memperhatikan pelanggannya.

c. Ghost Shopping

Mempekerjakan sejumlah individu (ghost shopper) untuk berperan sebagai calon klien produk perusahaan maupun para pesaingnya merupakan salah satu cara untuk menjalankan strategi ini. Pembelanja hantu kemudian akan melaporkan temuannya kepada perusahaan mengenai kelebihan dan kekurangan produk perusahaan dibandingkan dengan pesaingnya, berdasarkan pengalaman pribadi mereka sendiri.

d. Lost Customer Analysis

Perusahaan yang menggunakan metode ini untuk menganalisis kepuasan pelanggan akan menghubungi pelanggan yang telah berhenti membeli dari mereka atau beralih ke pemasok lain. Hasil penerapan metode ini akan memberikan informasi tentang faktor-faktor yang menyebabkan situasi ini. Informasi ini sangat membantu bisnis dalam mengambil langkah kebijakan tambahan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

2.4. Indeks Kepuasan Masyarakat

1. Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (PERMENPAN) No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan hasil pengukuran dari pendapat masyarakat dalam

memperoleh pelayanan publik yang sesuai antara harapan dan kebutuhan mereka.

2. Unsur SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) dalam IKM

Ada 9 indikator yang dijadikan instrumen pengukuran berdasarkan SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) adalah sebagai berikut :

a. Persyaratan

Kondisi dengan wajib ditepati untuk mengelola sebuah macam layanan dikenal sebagai persyaratan. Persyaratan tersebut meliputi persyaratan teknis juga administrasi yang dibutuhkan dengan memperoleh pelayanan pas dengan jenis pelayanan.

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan, lebih khusus lagi prosedur pelayanan yang dilaksanakan untuk pemberi dan penerima pelayanan, meliputi aduan juga keanteengan proses layanan yang dibagikan untuk penduduk dalam artian kemudahan alur pelayanan.

c. Waktu Penyelesaian

Jumlah jangka dengan dibutuhkan untuk membereskan penyediaan setiap macam layanan disebut sebagai waktu penyelesaian. Ini adalah waktu yang wajib dilewati supaya pelayanan dianggap berhasil sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh unit penyelenggara pelayanan.

d. Biaya atau Tarif

Besaran iuran atau bea yang dibebankan pada pemeroleh jasa dalam proses penyelenggaraan juga dengan perolehan pelayanan dari

pelaksanaan ditentukan sesuai keputusan antara pelaksana juga penduduk. Biaya atau tarif juga dapat disebut sebagai biaya.

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

kesimpulan layanan yang diperuntukkan juga penerima sesuai dengan kondisi yang telah ditentukan merupakan spesifikasi produk dari berbagai jenis pelayanan. Puncak dari setiap spesifikasi layanan yang berbeda adalah produk layanan ini.

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi implementasi mengacu pada kepandaian yang wajib dimiliki untuk pelaku, dan itu mencakup urutan kepintaran, kemampuan, daya, juga praktik yang dimiliki oleh petugas dalam proses memberikan atau membereskan layanan untuk penduduk.

g. Perilaku Pelaksana

Cara petugas memberikan layanan dikenal dengan perilaku implementasi

h. Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penangan keluhan, pengumpul saran juga masukan, serta prosedur tindak lanjut adalah contoh prosedur untuk menindaklanjuti keluhan.

i. Sarana dan Prasarana

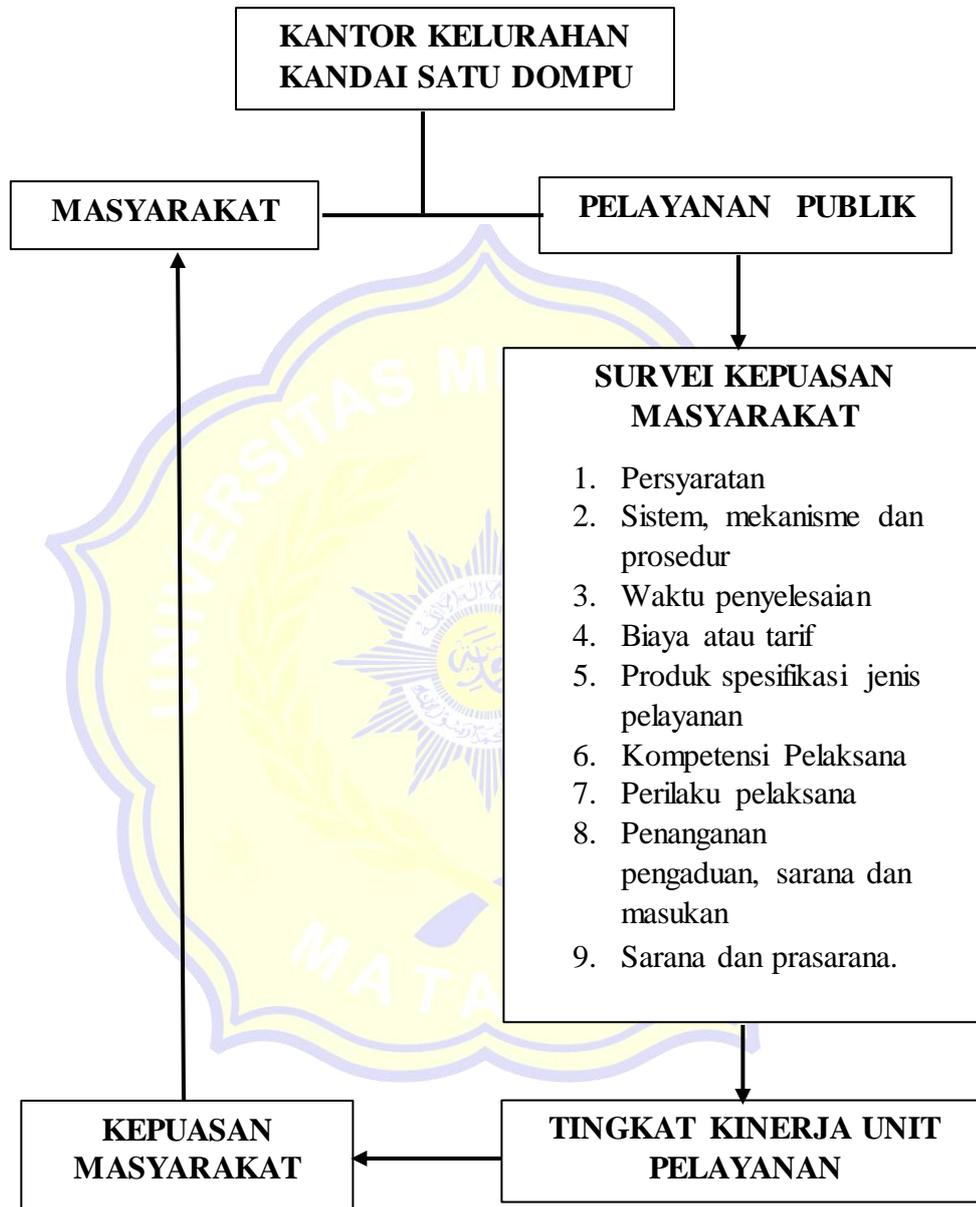
Yang dimaksud dengan “sarana juga prasarana” ialah bentuk suatu yang mampu digunakan sebagai sarana dalam proses pencapaian tujuan dan sasaran seseorang. Dalam konteks pelaksanaan suatu proses, infrastruktur mengacu pada segala sesuatu yang berfungsi

sebagai pendukung utama (bisnis, pengembangan, proyek). Infrastruktur digunakan untuk hal-hal yang tidak dapat dipindahkan, seperti bangunan, sedangkan fasilitas digunakan untuk hal-hal yang dapat dipindahkan, seperti komputer dan mesin (gedung).



2.5. Kerangka Berpikir

Gambar 1. Kerangka berpikir



Sumber : Dimodifikasi dari PERMENPAN No. 14 tahun 2017

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan/rancangan kualitatif. Menurut Moleong (2006:04), pendekatan kualitatif adalah suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Sebagai sumber data deskriptif langsung, pendekatan kualitatif memiliki ciri alami (natural serfing), dan proses lebih penting daripada hasil

Sedangkan jenis penelitian ini adalah deskriptif. Jenis penelitian deskriptif bertujuan untuk secara akurat menggambarkan individu, kondisi, gejala, atau karakteristik kelompok menentukan frekuensi atau penyebaran gejala lain di masyarakat Muslim dalam (Hidayat et all. 2019). Oleh karena itu, dalam penelitian ini menggambarkan, mendeskripsi sifat-sifat objek yang diteliti untuk mendapatkan gambaran yang masuk akal, efisien dan asli dari objek dengan tujuan agar objek itu lebih dipahami dan bermakna (Hidayat et all. 2019).

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kelurahan Kandai Satu, Jalan Parapimpi No. 24 - 84215, Kecamatan Dompu, Kabupaten Dompu, Provinsi Nusa Tenggara Barat. Sedangkan waktu penelitian dilaksanakan pada bulan

Desember 2022 sampai Januari 2023.

3.3. Populasi dan Sampel Responden

1. Populasi

Definisi Sutrisno (1987:70), mendefinisikan populasi penelitian sebagai semua individu yang akan dijadikan sasaran generalisasi dan sampel dalam suatu penelitian. Seluruh masyarakat yang mendapatkan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kandai Kandai Satu diikutsertakan dalam penelitian ini.

2. Sampel

Menurut Sastroasmoro (2010:57), sampel adalah sebagian dari populasi yang dipilih sedemikian rupa sehingga dianggap representatif.

Dalam penelitian ini pengambilan sampel menggunakan teknik quota sampling. Menurut Kasiram (2008:227), quota sampling ialah metode pengambilan sampel di mana sejumlah yang telah ditentukan juga ditetapkan sebagai target yang harus dipenuhi untuk mengumpulkan sampel dari populasi (terutama yang tidak terbatas atau tidak jelas), dan peneliti kemudian secara acak mengumpulkan sampel dari populasi selama mereka memenuhi persyaratan untuk sampel. Responden dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan syarat survei IKM yaitu sebanyak 100 orang, sehingga digunakan 100 sampel.

3.4. Jenis dan Sumber Data

Menurut Situmorang (2010:67), bahwa penelitian ini menggunakan dua jenis data yaitu sebagai berikut :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang telah dikumpulkan oleh individu atau organisasi secara langsung dari objek yang diteliti dan untuk kepentingan penelitian yang bersangkutan. Data primer dapat dikumpulkan dalam bentuk wawancara dan observasi. Data primer juga dapat dikumpulkan melalui survei. Pengumpulan data tahap pertama terdiri dari pemberian kuesioner juga wawancara dengan responden yang telah dipilih secara acak sebagai sampel.

2. Data Sekunder

Data yang diperoleh, dikumpulkan, dan disusun oleh penelitian sebelumnya atau dipublikasikan oleh berbagai instansi lain merupakan contoh data sekunder. Data sekunder juga dapat diperoleh dari sumber tidak langsung seperti data dokumentasi dan arsip resmi. Ini adalah kedua contoh sumber informasi tidak langsung.

Definisi Arikunto dalam (H. Idris et all. 2019), menyatakan bahwa subjek dari mana data dapat diperoleh dikenal sebagai sumber data. Format 3P telah digunakan oleh para peneliti untuk memudahkan mereka mengidentifikasi sumber daya, yaitu antara lain :

1. Person (orang), ialah lokasi peneliti menanyakan tentang variabel yang diteliti.

2. Paper (kertas), ialah tempat peneliti membaca juga mempelajari segala sesuatu yang berhubungan dengan penelitian, termasuk arsip, angka, gambar, dokumen, symbol juga sebagainya.
3. Place (tempat), ialah khususnya lokasi dimana kegiatan terkait penelitian dilaksanakan..

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini memanfaatkan antara lainnya :

1. Observasi

Menurut Conny (2010:112), teknik pengumpulan data yang dikenal dengan “observasi kata” adalah teknik di mana peneliti merekam informasi saat mereka menyaksikannya saat melakukan penelitian. Langkah pertama dalam melakukan proses observasi ini adalah menentukan daerah yang akan diselidiki. Selain itu, pemetaan dibuat, dan setelah pemetaan selesai, gambaran umum tentang tujuan pemetaan akan diperoleh.

Agar peneliti memperoleh data yang akurat dan relevan dengan tujuan penelitian yang diantisipasi, maka dilakukan observasi dengan tujuan untuk mengetahui secara langsung kondisi Kantor Kelurahan Kandai Satu, lingkungan Desa Kandai Satu, fasilitas di Kantor Kelurahan Kandai Satu, dan kegiatan pengabdian di Kantor Kelurahan Kandai Satu.

2. Wawancara

Menurut Hasan (2002:85), yang menyatakan bahwa wawancara adalah

suatu cara pengumpulan data dengan cara pewawancara mengajukan pertanyaan secara langsung kepada informan, dan tanggapan informan direkam dan direkam, wawancara adalah teknik pengumpulan data. Apabila data yang diperoleh melalui observasi mendalam tidak mencukupi, maka dilakukan wawancara.

3. Dokumentasi

Menurut Martono (2012:97), dokumentasi adalah suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk membantu dalam proses pelaksanaan penelitian. Lebih khusus lagi, dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan informasi antara lain mengenai visi dan misi organisasi, tanggung jawab utama, fungsi, dan struktur organisasi. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data yang telah diperoleh melalui observasi dan wawancara dengan mengajukan permintaan kepada pihak terkait untuk memberikan data berupa arsip atau dokumen. Hal ini dilakukan agar dokumentasi dapat digunakan untuk melengkapi data.

4. Pengisian Kuesioner atau Angket

Menurut Arikunto (2010:194), kuesioner adalah daftar pertanyaan tertulis yang telah dirumuskan sebelumnya dan yang akan dijawab oleh responden, biasanya dalam alternatif yang ditentukan dengan jelas. Definisi ini berasal dari buku penulis, "Mengatakan Kuesioner atau Kuesioner."

Untuk keperluan penelitian ini, kuesioner atau kuisioner digunakan untuk mengumpulkan data mengenai sejauh mana kepuasan anggota

masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Kandai Satu. Tidak peduli jenis kuesioner atau kuesioner apa yang digunakan, periode respons segera berakhir. Metode ini dipilih karena lebih memudahkan responden dalam memberikan tanggapan yang pada gilirannya mempermudah proses pengumpulan data bagi peneliti.

3.6. Teknik Analisis Data

1. Metode Pengolahan Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data IKM sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (PERMENPAN) No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Guna memperoleh nilai IKM digunakan rumus sebagai berikut :

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

Guna mempermudah interpretasi nilai SKM yang berkisar 25–100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

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

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM

Nilai	Nilai Interval	Nilai Interval	Multi	Kinerja Unit
1	1,00 - 2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,06	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,06 - 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,53 - 4,00	88,31 - 100	A	Sangat Baik

Sumber : PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017

2. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

- 1) Pengolahan Dengan Komputer

Sebuah program komputer atau sistem manajemen database dapat digunakan untuk melakukan tugas-tugas seperti entri data dan perhitungan indeks.

2) Pengolahan Secara Manual

a. Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);

b. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan

Hasil penjumlahan nilai rata-rata setiap elemen pelayanan kemudian dikalikan dengan 0,11 yang merupakan nilai bobot rata-rata tertimbang, sehingga diperoleh nilai rata-rata tertimbang setiap elemen layanan. Sementara itu, nilai indeks komposit tiap unit layanan dihitung dengan mengalikan penjumlahan nilai rata-rata tiap elemen layanan dengan bobot yang sama, yaitu 0,11. Nilai IKM dari Kantor Kelurahan Kandai Satu Dompu merupakan hasil dari nilai indeks komposit atau disebut juga dengan nilai indeks gabungan.

2) Nilai indeks pelayanan

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

3) Pengujian Kualitas Data

Data opini publik yang dimasukkan dalam setiap kuesioner disusun dengan mengelompokkan data yang dikumpulkan dari responden menurut usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pekerjaan utama. Dengan menggunakan informasi ini, seseorang dapat menentukan profil mereka yang menanggapi serta kecenderungan umum dari mereka yang menerima layanan.

Sedangkan untuk data dari hasil wawancara dilakukan prosedur pengolahan data sebagai berikut :

1. Reduksi Data

Informasi yang dikumpulkan di lapangan melalui observasi, wawancara, juga dokumentasi dikenal sebagai bahans mentah. Menurut Sugiyono (2011:247), pengorganisasian data yang relevan sangat penting agar dapat disajikan dan dapat menjawab pertanyaan dengan tepat.

2. Penyajian Data

Menurut Sugiyono (2011:249), bahan yang dipaparkan ialah bahan yang mampu diperlukan untuk membahas pertanyaan yang sedang diselidiki. Sesudah bahan ditunjukkan secara paparan, Tindakan sesudahnya ialah menjelaskan bahan yang sudah dipertunjukkan.

3. Penarikan Kesimpulan

Menurut Sugiyono (2011:253), sesudah penyajian bahan dilanjutkan dengan pembahasan data secara mendalam, kemudian ditarik kesimpulan dari bukti tersebut. Kesimpulan memberikan jawaban atas problem yang dikaji.



