

**SKRIPSI**

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN PT. PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN  
PELANGGAN (ULP) SAPE KABUPATEN BIMA**

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Strata (S1)  
Program Studi Administrasi Publik Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Mataram



Oleh :  
**ASRIANI**  
NIM. 2019B1B013

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

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PT. PLN (PERSERO)  
UNIT LAYANAN PELANGGAN (ULP) SAPE KABUPATEN  
BIMA**

Oleh ;

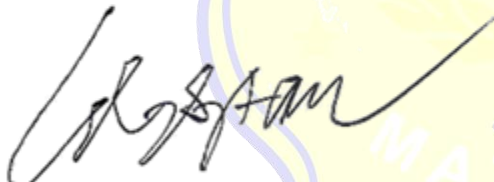
**ASRIANI**  
**2019B1B013**

Untuk Memenuhi Ujian Akhir  
Pada tanggal 30 Maret 2023

Menyetujui  
Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II



**Drs. H. Mustamin H. Idris, MS**  
NIDN. 031126484



**Abdul Kharis, SE, MM**  
NIDN. 0821117603

Mengetahui  
Ketua Program Studi  
Administrasi Publik



**Rahmat Hidayat, S.AP., M.AP**  
NIDN. 0822048901

**LEMBAR PENGESAHAN**

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
(IKM) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PT. PLN  
(PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN (ULP)  
SAPE KABUPATEN BIMA**

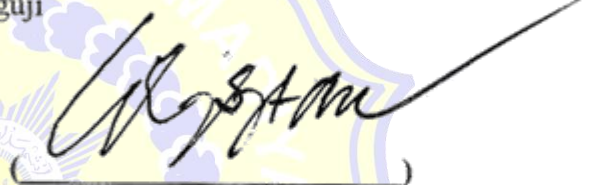
Oleh

**ASRIANI**  
Nim 2019B1B013

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

Tim Penguji

**Drs. H. Mustamin H. Idris, MS**  
NIDN. 031126484



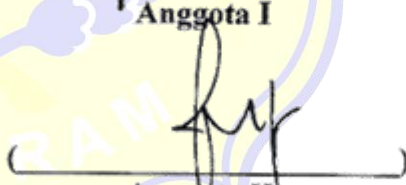
Ketua

**Abdul Kharis, SE., MM**  
NIDN. 0821117603



Anggota I

**Dr. Rossi Maunofa Widayat, S.IP., MA**  
NIDN. 0825118501



Anggota II

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Publik



**Dr. H. Muhammad Ali, M.Si**  
NIDN. 08060666801

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam Naska 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 disebut 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 diperoleh sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Mataram, 30 Maret 2023  
Mahasiswa,



Asriani  
2019B1B013



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](mailto:perpustakaan@ummat.ac.id)

SURAT PERNYATAAN BEBAS  
PLAGIARISME

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

Nama : ASRIANI  
NIM : 2019.B1B013  
Tempat/Tgl Lahir : Lanta, 27-07-2001  
Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK  
Fakultas : FISIPOL  
No. Hp : 085 337 187 799  
Email : bimaastiani@gmail.com

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

ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN PT. PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN  
PELANGGAN (ULP) SAPE KABUPATEN BIMA

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 47%

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



ASRIANI  
NIM. 2019B1B013

Mengetahui,  
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

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](mailto:perpustakaan@ummat.ac.id)

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

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

Nama : ASRIANI  
 NIM : 201901B013  
 Tempat/Tgl Lahir : Lanta 27-07-2001  
 Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK  
 Fakultas : FISIPOL  
 No. Hp/Email : 085 337 187 749 / bimastriani@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 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN PT. PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN  
DELANJEAN (ULP) SAPE KABUPATEN BIMA

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



ASRIANI  
NIM. 201901B013

Mengetahui,  
Kepala UPT Perpustakaan UMMAT

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

## MOTTO

**INGAT JANJI ALLAH BAHWA “MAKA SESUNGGUHNYA  
BERSAMA KESULITAN ADA KEMUDAHAN”**

(QS. Al-Insyirah Ayat 5)



# **Karya Ilmiah Ini Kupersembahkan Kepada Ama Syahrudin dan Ina Nursahi Tercinta, Abang Syaiful dan Adik-Adiku Tersayang.**

## **UCAPAN TERIMAKASIH**

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmad dan hidayahnya sehingga saya bisa menyelesaikan tanggung jawab untuk menyelesaikan skripsi ini. Karya ini saya persembahkan untuk:

- ❖ Kedua orang tua tercinta Bapak Syahrudin dan Ibu Nursahi yang telah mengorbankan material dan moral, demi membiayai sekolah anak perempuanmu ini. Terimakasih yang tak terhingga atas kasih sayang dan doa yang selalu menyertai langkah anakmu.
- ❖ Abang Syaiful, suport sistem terbaik yang selalu memberikan dukungan sehingga mencapai titik akhir dari apa yang dicita-citakan adikmu ini.
- ❖ Adik-adiku Wahyudin, Abdul Safik, dan Bontotku Raihanan Sahiran, terimakasih selalu memberikan keceriaan.
- ❖ Kakek saya yang sudah dipanggil oleh yang maha kuasa Bapak Muhammad.
- ❖ Sahabatku Hamsamida yang selalu ada saat suka maupun duka
- ❖ Almamater hijau tercinta Universitas Muhammadiyah Mataram

Demikian ucapan terimakasih yang dapat disajikan, Semoga Allah SWT. senantiasa selalu memberi kebahagiaan.



## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarokatuh*

Puja dan puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Sape Kabupaten Bima”. Peneliti membuat skripsi ini sebagai persyaratan memperoleh gelar sarjana Strata 1 (S1) Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak atas bantuan dan bimbingan dalam pembuatan skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Dengan kerendahaan hati, pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada;

1. Bapak Drs. Abdul Wahab, MA Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Bapak Rahmad Hidayat. S.AP., M.AP. Selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik.
4. Bapak Drs. H Mustamin H. Idris, M.Si. Selaku Dosen Utama, yang selalu sabar dalam memberikan bimbingan selama proses konsultasi berlangsung, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

5. Bapak Abdul Kharis, S.E., M.M. Selaku Dosen Pendamping, yang juga selalu sabar dalam memberikan bimbingan selama proses konsultasi berlangsung, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
6. Kepada orang tua, Ibu Nursahi dan Bapak Syahrudin yang telah memberikan motivasinya, doa serta dukungannya sehingga saya semangat dalam mengerjakan skripsi ini.
7. Abang Syaiful, adiku wahyudin, Abdul Safik, dan si bontot Raihanan Sahiran yang selalu memberika keceriaan dalam pengerjaan skripsi ini.
8. Teman-teman satu Almamaterku dan Besty-besty ku.

Peneliti menyadari masih terdapat kekurangan dalam penulisan Skripsi ini dan tentunya kritikkan dan saran yang bersifat membangun itu selalu penulis harapkan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti dan khayalak umum.

Mataram, 30 Maret 2023

Penulis

Asriani

# **ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PT. PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN SAPE KABUPATEN BIMA**

H. Mustamin H. Indris<sup>1</sup>, Abdul Kharis<sup>2</sup>, Asriani<sup>3</sup>

1. Dosen Administrasi Publik
2. Dosen Administrasi Bisnis
3. Mahasiswa Administrasi Publik

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Sape Kabupaten Bima. Penelitian ini menggunakan metode mixed methods (metode campuran). Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik analisis data yang digunakan yaitu data kuesioner menggunakan analisis Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bersumber pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia No. 14 Tahun 2017. Sedangkan untuk data hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dilakukan prosedur pengelolaan dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di PT. PLN (Persero) ULP Sape yaitu 80,08 berada pada mutu pelayanan B dan kinerja pelayanan Baik, karena terletak pada rentang nilai interval konversi IKM 76,61-88,30. Unsur pelayanan sarana dan prasarana adalah unsur pelayanan yang memiliki nilai tertinggi yaitu 3,41 berada pada mutu pelayanan B dan kinerja pelayanan Baik, ini disebabkan PT. PLN (Persero) ULP Sape sudah menyediakan sarana dan prasarana yang baik dan lengkap dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan unsur pelayanan perilaku penanganan adalah unsur pelayanan yang terendah yaitu 3,07 tetapi masih di kategorikan pada mutu pelayanan B dan kinerja pelayanan Baik.

**Kata kunci: Kepuasan Masyarakat, Kualitas, Pelayanan.**

# AN ANALYSIS OF COMMUNITY SATISFACTION INDEX (IKM) ON THE SERVICE QUALITY OF PT. PLN (PERSERO) CUSTOMER SERVICE UNIT SAPE IN BIMA

H. Mustamine H. Indris<sup>1</sup>, Abdul Kharis<sup>2</sup>, Asriani<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Lecturer in Public Administration Program

<sup>2</sup>Lecturer in Business Administration Program

<sup>3</sup>Public Administration Student Program

## ABSTRACT

The purpose of this research is to investigate the impact of the Community Satisfaction Index on the service quality of PT. PLN (Persero) Sape Customer Service Unit of Bima Regency. This study employs a mixed techniques approach (mixed method). This study relied on both primary and secondary data sources. The questionnaire data was analyzed using the Community Satisfaction Survey (SKM) based on the Minister of State Apparatus Empowerment and Indonesian Bureaucratic Reform Regulation No. 14 of 2017. Management techniques for data from interviews, observations, and documentation included data reduction, data presentation, and drawing conclusions. According to the findings of this study, the public satisfaction index on service quality at PT. PLN (Persero) Customer Service Unit Sape, namely 80.08, is in service quality B and good service performance, as it falls within the IKM conversion interval value range of 76.61-88.30. Because PT. PLN (Persero) Customer Service Unit Sape has provided good and complete facilities and infrastructure in providing services to the community, the service element of facilities and infrastructure has the highest value, namely 3.41, which is in service quality B and service performance is good. While handling behavior is the lowest service aspect, with a score of 3.07, it is nevertheless classified as B service quality and Good service performance.

**Keywords:** *Community Satisfaction, Quality, Service.*



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBARAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>PLAGIARISME .....</b>	<b>v</b>
<b>PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
2.1. Hasil Penelitian Terdahulu .....	6
2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat .....	7

2.3. Pelayanan Publik .....	11
2.4. Kualitas Pelayanan .....	15
2.5. Kepuasan Masyarakat .....	21
2.6. Kerangka Berpikir .....	24
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
3.1. Jenis Penelitian .....	25
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	25
3.3. Populasi dan Sampel .....	26
3.4. Jenis dan Sumber Data .....	27
3.5. Teknik Pengumpulan Data .....	27
3.6. Teknis Analisis Data .....	29
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>33</b>
4.1. Deskripsi Tempat Penelitian .....	33
4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	42
<b>BAB V KESIMPULAN dan SARAN .....</b>	<b>76</b>
5.1. Kesimpulan.....	76
5.2. Saran .....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>.....</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>.....</b>

## DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
1.	Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan .....	21
2.	Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan .....	32
3.	Jumlah penduduk kecamatan lambu berdasarkan jenis pekerjaan .....	38
4.	Jumlah penduduk kecamatan sape berdasarkan jenis pekerjaan .....	39
5.	Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin .....	44
6.	Distribusi responden berdasarkan pendidikan terakhir .....	44
7.	Distribusi responden berdasarkan umur .....	45
8.	Distribusi responden berdasarkan pekerjaan .....	45
9.	Distribusi jawaban responden untuk item pertanyaan persyaratan pelayanan .....	46
10.	Distribusi jawaban responden untuk item pertanyaan system, mekanisme dan prosedur pelayanan .....	47
11.	Distribusi Jawaban Responden untuk item pertanyaan waktu penyelesaian .....	47
12.	Distribusi jawaban responden untuk item pertanyaan biaya/tarif .....	48
13.	Distribusi jawaban responden untuk item pertanyaan produk spesifikasi jenis pelayanan .....	49
14.	Distribusi jawaban responden untuk item pertanyaan Kompetensi Pelaksanaan .....	49
15.	Distribusi jawaban responden untuk item pertanyaan perilaku penanganan .....	50

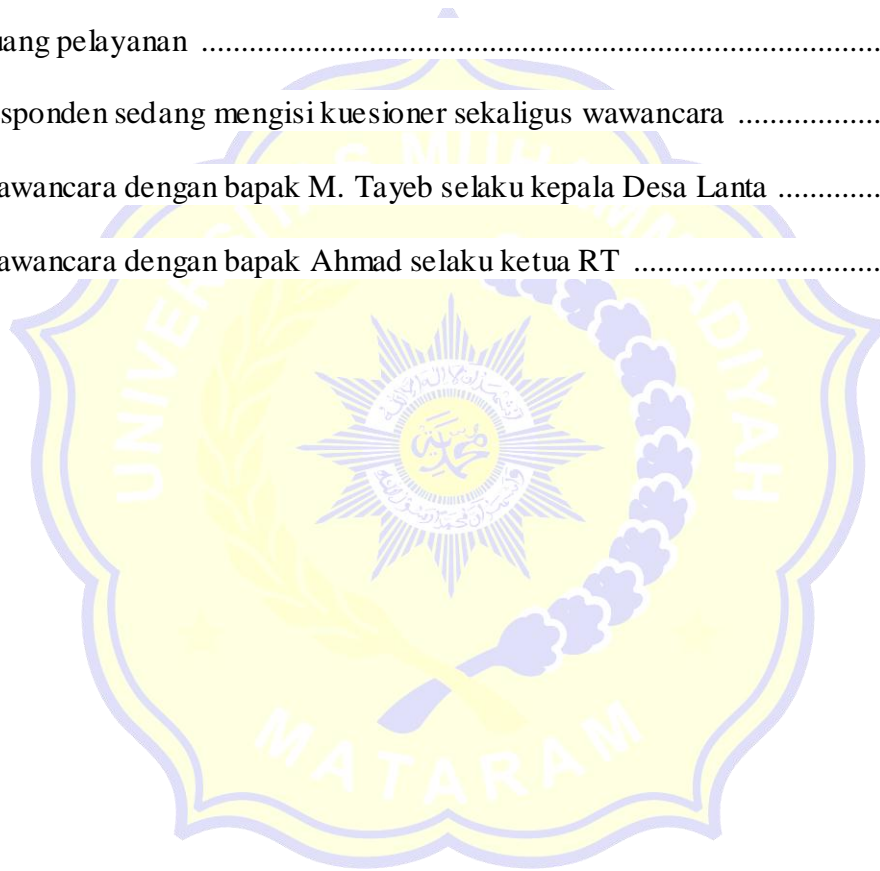
16. Distribusi jawaban responden untuk item pertanyaan penanganan pengaduan saran dan masukan .....	51`
17. Distribusi jawaban responden untuk item pertanyaan sarana dan prasarana .....	51
18. Nilai total per unsur pelayanan .....	52
19. Nilai rata-rata per unsur pelayanan .....	53
20. Nilai rata-rata tertimbang pelayanan .....	54
21. Nilai interval IKM, Nilai Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja .....	55





## DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
1.	Kerangka Berpikir .....	27
2.	Struktur Organisasi .....	43
3.	Pengambilan data sekaligus wawancara bersama bapak Arry Ardyawan dan ibu Miftahul Khairati selaku supervisor pelayanan .....	94
4.	Ruang pelayanan .....	94
5.	Responden sedang mengisi kuesioner sekaligus wawancara .....	95
6.	Wawancara dengan bapak M. Tayeb selaku kepala Desa Lanta .....	95
7.	Wawancara dengan bapak Ahmad selaku ketua RT .....	95



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat ijin penelitian
2. Surat Terima/Kerjasama Mahasiswa Penelitian
3. Hasil Pengelolaan dengan SPSS 25 Statistics
4. Jawaban Responden
5. Wawancara
6. Dokumentasi pada saat penelitian
7. Terks Kuesioner dan Wawancara



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pelayanan publik memperoleh perhatian yang besar dari masyarakat saat ini, karena banyaknya permasalahan yang terkait dalam proses pelayanan publik, terutama pada instansi Pemerintah. Tujuan pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan dalam memenuhi kebutuhan orang banyak untuk kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani dan dilayani (Sugiarto dalam Ekawati, 2013). Pelayanan Publik adalah tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah, baik pusat, daerah, maupun Badan Usaha Milik Negara (BUMN) bertugas memberikan pelayanan publik, yang meliputi pelayanan administrasi atau penunjang lainnya untuk menyediakan barang atau jasa bagi kepentingan umum, (Bilgah dalam Marwiyah et al., 2022). Pelayanan publik sebagai penyedia layanan dan melayani keperluan masyarakat yang memiliki kepentingan kepada instansi sejalan dengan kebijakan dan tata cara yang dipilih dan ditunjukkan untuk memuaskan penerima layanan.

Pelayanan publik sangat dibutuhkan manusia untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan dan kehidupan manusia tidak dapat dipisahkan.

Oleh sebab itu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menuntut kualitas pelayanan yang baik. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat yang menerimanya dengan cara yang sopan, adil, tepat waktu, dan dengan etika yang baik. Bahkan jika pelayanan yang disampaikan oleh Pemerintah tidak bertujuan untuk menghasilkan keuntungan, kualitas pelayanan tetap harus diprioritaskan sesuai dengan tuntutan, harapan, dan kebutuhan masyarakat yang ingin dilayani. (Halim et al., 2019).

Untuk memenuhi tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan instansi pemerintahan yang dianggap cukup berperan dalam menjamin kepuasan masyarakat, (Syahril, 2016). Kepuasan masyarakat merupakan suatu kondisi yang dapat mempengaruhi kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat terhadap produk yang dikonsumsi. (Nasution dalam Damayanti et al., 2019). Karena kepuasan masyarakat terhadap instansi pemerintah sangat penting dengan adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Menurut (Pasolong, 2010), semakin baik pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula kepercayaan masyarakat, kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila menerima pelayanan yang berkualitas dan merasa puas atas pelayanan yang diberi, bahkan perusahaan mungkin memiliki kepercayaan yang tinggi di mata Pemerintah, (Damayanti et al., 2019).

PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Sape adalah perusahaan pemerintah yang memenuhi kebutuhan listrik masyarakat di wilayah sape dan lambu. Tujuan pelayanan ini adalah untuk menyediakan

sumber daya manusia bagi masyarakat. Berdasarkan wawancara awal pada salah satu petugas pelayanan di kantor PT. PLN (Persero) ULP Sape, ada beberapa masalah yang dijumpai dalam proses pelayanan yaitu pengaduan gangguan aliran listrik, pemasangan meteran baru, penambahan daya, perubahan daya, perubahan tarif, penyediaan sementara jasa penyambungan dan pemutusan dan keluhan mengenai besaran atau kelebihan tagihan listrik.

Untuk mengetahui kinerja pelayanan PT. PLN (Persero) unit layanan pelanggan sape harus dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap layanan yang diberikan salah satu kegiatannya adalah mengukur indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan layanan publik dan dijadikan sebagai tolak ukur dalam memaksimalkan pemberian pelayanan kepada masyarakat oleh instansi pemerintah (Halim et al., 2019).

Adapun unsur pelayanan untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan PERMENPAN dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik yang diukur dari kualitas pelayanan, sarana dan prasarana, dan sumber daya manusia meliputi sembilan unsur pelayanan yaitu, persyaratan pelayanan, Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya atau tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksanaan, perilaku penanganan, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana dan prasarana, (Harman, 2022).

Mengacu pada PERMENPAN dan Reformasi Birokrasi Indonesia No. 14 Tahun 2017 terkait penyusunan survei kepuasan masyarakat terhadap

pelayanan publik, PT. PLN (Persero) unit layanan pelanggan sapa wajib mengumpulkan hasil indeks kepuasan masyarakat yang menggunakan layanan. Hal ini untuk mengetahui kekurangan yang perlu dibenahi oleh karyawan PT. PLN (Persero) ULP Sape (Harman, 2022).

Berdasarkan latar belakang di atas perlu dilakukan penelitian lebih lanjut tentang Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) ULP Sape. Diharapkan hasil dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini dapat menjadi masukan dan tolak ukur PT. PLN (Persero) ULP Sape terhadap keberhasilan pelayanan publik untuk masyarakat kedepanya.

## **1.2. Rumusan masalah**

Dari uraian latar belakang maka dirumuskan Masalah.

1. Bagaimana Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) ULP Sape?
2. Apa saja permasalahan yang dialami masyarakat terkait pelayanan oleh PT. PLN (Persero) ULP Sape?

## **1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **a. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) ULP Sape.
2. Untuk mengetahui permasalahan yang dialami masyarakat terkait pelayanan oleh PT. PLN (Persero) ULP Sape.

## **b. Manfaat Penelitian**

Ada beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini, yaitu:

### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru bagi peneliti dan referensi penelitian yang akan bermanfaat bagi pengembangan ilmu administrasi publik di masa depan, khususnya yang berkaitan dengan Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Kualitas Pelayanan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Sape Kabupaten Bima.

### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini dapat memberikan ide dan masukan kepada instansi terkait khususnya PT. PLN (Persero) ULP Sape dalam pelaksanaan program ini.

### **3. Manfaat Akademis**

Sebagai persyaratan 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 ini mengacu pada penelitian terdahulu untuk memudahkan peneliti dalam pengumpulan data, teknik analisis dan pengolahan data yang dilakukan peneliti-peneliti tersebut adalah sebagai berikut :

1. Syahril (2016), dengan judul “Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pemberian Pelayanan di PT. PLN (Persero) UPJ Sumenep”. Dengan metode penelitian menggunakan teknik Kuantitatif, mengungkapkan bahwa masyarakat sumenep merasa puas dengan pemberian pelayanan oleh PT. PLN (Persero) UPJ Sumenep dalam aspek reliability (kendala) dalam menangani setiap keluhan masyarakat, sangat handal dalam segi waktu dan selalu tepat waktu dalam melakukan pelayanan. Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Syahril yaitu sama-sama melakukan penelitian tentang pelayanan di PT. PLN (Persero), dan perbedaannya terletak pada lokasi, dan rumusan masalah.
2. Biringkanae, (2018) dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap pelayanan di PT. PLN (Persero) Rayon Rantepao Kabupaten Toraja Utara” metode penelitian yang digunakan Deskriptif Kualitatif, mengungkapkan bahwa dengan menggunakan PERMENPAN dan Reformasi Birokrasi Indonesia No. 14 Tahun 2017 diperoleh hasil sebesar 78,49 yang menunjukkan bahwa pelayanan di PT. PLN (Persero) Rayon



Rantepao Kabupaten Toraja Utara dinyatakan masuk pada kategori baik. Perbedaan terdapat pada hasil, metode dan lokasi penelitian.

3. Pramino dkk (2021) dengan judul “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Publik Pada PT. PLN (Persero) ULP Manna”. Metode yang digunakan yaitu survei kepuasan masyarakat bersumber pada PERMENPAN dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 14 Tahun 2017, mengungkapkan bahwa nilai survey kepuasan masyarakat untuk pelayanan publik pada PT. PLN (Persero) ULP Manna yaitu 78,25 dengan kualitas pelayanan B dan kriteria baik terletak pada nilai interval konversi 76,61- 88,30. Perbedaan terletak pada lokasi dan metode penelitian.

## **2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat**

### **1. Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan mengukur tingkat kepuasan masyarakat dengan membandingkan harapan dan kebutuhan masyarakat dari hasil pengukuran kuantitatif dan kualitatif tentang pendapat masyarakat terhadap aparatur penyelenggara pelayanan publik, (KEPMENPAN, 2004).

Indeks kepuasan masyarakat menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PERMENPAN) terhadap Revormasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017, pedoman survei kepuasan masyarakat kepada pelaksana layanan publik merupakan apa yang diberikan oleh pelaksana layanan publik terhadap aktivitas pengukuran secara lengkap

untuk mengetahui seberapa besar kepuasan masyarakat pada mutu pelayanan (PERMENPAN, 2017).

Bersumber dari Permenpan R.I Nomor 14 (empat belas) Tahun 2017, tentang IKM yaitu hasil penilaian dari hasil aktivitas survei kepuasan masyarakat berbentuk angka. Angka tersebut ditentukan dengan skala 1 sampai 4. PERMENPAN R.I. nomor 14 (empat belas) tahun 2017 bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kualitas pengurus layanan publik.

Menurut (Tjiptono, 1997) Perbedaan antara apa yang diharapkan orang dari produk/layanan dan yang sebenarnya disediakan oleh perusahaan diukur dengan indeks kepuasan masyarakat. Menurut Bragan (1992) yang menjelaskan mengapa indeks kepuasan masyarakat digunakan untuk mengukur kualitas layanan yaitu didasarkan pada banyaknya pendapat yang mengatakan bahwa kepuasan masyarakat adalah cara yang baik untuk mengetahui apakah program kualitas berhasil, apapun jenis organisasinya.

## **2. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat**

Sesuai dengan PERMENPAN dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017, sebagai berikut:

- 1) Persyaratan adalah persyaratan teknis dan administratif yang harus dipenuhi dalam rangka menyelenggarakan suatu pelayanan.

- 2) System, mekanisme, dan prosedur adalah standar prosedur pelayanan baik yang memberikan layanan maupun penerima layanan termasuk penanganan pengaduan.
- 3) Waktu Penyelesaian adalah jumlah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan setiap jenis layanan.
- 4) Biaya atau Tarif adalah biaya yang dikenakan kepada masyarakat yang menggunakan layanan untuk mendapatkan layanan dari penyelenggara pelayanan jumlahnya ditentukan berdasarkan kesepakatan antara pelaksana pelayanan dan masyarakat.
- 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang disampaikan dan diterima dalam keadaan yang sudah ditetapkan.
- 6) Kompetensi Pelaksana adalah perpaduan antara pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman yang harus dimiliki oleh pelaksana atau petugas.
- 7) Perilaku Penanganan adalah sikap atau pendekatan petugas atau karyawan dalam memberikan suatu pelayanan.
- 8) Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah prosedur penindakan penanganan dan tindak lanjut pengaduan.
- 9) Sarana dan Prasarana, sarana adalah segala sesuatu yang dapat digunakan untuk mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah semua penunjang utama yang membantu terlaksananya suatu proses. (PERMENPAN, 2017).

Untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat unit layanan instansi pemerintah berdasarkan PERMENPAN dan R.B. Nomor 14 Tahun 2017 Peraturan tersebut bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelaksanaan pelayanan publik dan mengukur kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan.

### **3. Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat**

Dengan tersedianya data Indeks Kepuasan Masyarakat secara periodik, terdapat manfaat sebagai berikut :

- 1) Ditemukan Kelemahan atau kekurangan masing-masing komponen dalam penyelenggaraan pelayanan.
- 2) Ditemukan kemampuan pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan secara berkala oleh unit pelayanan.
- 3) Sebagai bahan dasar penetapan kebijakan berdasarkan penilaian masyarakat dan upaya yang diperlukan.
- 4) Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara keseluruhan terhadap hasil penyelenggara pelayanan publik di lingkungan instansi pemerintahan.
- 5) Diketahui kemampuan kinerja pelayanan kepada masyarakat luas.

Target yang ingin dicapai dari indeks kepuasan masyarakat adalah Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang memuaskan masyarakat, dan diharapkan adanya pengaturan sistem, mekanisme, dan prosedur yang efektif dan efisien sebagai pendukung pelayanan yang berdaya guna dan berhasil

guna. Diharapkan peran masyarakat lebih besar dalam upaya peningkatan standar pelayanan publik serta inovasi akan meningkat. Agar unit pelayanan pemerintah memberikan pelayanan yang berkualitas, masyarakat dapat berperan dengan memberikan saran atau menyampaikan keluhannya, (Permatasari et al., 2004).

### **2.3. Pelayanan publik**

#### **1. Pengertian Pelayanan Publik**

Kamus besar bahasa Indonesia mendefinisikan Pelayanan sebagai usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan apa yang dibutuhkan oleh seseorang dengan maksud membantu orang lain.

Pelayanan publik didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto dan Winarsih 2007 dalam Hardiasyah, 2018: 15).

Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan, (PERMENPAN, 2017).

### **Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik :**

“Undang-undang ini mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintah yang baik merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintah itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah atau koperasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pemerintah dan administrasi publik”.

### **2. Faktor Pendukung Pelayanan**

Menurut (Moenir dalam Syahril, 2016) yang menjadikan pendukung dalam memberi pelayanan publik sebagai berikut :

- 1) Faktor kesadaran, yang menunjuk pada suatu keadaan dalam jiwa seseorang, yaitu pertimbangan berbagai faktor yang menimbulkan keyakinan.
- 2) Faktor Aturan yaitu memainkan peran penting dalam semua tindakan dan kegiatan manusia, berkontribusi pada kemajuan dan keberagaman masyarakat.
- 3) Faktor Organisasi, meskipun target layanan ditujukan khusus untuk masyarakat, terdapat perbedaan penerapan antara layanan dan organisasi secara keseluruhan.

- 4) Penerimaan seseorang sebagai ketidakseimbangan tenaga dan pemikiran yang telah dirancang untuk orang lain maupun badan organisasi, baik berupa uang maupun tidak.

PT. PLN (Persero) ULP Sape mampu memenuhi persyaratan tersebut namun, layanan saat ini harus menunjukkan akuntabilitas dan transparansi untuk memuaskan pelanggan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang prinsip survey kepuasan masyarakat yaitu:

- a. Akuntabel

Sesuai dengan ketentuan yang berlaku, hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dilaksanakan dan dilaporkan secara baik dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan.

- b. Transparan

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

### **3. Pelayanan Sebagai Proses**

Tentu saja, memberikan layanan membutuhkan proses untuk memastikan kepuasan pelanggan. Akibatnya, proses layanan yang ditawarkan oleh PT. PLN (Persero) ULP Sape harus menunjukkan bahwa ada proses yang relatif mudah agar tidak menimbulkan beban bagi masyarakat. Dari Analisis yang disajikan di atas menunjukkan prosedur

yang sederhana, dimana orang lain harus terlibat dalam proses untuk memenuhi persyaratan yang menghasilkan kepuasan (Syahril, 2016).

Proses pelayanan adalah rangkaian yang tidak dapat dipisahkan satu dengan yang lain, dapat memberikan pelayanan yang terbaik dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Pengembangan kualitas pelayanan yang terbaik tentu juga menghasilkan layanan yang baik, maka dari itu kepuasan masyarakat akan tercapai (Syahril, 2016).

#### **4. Bentuk Layanan**

Menurut pendapat Moenir (2004 :191) ada beberapa bentuk layanan yang diberi kepada masyarakat, diantaranya:

##### **a. Layanan Dengan Lisan**

Layanan dengan lisan dilakukan petugas di bidang kehumasan, bidang pelayanan informasi, dan bidang lainnya memberikan penjelasan atau informasi kepada siapa saja yang menginginkannya. Agar pelayanan dengan lisan berhasil sesuai dengan apa yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pihak pelayanan, yaitu:

- 1) Benar-benar memahami isu-isu yang ada di tempat kerja
- 2) Mampu mengartikulasikan dengan jelas apa yang dibutuhkan
- 3) Bersikap sopan dan ramah
- 4) Tidak melayani pelanggan yang basa-basi dengan cara yang sopan.

##### **b. Layanan Melalui Tulisan**



Jenis pelayanan yang paling banyak dijumpai dalam penyelesaian tugas, baik dari segi jumlah maupun peranannya adalah pelayanan melalui tulisan. Ada dua jenis pelayanan penulisan yang dapat menghasilkan layanan berkualitas tinggi, yaitu:

- 1) Masyarakat yang berkepentingan diperlihatkan pelayanan berupa petunjuk, informasi, dan sejenisnya
- 2) Layanan berupa Tanggapan atau permintaan tertulis, laporan, keluhan, pemberian, dan lainnya.

c. Layanan berbentuk perbuatan

Pelayanan dalam bentuk tindakan dilakukan petugas tingkat menengah dan bawah, karena pengetahuan dan kecakapan mereka memengaruhi seberapa baik kinerja tindakan atas pekerjaan.

Agar penerima layanan memahami informasi pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dan agar perusahaan dapat menunjukkan jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, semua bentuk layanan ini menunjukkan sifat dan motivasi dari layanan yang diberikan (Khairuzzaman, 2016).

## **2.4. Kualitas pelayanan**

### **1. Pengertian kualitas Pelayanan**

Kualitas adalah sesuatu yang dijunjung tinggi oleh pelanggan. Oleh karena itu, kualitas ditentukan oleh pengalaman pelanggan atau

konsumen saat ini sehubungan dengan produk atau jasa yang dipilih berdasarkan pandangan pelanggan sebelumnya, (Miraji & Arfah, n.d. 2020).

Kualitas dapat digambarkan sebagai karakteristik atau kondisi tertentu yang terkait dengan jasa, produk, proses dan lingkungan, apakah sudah memenuhi atau tidak memenuhi harapan, (Tjiptino dalam Khairuzzaman, 2016).

Menurut Ibrahim (2001 dalam Hardiansyah, 2018 : 55) kualitas pelayanan publik adalah suatu kondisi dinamis yang terkait dengan produk, layanan, manusia, proses, dan lingkungan, dilakukan penilaian dan kualitasnya ditetapkan pada saat pemberian pelayanan publik tersebut.

Kualitas pada layanan inilah yang membedakan dari layanan perusahaan lain dan membuat petugas lebih cenderung menyenangkan pelanggan. Namun, kualitas layanan tergantung pada seberapa baik petugas melayani masyarakat sehingga pelanggan puas (syahril, 2016).

## **2. Kualitas dan Standar Pelayanan**

Tingkat pelayanan minimum yang wajib diberikan dan dituangkan dalam prosedur standar yang menekankan pada indikator kualitas pelayanan baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Tujuan dasar dari standar pelayanan publik adalah untuk memberikan pelayanan yang tanpa kekerasan dan manusiawi. Kecepatan pelayanan, kecepatan waktu, kecepatan respon, keramahan, kenyamanan, kebersihan, keindahan,

keimanan, dan etika merupakan indikator kualitas pelayanan yang harus dipenuhi penyedia layanan (Syahril, 2016).

### 3. Penentu Mutu Pelayanan

Beberapa hal yang harus dipahami agar dapat melaksanakan program mutu pelayanan. Makna pelayanan merupakan salah satu sudut pandang dari segala sesuatu yang memegang peranan penting. Mutu adalah keseluruhan penilaian dan kemampuan suatu barang dan jasa yang terdapat di dalamnya serta perasaan aman dan kepentingan pengguna layanan (Azwar dalam Syahril, 2016). Karena penilaian konsumen layanan sangat bertentangan, oleh karena sebab itu dimensi kualitas tergantung pada:

#### 1) Pemakai Jasa Pelayanan

Mutu pelayanan lebih terikat pada dimensi tanggapan petugas dalam mencukupi kepentingan masyarakat, kemudahan petugas dan masyarakat berkomunikasi, dengan kepedulian dan kesopanan petugas dalam memberikan layanan publik.

#### 2) Penyelenggara Pelayanan

Mutu pelayanan lebih terikat atas dimensi kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi terkini atau otonomi profesi dalam memberikan pelayanan sebanding dengan kebutuhan masyarakat.

#### 4. Pengukuran Kualitas Pelayanan

Kuesioner yang sudah diisi setelah itu dikumpulkan serta dipilah secara kuantitatif dengan memakai aplikasi Microsoft. Proses serta analisis data sesuai dengan petunjuk dalam keputusan PERMENPAN R. B. Nomor 14 tahun 2017, sehingga sesuai dengan standar nasional (PERMENPAN, 2017).

##### a) Metode Pengolahan Data

Nilai Survey Kepuasan Masyarakat dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang, masing-masing unsur pelayanan. Dalam menghitung Survey Kepuasan Masyarakat dalam 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang diteliti, disetiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai Survey Kepuasan Masyarakat unit pelayanan dengan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dipergunakan rumus sebagai berikut

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survey Kepuasan Masyarakat yaitu antara 25–100 maka hasil dari

penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut :

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

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

- a. Menambahkan unsur yang di anggap tepat.
- b. Memberikan bobot yang berbeda dalam 9 (Sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

**Tabel 2.4.**

**Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

*Sumber: Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Revormasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017.*

b) Perangkat Pengolahan

a. Pengolahan dengan computer

Data entry dan penghitungan survey dilakukan dengan program komputer/ sistem menggunakan Microsoft Excel.

b. Pengolahan secara manual

1. Data isi kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 9, dari kesembilan pertanyaan tersebut terdapat 9 unsur pelayanan yang wajib dilakukan survei.
2. Selanjutnya, dalam memperoleh nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai survey unit pelayanan adalah sebagai berikut:
  - a. Nilai rata-rata per unsur pelayanan masing-masing pertanyaan pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata per pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur layanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Dalam memperoleh nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.
  - b. Penilaian survei pelayanan untuk memperoleh nilai survei unit layanan, terhadap 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang tersebut pertanyaan tersebut dijumlahkan.
  - c. Data selanjutnya dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mencocokkan data responden yang dihimpun berdasar umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir serta pekerjaan utama. maksudnya agar mengetahui data responden serta jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis objektivitasnya (PERMENPAN, 2017).

## 2.5. Kepuasan Masyarakat

### 1. Pengertian kepuasan masyarakat

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menyatakan bahwa Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik (PERMENPAN, 2017).

Kepuasan masyarakat adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi (Nasution dalam Damayanti et al., 2019). Kepuasan masyarakat merupakan perbedaan antara apa yang diharapkan masyarakat terhadap apa yang perusahaan tawarkan (Kuswandi, 2004).

Kepuasan masyarakat adalah penilaian dari masyarakat atas penggunaan barang maupun jasa yang dibandingkan antara harapan sebelum digunakana (Kasmir 2008). Ukuran kepuasan masyarakat merupakan langkah pertama yang menjadi tolak ukur kepada seluruh perusahaan bahwa, titik temu antara masyarakat dan perusahaan.

Faktanya, bahwa perusahaan tidak bisa sukses dengan berfokus hanya pada kepuasan pelanggan. Perusahaan harus mampu mempertahankan pelanggan yang sudah mereka miliki dan mendatangkan pelanggan baru. Keuntungan perusahaan akan meningkat

jika masyarakat itu setia, Kesetiaan masyarakat hanya ditentukan oleh kepuasan masyarakat itu sendiri, (Syahril, 2016).

## **2. Faktor Penentu Kepuasan Masyarakat**

Setiap perusahaan dapat memberikan kontribusi untuk kepuasan masyarakat dengan memproduksi barang atau jasa yang memenuhi semua kebutuhan masyarakat serta memaksimalkan profitabilitas perusahaan yang berkelanjutan. Menurut Kuswandi (2004) adapun hal yang menetapkan puas atau tidak puasnya masyarakat biasanya sebagai berikut:

- 1) Mutu barang atau jasa lebih bermutu dapat dilihat dari fisiknya.
- 2) Mutu pelayanan, pelanggan akan terus-menerus mengkritik berbagai jenis layanan, tetapi jika suatu layanan sesuai dengan harapan mereka, dapat disimpulkan bahwa layanan tersebut dikatakan bermutu.
- 3) Harga merupakan aspek paling rumit dalam mencukupi kebutuhan masyarakat. Masyarakat biasanya akan menentukan barang dan jasa dengan harga yang paling rendah dibanding dengan perusahaan lain.
- 4) Waktu penyerahan mengacu pada distribusi dan penyediaan barang dan jasa yang tepat waktu dan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.



- 5) Keamanan yaitu masyarakat akan senang dengan produk atau layanan yang digunakan dan dilengkapi dengan keamanan yang tidak berbahaya bagi mereka.

### 3. Pengukur Kepuasan pelanggan/Masyarakat

Menurut (Kotler, 2008), ada beberapa kriteria untuk mengukur kepuasan masyarakat, yaitu:

a. Kesetiaan

Kesetiaan seseorang terhadap suatu pelayanan merupakan cerminan dari hasil pelayanan yang berhasil. Ukuran dari keberhasilan dapat dilihat dari kesetiaan dalam menggunakan produk atau jasa tersebut.

b. Keluhan

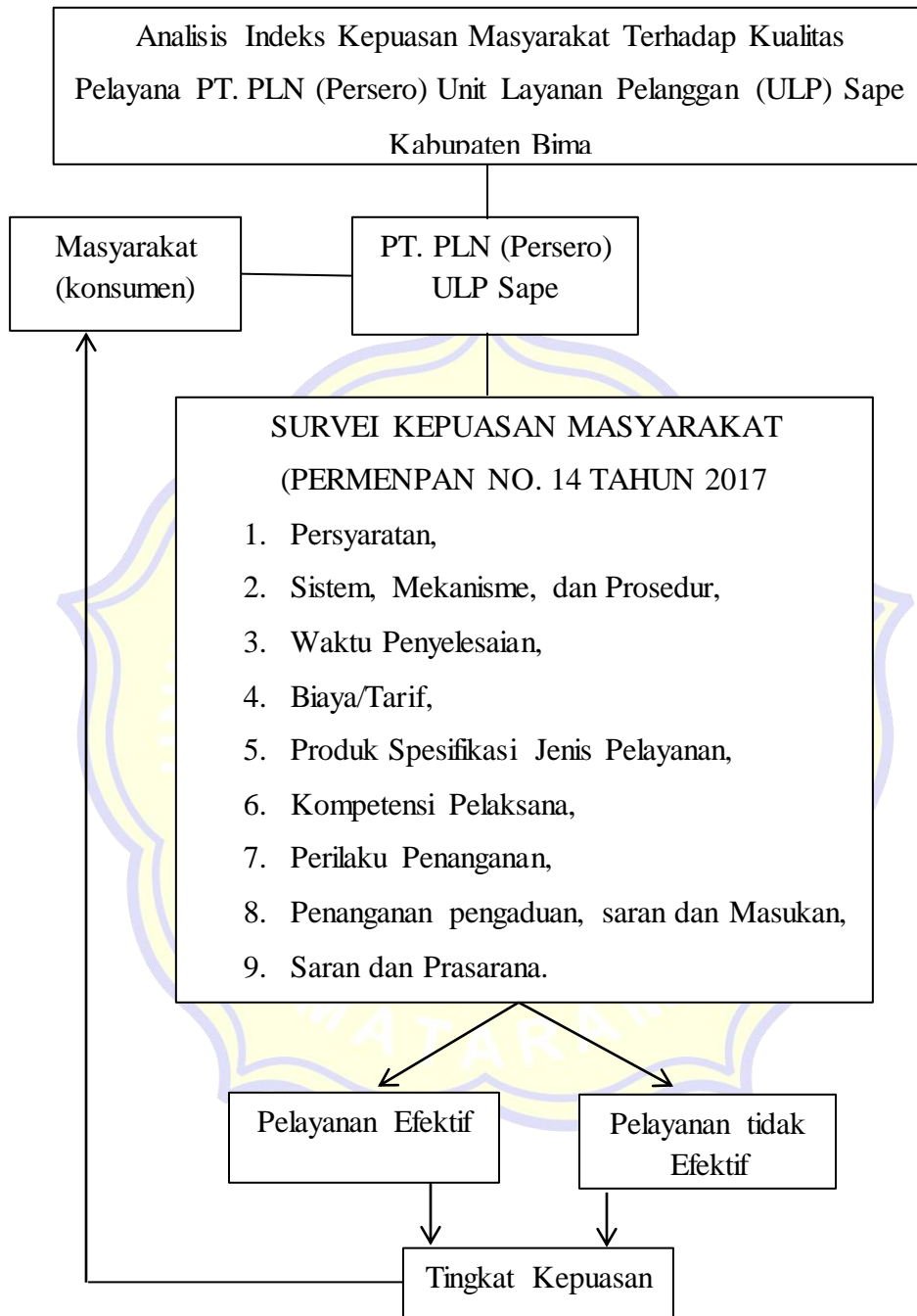
Keluhan adalah keadaan di mana seorang pelanggan tidak puas dengan hasil produk atau jasa tertentu sehingga jika masalah tidak segera diselesaikan, pelanggan dapat meninggalkan perusahaan tersebut.

c. Partisipasi

Pada dasarnya, hal ini dapat diukur dari seberapa sadar seseorang akan tanggung jawabnya untuk menggunakan haknya sebagai pelanggan. Ada banyak cara tambahan bagi perusahaan untuk mengukur atau mempertahankan kepuasan pelanggan.

## 2.6. Kerangka Berpikir

**Gambar 2.6. Kerangka Berpikir**



(Sumber : dimodifikasi dari Permenpan No. 14 tahun 2017)

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan penelitian *mix methods* (metode campuran) merupakan suatu langkah penelitian dengan menggunakan dua metode penelitian yaitu kualitatif dan kuantitatif (Creswell, 2010:5). Pendekatan dilakukan secara gabungan, untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang masalah dan pertanyaan penelitian. Menurut (Sugiyono, 2011:401) menyatakan bahwa penelitian metode campuran (*mix methods*) sangat berguna jika metode kuantitatif dan kualitatif yang digunakan secara terpisah, tapi tidak cukup akurat untuk memahami masalah penelitian, atau jika pemahaman yang lebih baik dapat diperoleh dengan menggunakan dua metode yaitu kuantitatif dan kualitatif.

#### **3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian tepatnya pada Kantor PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Sape, sebagai instansi Pelayanan terkait dengan pelayanan listrik. Objek penelitian ini adalah masyarakat/warga pengguna layanan. Sedangkan Waktu yang dipakai peneliti untuk melakukan penelitian ini yakni dalam waktu 2 bulan yang terhitung mulai bulan Desember 2022 sampai Januari 2023.

### 3.3. Populasi dan Sampel Responden

#### 1. Populasi

Menurut (Sugiyono, 2004:72) populasi adalah wilayah generalisasi terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu dipilih oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian dapat ditarik kesimpulan. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna layanan PT. PLN (Persero) ULP Sape.

#### 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2004:73). Sampel merupakan bagian dari populasi, sampel diambil dari bagian populasi yang dipilih.

Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Quota Sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan cara jumlah tertentu sebagai target yang harus memenuhi dalam pengambilan sampel dari populasi (khususnya yang tidak terhingga atau tidak jelas) kemudian dengan patokan jumlah tersebut penelitian mengambil sampel secara sembaranga asal memenuhi persyaratan sebagai sampel dari populasi tersebut (Kasiram, 2008:227). Desa yang di jadikan sampel pada penelitian ini yaitu Desa Lanta. Sampel dalam penelitian ini ditetapkan 100 masyarakat yang menerima pelayanan, dimana ukuran sampel diperoleh berdasarkan perhitungan  $(\text{jumlah unsur} + 1) \times 10 = (9 + 1) \times 10 = 100$  responden.

### **3.4. Jenis dan Sumber Data**

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

#### **1. Data Primer**

Data primer adalah Data yang dikumpulkan langsung dari subjek penelitian oleh seseorang atau organisasi untuk kepentingan penelitian. Contoh data primer meliputi observasi, wawancara, dan kuesioner. Pengumpulan data primer dilakukan dengan memberikan kuesioner dan wawancara dengan responden yang terpilih menjadi sampel.

#### **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah Data yang dikumpulkan dan disusun oleh penelitian sebelumnya atau diterbitkan oleh berbagai organisasi lain. Data sekunder juga dapat diperoleh dari sumber tidak langsung berupa dokumentasi dan arsip-arsip resmi.

### **3.5. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam teknik pengumpulan data penelitian ini, peneliti menggunakan data melalui:

#### **a. Kuesioner/Angket**

Menurut (Sugiyono, 2011:199-203) Angket adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responder untuk dijawabnya. Penelitian ini menggunakan kuesioner langsung

tertutup. Angket langsung tertutup adalah angket yang disajikan sedemikian rupa sehingga responden hanya perlu mencentang atau melingkari pada kolom atau tempat yang sesuai (Suharsini, 1995 dalam Laksana 2019).

b. Wawancara

Menurut (Sugiyono, 2011:231), wawancara adalah percakapan yang dilakukan dengan tujuan tertentu oleh dua pihak antara pewawancara yang memberikan pertanyaan serta terwawancara yang menjawab pertanyaan. Wawancara dalam penelitian ini menggunakan wawancara terstruktur, menurut (Sugiyono, 2009:73) wawancara terstruktur merupakan seluruh wawancara yang didasarkan pada suatu sistem atau daftar pertanyaan yang ditetapkan sebelumnya.

c. Observasi

Menurut (Sutrisno dalam Sugiyono, 2011), observasi adalah sebagai pengamatan dan pencatatan dengan sistematis atau fenomena-fenomena yang diteliti. Untuk melihat masalah yang dipilih untuk penelitian ini, observasi dilakukan agar bisa mendapatkan gambaran yang jelas tentang masalah dan arahan yang diperlukan dari temuan ini.

d. Dokumentasi

Menurut (Sugiyono, 2011:240), Teknik dokumentasi dalam penelitian ini adalah suatu teknik dokumentasi yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan mengimpun dan menganalisis dokumen

pendukung penelitian contohnya foto, mengenai bagaimana kondisi ruangan pelayanan publik, tugas, struktur organisasi, profil pegawai PT PLN. (Persero).

### 3.6. Teknik Analisis Data

Menurut (Sugiyono dalam Ferawati 2018) Analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis dari wawancara, catatan lapangan, dan sumber lain sehingga dapat dipahami oleh orang lain dan dibagikan kepada masyarakat luas. Analisis data dapat dilakukan dengan mengorganisir data, menjabarkan menjadi unit-unit, mensintesiskannya, menyusunnya menjadi pola, memilih yang penting dan akan dipelajari, serta menarik kesimpulan yang dapat dibagikan kepada orang lain.

Untuk data kuesioner pada penelitian ini dilakukan analisis data dengan langkah sebagai berikut, Nilai SKM dihitung dengan memakai nilai rata-rata tertimbang masing-masing faktor pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 faktor pelayanan yang dikaji, setiap faktor pelayanan ada penimbang yang sama dengan rumus selaku berikut:

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

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

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

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

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

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

- a. Menambahkan unsur yang dianggap tepat.
- b. Memberikan bobot yang berbeda dalam 9 (Sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Hasil perhitungan tersebut di atas dikategorikan sebagai berikut:

**Table 3.1 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM**

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

Sumber: *Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Revormasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017.*

Langkah selanjutnya Perangkat Pengolahan antara lain:

1. Pengolahan dengan computer

Data entry dan penghitungan survey dapat dilakukan dengan program komputer/ sistem data base (Microsoft Excel).

2. Pengolahan secara manual



- 1) Data isi kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 9, dari kesembilan pertanyaan tersebut terdapat 9 unsur pelayanan yang wajib dilakukan survei.
- 2) Berikutnya, dalam memperoleh nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai survey unit pelayanan adalah sebagai berikut:
  - a. Nilai rata-rata per unsur pelayanan. Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata per pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur layanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Dalam memperoleh nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.
  - b. Penilaian survei pelayanan untuk memperoleh nilai survei unit layanan, terhadap 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang tersebut pertanyaan tersebut dijumlahkan.
3. Data selanjutnya dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mencocokkan data responden yang dihimpun berdasar umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir serta pekerjaan utama. maksudnya agar mengetahui data responden serta jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis objektivitasnya.

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

1. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari hasil obeservasi, wawancara dan dokumentasi merupakan data mentah dari lapangan. Menurut (Sugiyono, 2011:247), perlu dilakukannya memilah data yang relevan untuk disajikan serta mampu menjawab pertanyaan.

2. Penyajian Data

Menurut (Sugiyono, 2011:249), data yang diberikan dapat digunakan untuk mencari solusi dari permasalahan yang diteliti. Setelah data disajikan secara rinci, maka selanjutnya adalah membahas data yang telah disajikan tersebut.

3. Penarikan Kesimpulan

Menurut (Sugiyono, 2011:253), setelah data yang disajikan tersebut dibahas secara rinci, maka selanjutnya data tersebut diambil kesimpulannya. Kesimpulan digunakan sebagai jawaban dari permasalahan yang diteliti.