

Community Satisfaction Index In Seluma Selatan Village Office Services, Seluma Selatan District, Seluma Regency

Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Kantor Desa Sengkuang Kecamatan Seluma Selatan Kabupaten Seluma

Rama Triansyah Putra ¹⁾ ; Suswati Nasution ²⁾ ; Iswidana Utama Putra ³⁾

^{1,2,3)} Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu

Email: ¹⁾ ramamatriansyahputra@gmail.com; ²⁾ suswatinasution@unived.ac.id;

³⁾ iswie@unived.ac.id

ARTICLE HISTORY

Received [2 Oktober 2022]

Revised [23 Oktober 2022]

Accepted [12 November 2022]

KEYWORDS

Community Satisfaction Index,
Seluma Selatan Village Office
Services

This is an open access article
under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Kantor Desa Sengkuang Kecamatan Seluma Selatan Kabupaten Seluma dengan Permenpan No. 14 Tahun 2017 terhadap 9 unsur. Metode penelitian ini yakni deskriptif kuantitatif, dengan teknik accidental sampling. Sampel penelitian ini sebanyak 110 orang responden dalam bentuk Nilai IKM di hitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan di Kantor Desa Sengkuang Kecamatan Seluma Selatan Kabupaten Seluma pada Persyaratan menunjukkan unsur nilai konversi IKM sebesar 93.75, dengan kategori Sangat Baik, Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan dengan unsur nilai konversi IKM sebesar 76.00, dengan kategori Kurang Baik, Waktu penyelesaian dengan unsur nilai konversi IKM sebesar 76.25, dengan kategori Kurang Baik, Biaya/ tarif dengan unsur nilai konversi IKM sebesar 96.00, dengan kategori Sangat Baik, Produk spesifikasi jenis pelayanan pada unsur nilai konversi IKM sebesar 93.75, dengan kategori Sangat Baik, Kompetensi pelaksana dengan unsur nilai konversi IKM sebesar 94.00, dengan kategori Sangat Baik, Perilaku pelaksana dengan hasil nilai konversi IKM sebesar 88.00 dengan kategori Baik, Penanganan pengaduan saran dan masukan menunjukkan nilai konversi IKM sebesar 94.00 dengan kategori Sangat Baik, dan Sarana menunjukkan nilai konversi IKM sebesar 93.25 dengan kategori Sangat Baik. Maka, IKM di Kantor Desa Sengkuang Kecamatan Seluma Selatan Kabupaten Seluma adalah 80.50 dengan mutu pelayanan B dan penilaian pelayanan adalah baik, karena berada pada interval nilai 76,61 - 88,30.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the Community Satisfaction Index in the Services of the Sengkuang Village Office, Seluma Selatan District, Seluma Regency with Permenpan No. 14 of 2017 on 9 elements. This research method is descriptive quantitative with accidental sampling technique. The sample of this study was 110 respondents in the form of the IKM value calculated using the weighted average value of each service element. The results of this study indicate that the service at the Sengkuang Village Office, Seluma Selatan District, Seluma Regency on the requirements shows an IKM conversion value element of 93.75, with a very good category, systems, mechanisms and service procedures with an IKM conversion value element of 76.00, with a Poor category, Time completion with an IKM conversion value element of 76.25, in the Poor category, Costs/tariffs with an IKM conversion value element of 96.00, in the Very Good category, Product specifications for the type of service on an IKM conversion value element of 93.75, with a Very Good category, Implementing competence with the element of the IKM conversion value is 94.00, with the Very Good category, the behavior of the implementer with the result of the IKM conversion value of 88.00 in the Good category, Handling of suggestions and input complaints shows the IKM conversion value of 94.00 in the Very Good category, and Means shows the IKM conversion value of 93.25 with very category Well. So, the IKM at the Sengkuang Village Office, Seluma Selatan District, Seluma Regency is 80.50 with a service quality B and the service rating is good, because it is in the interval value of 76.61 - 88.30.

PENDAHULUAN

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

Kantor Desa Sengkuang Kecamatan Seluma Selatan Kabupaten Seluma merupakan unsur pelayanan publik, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Pelayanan dalam bentuk barang publik dapat berupa fasilitas-fasilitas yang menunjang kehidupan masyarakat, seperti jalan raya, air

bersih dan lain sebagainya. Sedangkan jasa adalah tempat pelayanan administrasi masyarakat. Oleh sebab itu, semakin tinggi kualitas pelayanan dalam bentuk barang publik, maka kehidupan masyarakat akan baik, artinya tidak ada masalah yang menghambat dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari. Sementara pelayanan dalam bentuk jasa sangat dibutuhkan masyarakat, seperti pelayanan kesehatan dan pendidikan serta penyelenggaraan transportasi.

Dari penjelasan di atas, dalam pelaksanaannya pegawai kantor desa Sengkuang Kecamatan Seluma Selatan ternyata masih banyak dijumpai kekurangan dan masih jauh dari yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan masih munculnya berbagai keluhan masyarakat melalui media massa. Jika kondisi ini tidak direspon oleh pemerintah, maka akan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap desa tersebut itu sendiri. Mengingat fungsi utama dalam pelayanan di kantor desa Sengkuang Kecamatan Seluma Selatan adalah melayani masyarakat. Menurut Kasmir, (2017:47) bahwa kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Akan tetapi, pelayanan Kantor Desa Sengkuang Kecamatan Seluma Selatan masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, yang mengakibatkan kurangnya rasa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di kantor desa tersebut.

Kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan, dibandingkan dengan harapannya. Jadi, pengertian kepuasan masyarakat adalah sesuatu yang sama dengan apa yang diharapkan. Seperti masyarakat yang mengaharapkan pelayanan tepat waktu, akan tetapi kenyataannya terlambat, sehingga menimbulkan kekecewaan dan rasa tidak puas. Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Menurut Permenpan No. 14 Tahun 2017. tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Umar (2015:65) bahwa kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang diterima dan harapannya. Jadi, kepuasan masyarakat Desa Sengkuang Kecamatan Seluma Selatan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Namun, sangat disayangkan penerapan pelayanan publik di Kantor Desa Sengkuang masih kurang memuaskan, contohnya berdasarkan wawancara lepas penulis dengan beberapa warga yang sedang menggunakan pelayanan umum, mereka berpendapat bahwa sistem birokrasi yang berbelit-belit, seperti dalam pembuatan surat pengantar Kartu Keluarga (KK), akte kelahiran dan lain sebagainya. Selanjutnya, kepastian jadwal pelayanan yang tidak pasti atau tidak tepat waktu, sehingga menjadi keluhan oleh warga masyarakat Desa Sengkuang Kecamatan Seluma Selatan atas kinerjanya tersebut. Menurut Lijan Poltak S, dalam Arif Tamimi Pasaribu (2021:8) mengatakan bahwa kepuasaan pelangganlah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan, Maka, dengan pendapat tersebut, penilaiannya adalah bagaimana indeks kepuasan masyarakat dapat terwujud, dengan peningkatan sumber daya manusia dalam bekerja.

Dari berapa pokok permasalahan di atas, maka penulis perlu melakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kantor Desa Sengkuang pada pelayanannya. Sebab Indeks Kepuasan Masyarakat adalah salah satu tolak ukur kegiatan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat dengan mengoptimalkan kinerja aparatur pemerintah desa, agar tujuan pencapaian harapan kepuasan masyarakat kedepannya dapat terwujud.

LANDASAN TEORI

Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut Permenpan No. 14 Tahun 2017 adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Umar (2015:65) bahwa kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang diterima dan harapannya. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kepuasan pelangganlah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan Lijan Poltak S, dalam Arif Tamimi Pasaribu (2021:8).

Tujuan Pengukuran Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Permenpan No. 14 Tahun 2017 disebutkan bahwa SKM ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan sasaran:



1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Indikator Indeks Kepuasan Masyarakat

Sesuai tujuan penelitian ini, penulis mengacu pada Permenpan No. 14 Tahun 2017 disebutkan bahwa SKM ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Maka, unsur-unsur yang menjadi fokus dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada penelitian ini berdasarkan Permenpan No. 14 Tahun 2017, terdiri dari 9 unsur yang terdiri dari :

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
2. Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
3. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
4. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan Berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas memberikan pelayanan
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut
9. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses(usaha, pembangunan, proyek). Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Pelayanan

Di dalam memasuki era pengembangan pelayanan, penyedia jasa pelayanan publik (public service provider) terus mengupayakan perbaikan usahanya. Indonesia sebagai negara dengan jumlah penduduk ketiga terbesar, memiliki tantangan yang luar biasa dalam melayani masyarakatnya, baik dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Daryanto dan Ismanto Setia Budi (2014:135) mengatkan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Menurut Kasmir, (2017:47) bahwa kualitas pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. Menurut Tjiptono (2016:59) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Prinsip Pelayanan

Di dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggara pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dalam memberikan pelayanan seperti keluhan, persoalan, sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik. Serta rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran
3. Kepastian waktu, Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

5. Keamanan hukum. Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian
6. Tanggung jawab, Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan da pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan akses, Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan, Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas, Kenyamanan, Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Standar Pelayanan

Menurut Mukarom dan Laksana (2018:85) menyatakan bahwa standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Kepuasan Pelayanan

Kepuasan merupakan suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Sangat dibutuhkan penelitian untuk membuktikan ada atau tidaknya harapan sebelumnya yang merupakan bagian terpenting dalam kepuasan Setiawan, dkk., (2016:3). Kepuasan didorong akan tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan yang semakin meningkat.

Kepuasan pada saat ini menjadi hal yang penting bagi semua jenis organisasi dan bukan suatu pilihan karena perusahaan yang tidak mampu memenuhi kepuasan konsumen lambat laun akan ditinggalkan. Menurut Irawan, dkk., (2019:36) bahwa kepuasan merupakan strategi jangka panjang dalam mempertahankan pelanggan dan membutuhkan dukungan semua lini dalam perusahaan. Semua upaya yang dilakukan oleh elemen internal organisasi memiliki satu tujuan, yaitu melayani dan memberikan kepuasan bagi pelanggan,

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Pemilihan analisis data yang digunakan adalah dengan analisis deskriptif kualitatif dengan menggunakan rumus IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk menjawab angket tentang Analisis Kualitas Pelayanan di Kantor Desa Sengkuang Kecamatan Seluma Selatan Kabupaten Seluma. Data-data yang diperoleh dari hasil kuisisioner selanjutnya diolah dengan menggunakan rumus IKM.

Hasil pengumpulan data penilaian dari kuesioner untuk unit pelayanan Kantor Desa Sengkuang Kecamatan Seluma Selatan Kabupaten Seluma dalam lembar kerja :

Tabel 1. Lembar Kerja

Nomor Responden	U1	U2	U3	9
1					
2					
.....					

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Dalam pengelolaan ini data penelitian ditempuh dengan cara sebagai berikut:

Berikut tabel nilai persepsi, interval IKM konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan yang digunakan dalam menyusun indeks IKM.

Tabel 2. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25 – 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 : Kemenpan RB No. 14 Tahun 2017

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan Pembahasan

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Kantor Desa Sengkuang Kecamatan Seluma Selatan Kabupaten Seluma berdasarkan berdasarkan Permenpan No. 14 Tahun 2017 yang meliputi 9 indikator unsur pelayanan, diantaranya:

- Perhitungan nilai skor pelayanan berdasarkan persyaratan
Berdasarkan perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB NO.14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Kantor Desa Sengkuang Kecamatan Seluma Selatan Kabupaten Seluma pada unsur persyaratan pelayanan mendapatkan nilai 93.75 dengan kategori “Sangat Baik”.
- Perhitungan nilai skor pelayanan berdasarkan sistem, mekanisme dan prosedur
Berdasarkan perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB NO.14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Kantor Desa Sengkuang Kecamatan Seluma Selatan Kabupaten Seluma pada unsur persyaratan pelayanan mendapatkan nilai 76.00 dengan kategori “Kurang Baik”.
- Perhitungan nilai skor pelayanan berdasarkan waktu penyelesaian
Berdasarkan perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB NO.14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Kantor Desa Sengkuang Kecamatan Seluma Selatan Kabupaten Seluma pada unsur persyaratan pelayanan mendapatkan nilai 76.25 dengan kategori “Kurang Baik”.
- Perhitungan nilai skor pelayanan berdasarkan biaya/ tarif
Berdasarkan perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB NO.14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Kantor Desa Sengkuang Kecamatan Seluma Selatan Kabupaten Seluma pada unsur persyaratan pelayanan mendapatkan nilai 96.00 dengan kategori “Sangat Baik”.
- Perhitungan nilai skor pelayanan berdasarkan produk spesifikasi jenis pelayanan
Berdasarkan perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB NO.14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Kantor Desa Sengkuang Kecamatan Seluma Selatan Kabupaten Seluma pada unsur persyaratan pelayanan mendapatkan nilai 93.75 dengan kategori “Sangat Baik”.
- Perhitungan nilai skor pelayanan berdasarkan kompetensi pelaksana
Berdasarkan perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB NO.14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Kantor Desa Sengkuang Kecamatan Seluma Selatan Kabupaten Seluma pada unsur persyaratan pelayanan mendapatkan nilai 94.00 dengan kategori “Sangat Baik”.
- Perhitungan nilai skor pelayanan berdasarkan perilaku pelaksana

Berdasarkan perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB NO.14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Kantor Desa Sengkuang Kecamatan Seluma Selatan Kabupaten Seluma pada unsur persyaratan pelayanan mendapatkan nilai 88.00 dengan kategori “Baik”.

8. Perhitungan nilai skor pelayanan berdasarkan penanganan pengaduan saran dan masukan
Berdasarkan perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB NO.14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Kantor Desa Sengkuang Kecamatan Seluma Selatan Kabupaten Seluma pada unsur persyaratan pelayanan mendapatkan nilai 94.00 dengan kategori “Sangat Baik”
9. Perhitungan nilai skor pelayanan berdasarkan sarana
Berdasarkan perhitungan unsur pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB NO.14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Kantor Desa Sengkuang Kecamatan Seluma Selatan Kabupaten Seluma pada unsur persyaratan pelayanan mendapatkan nilai 93.75 dengan kategori “Sangat Baik”.

Apabila dilihat dari masing-masing unsur Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Sengkuang Kecamatan Seluma Selatan Kabupaten Seluma yang mengacu pada empat buah nilai persepsi atau kategorisasi mutu pelayanan pada, nilai IKM dari setiap unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Perunsur

No	Indikator	Nilai Rata-Rata	Nilai Interval IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3.75	93.75	A	Sangat Baik
2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3.04	76.00	C	Kurang Baik
3	Waktu penyelesaian	3.05	76.25	C	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	3.84	96.00	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.75	93.75	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.76	94.00	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.52	88.00	B	Baik
8	Penanganan pengaduan saran dan masukan	3.76	94.00	A	Sangat Baik
9	Sarana	3.73	93.25	A	Sangat Baik

Sumber: Data Diolah, 2022

Berdasarkan Tabel di atas, dilihat hasil indeks IKM perunsur hanya indikator sistem, mekanisme dan prosedur dan waktu penyelesaian yang memiliki nilai mutu pelayanan C dengan kinerja kurang baik. Untuk indikator Perilaku Pelaksana memiliki nilai mutu pelayanan B dengan kinerja baik, selanjutnya yang memiliki nilai mutu pelayanan A dengan kinerja Sangat mulai dari indikator persyaratan, biaya atau tarif Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, kompetensi pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan waktu penyelesaian serta sarana.. Indeks kepuasan masyarakat (IKM) tertinggi adalah biaya/tariff dengan nilai sebesar 3,84 dengan nilai konversi IKM sebesar 96.00 yang berarti mutu pelayanan “A” kinerja unit pelayanan “Sangat Baik”, sedangkan nilai indikator terendah adalah Sistem, mekanisme dan prosedur dengan nilai sebesar 3,04 dengan nilai konversi IKM sebesar 76.00 yang berarti mutu pelayanan “C” kinerja unit pelayanan “kurang baik”. Untuk itu peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan dari nilai terkecil, dimana peningkatan perlu pembenahan, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Unsur Pelayanan

No	Indikator	Nilai Rata-Rata	Nilai Interval IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Sistem, mekanisme dan prosedur	3.04	76.00	C	Kurang Baik
2	Waktu penyelesaian	3.05	76.25	C	Kurang Baik
3	Perilaku Pelaksana	3.52	88.00	B	Baik
4	Sarana	3.73	93.25	A	Sangat Baik
5	Persyaratan	3.75	93.75	A	Sangat Baik
6	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.75	93.75	A	Sangat Baik
7	Kompetensi Pelaksana	3.76	94.00	A	Sangat Baik
8	Penanganan pengaduan saran dan masukan	3.76	94.00	A	Sangat Baik
9	Biaya/Tarif	3.84	96.00	A	Sangat Baik

Sumber: Data Diolah, 2022

Dari tabel di atas, dari hasil prioritas peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan unsur pelayanan, maka mutu kinerja pelayanan yang mendapatkan mutu penilaian yang “kurang baik” (C) adalah sistem, mekanisme dan prosedur serta waktu penyelesaian. Hal tersebut merupakan bagian yang cukup esensial atau penting dalam melakukan sistem urusan administrasi, dimana hal tersebut sering membuat masyarakat resah dengan sistem mekanisme dan prosedur yang berbelit-belit tidak pada prosedur yang mudah, selanjutnya waktu penyelesaiannya cukup lama dengan alasan sakit, cuti dan lain sebagainya. Untuk itu, perlu dibenahi tata cara yang lebih efektif dan efisien serta komprehensif dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya, sehingga masyarakat memiliki harapan yang baik kedepannya.

Kemudian mutu penilaian yang “Baik” (B) adalah perilaku pelaksana. Hal tersebut sudah menunjukkan sedikit kemajuan dalam melaksanakan tugasnya. Selanjutnya yang perlu dipertahankan dengan mutu pelayanan yang “sangat baik” (A) adalah sarana, persyaratan, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, penanganan pengaduan saran dan masukan, dan biaya/tarif. Sebab, hal tersebut akan menunjang efektivitas kegiatan dalam melayani masyarakat, sehingga masyarakat di Desa Sengkuang Kecamatan Seluma Selatan Kabupaten Seluma merasa puas dan memiliki harapan yang baik kedepannya.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini menunjukkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Kantor Desa Sengkuang Kecamatan Seluma Selatan Kabupaten Seluma memiliki nilai 80.50, dengan mutu pelayanan Baik (B), karena berada pada interval nilai 76,61 - 88,30.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Kantor Desa Sengkuang Kecamatan Seluma Selatan Kabupaten Seluma sesuai Permenpan No. 14 Tahun 2017 yang terdiri dari 9 unsur menunjukkan sebagai berikut;

1. Persyaratan di Kantor Desa Sengkuang Kecamatan Seluma Selatan Kabupaten Seluma pada unsur nilai konversi IKM sebesar 93.75, dengan kategori “Sangat Baik”. Hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas dengan persyaratan pelayanan yang diberikan. Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan di Kantor Desa Sengkuang Kecamatan Seluma Selatan Kabupaten Seluma pada unsur nilai konversi IKM sebesar 76.00, dengan kategori “Kurang Baik”. Sebab masih terdapat masyarakat yang menganggap sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan masih berbelit-belit, lambat dan sebagainya.
2. Waktu penyelesaian pelayanan di Kantor Desa Sengkuang Kecamatan Seluma Selatan Kabupaten Seluma pada unsur nilai konversi IKM sebesar 76.25, dengan kategori “Kurang Baik”. Maka, hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat kurang puas dengan waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan oleh Kantor Desa Sengkuang Kecamatan Seluma Selatan Kabupaten Seluma.
3. Biaya/ tarif yang ditetapkan Kantor Desa Sengkuang Kecamatan Seluma Selatan Kabupaten Seluma dalam melaksanakan programnya dapat dikatakan sesuai dengan harapan masyarakat. Hasil tersebut menunjukkan unsur nilai konversi IKM sebesar 96.00, dengan kategori “Sangat Baik”.

4. Produk spesifikasi jenis pelayanan Kantor Desa Sengkuang Kecamatan Seluma Selatan Kabupaten Seluma dalam melaksanakan programnya dapat dikatakan sesuai dengan harapan masyarakat. Hasil menunjukkan unsur nilai konversi IKM sebesar 93.75, dengan kategori "Sangat Baik".
5. Kompetensi pelaksana Kantor Desa Sengkuang Kecamatan Seluma Selatan Kabupaten Seluma, masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dengan unsur nilai konversi IKM sebesar 94.00, dengan kategori "Sangat Baik".
6. Perilaku pelaksana Kantor Desa Sengkuang Kecamatan Seluma Selatan Kabupaten Seluma dapat dikatakan sesuai dengan harapan masyarakat dengan hasil nilai konversi IKM sebesar 88,00 dengan kategori "Baik".
7. Penanganan pengaduan saran dan masukan pada Kantor Desa Sengkuang Kecamatan Seluma Selatan Kabupaten Seluma dapat dikatakan sesuai dengan harapan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan nilai konversi IKM sebesar 94.00 dengan kategori "Sangat Baik".
8. Sarana pada Kantor Desa Sengkuang Kecamatan Seluma Selatan Kabupaten Seluma sesuai harapan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan nilai konversi IKM sebesar 93.25 dengan kategori "Sangat Baik".

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti dapat memberi saran sebagai berikut:

1. Indeks Pelayanan Masyarakat di Kantor Desa Sengkuang Kecamatan Seluma Selatan Kabupaten Seluma tergolong baik (B) dengan nilai 80.50, sebab berada pada interval nilai 76,61 - 88,30. Untuk kedepannya, masih perlu ditingkatkan agar bisa mencapai mutu penilaian yang sangat baik.
2. Untuk unsur sistem, mekanisme dan prosedur serta waktu penyelesaian yang dilakukan di Kantor Desa Sengkuang Kecamatan Seluma Selatan Kabupaten Seluma memiliki mutu penilaian kurang baik (C). Untuk itu, kedepannya harus lebih diperhatikan lagi bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik terhadap masyarakat sesuai aturan yang berlaku.
3. Untuk mutu penilaian perilaku pelaksana mendapatkan nilai "Baik: (B). kedepannya masih perlu ada perbaikan agar sistem pelayanan bias terlaksana dengan efektif dan efisien,
4. Untuk sarana, persyaratan, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, penanganan pengaduan saran dan masukan serta biaya/tarif mendapatkan mutu penilaian "Sangat Baik" (A) ini harus dipertahankan. Namun, perlu diperhatikan mutu penilaian yang dianggap masih kurang baik, sebab ke 9 unsur berdasarkan KMENPAN No. 14 Tahun 2017 harus memiliki keseimbangan dalam menjalankannya, agar pelayanan bisa berjalan sesuai keinginan masyarakat yang akuntabel dan komprehensif.
5. Bagi peneliti selanjutnya, agar bisa memberikan tambahan dalam pengembangan tentang IKM sesuai perundangan-undangan saat ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Irawan, dkk. 2019. *Pinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 tentang Hakikat Pelayanan Publik
- Lijan Poltak Sinambela. 2021. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Setiawan, Nashrullah, dkk, 2016 "Analisis Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Kualitas Layanan E-Commerce Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Statistik (Studi Kasus Di Website E-Commerce Lazada)" Seminar Nasional IENACO, UII.
- Umar, Husain. 2014. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Permenpan No. 14 Tahun 2017. tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.