

## INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA BANGUN SERANTEN KECAMATAN MUARA TABIR KABUPATEN TEBO

Yudhi Novriansyah<sup>1</sup>, Nastiti Setyo Windarti<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Ekonomi Manajemen, Universitas Muara Bungo, Indonesia

[yudhibungo83@gmail.com](mailto:yudhibungo83@gmail.com)

---

### ABSTRAK

---

**Abstrak:** Pelayanan merupakan salah satu alat pemuas kebutuhan manusia sebagaimana halnya dengan pelayanan administratif yang ada di Desa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan Kantor Desa Bangun Seranten Kecamatan Muara Tabir diukur berdasarkan kepuasan masyarakat menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Penelitian ini dilakukan di Kantor Desa Bangun Seranten Kecamatan Muara Tabir pada bulan Mei hingga Juli 2021. Teknik sampling yang digunakan adalah *accidental sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk pelayanan Kantor Desa Bangun Seranten Kecamatan Muara Tabir adalah sebesar 3,2025 dengan angka konversi sebesar 80,0619. Maka, mutu pelayanan sudah masuk kriteria baik atau memuaskan. Hal tersebut didukung dari 9 indikator yang dihitung terdapat 8 indikator dengan kategori baik dan 1 dengan kategori kurang baik yaitu pada kategori persyaratan. Disarankan agar Kantor Desa Bangun Seranten meningkatkan pelayanan khususnya pada persyaratan pelayanan. mempertahankan sistem mekanisme prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan saran dan masukan dan sarana dan prasarana

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik; Kepuasan Masyarakat; Indeks Kepuasan Masyarakat

*.Abstract:* Service is one tool to satisfy human needs with administrative services in the village. This study aims to determine the services of the Bangun Seranten Village Office, Muara Tabir District, measured based on community satisfaction using the Community Index. This research was conducted at the Bangun Seranten Village Office Muara Tabir District from May to July 2021. The sampling technique used was accidental sampling. The results showed that the Community Index (IKM) for the services of the Bangun Seranten Village Office, Muara Tabir District was 3.2025 with a conversion rate of 80.0619. So, the quality of service has entered the criteria of good or satisfactory. From of 9 indicators calculated, there are 8 indicators in the goods category and 1 in the less good category. The recommended this research the Bangun Seranten Village Office improve services, especially on service requirements. maintain implementing systems, procedures, completion times, costs/tariffs, product specifications, services, implementers, behavior, handling complaints and inputs and infrastructure

**Keywords:** Public service; Community Satisfaction; Community Index

---

#### Article History:

Received: 25-08-2021

Revised : 02-09-2021

Accepted: 07-09-2021

Online : 12-09-2021



This is an open access article under the

CC-BY-SA license

---

Koresponden: [yudhibungo83@gmail.com](mailto:yudhibungo83@gmail.com)

Copyright © 2021 JMS

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Desa merupakan ujung tombak dalam aktivitas pelayanan. Pemerintah Desa berkewajiban memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat setempat dalam upaya mencapai kesejahteraan masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dituntut untuk cepat dan tepat. Oleh sebab itu pemerintahan akan berjalan dengan baik bergantung pada sumber daya yang tersedia, baik sumberdaya manusia maupun sumber daya lainnya. Pelayanan merupakan salah satu alat pemuas kebutuhan manusia sebagaimana halnya dengan pelayanan administratif yang ada di Desa.

Oleh sebab itu, kedudukan Sumber Daya Manusia dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana

pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat. Kabupaten Tebo merupakan kabupaten yang ada di Provinsi Jambi. Kabupaten Tebo memiliki dua belas kecamatan, salah satunya yaitu Kecamatan Muara Tabir, yang terdiri dari delapan desa. Salah satu desa yang ada di Kecamatan Muara Tabir yaitu Desa Bangun Seranten. Di Desa Bangun Seranten aktivitas pertama pelayanan publik dilakukan. Pemerintah Desa Bangun Seranten bertindak sebagai ujung tombak dalam sistem pemerintahan daerah, yang akan berhubungan dan bersentuhan langsung dengan masyarakat. Desa Bangun Seranten memiliki luas wilayah mencapai 16,25 KM<sup>2</sup> yang terbagi dalam 4 dusun dan 21 RT (Rukun Tetangga).

Untuk mewujudkan pelayanan tersebut, Kantor Desa Bangun Seranten yang berada di Kecamatan Muara Tabir memiliki perangkat desa sebagai mana terlihat pada tabel 1:

**Tabel 1.Data Jumlah Perangkat Desa Bangun Seranten**

No	Jabatan	Jumlah
1	Kepala Desa	1
2	Sekretaris Desa	1
3	Kaur	3
4	Kasie	3
5	Kepala Dusun	4
6	Staf	1
<b>Total</b>		<b>13</b>

**Sumber:** Kantor Desa Bangun Seranten, 2021

Berdasarkan tabel 1 data jumlah perangkat desa bangun Seranten dapat terlihat sumber daya manusia (SDM) yang di miliki oleh Desa Bangun Seranten. Dengan adanya perangkat desa tersebut masyarakat menuntut pelayanan yang terbaik dari desa. Kesibukan sebuah desa akan bentuk pelayanan dokumen kependudukan sangat bergantung pada potensi yang tersedia pada sebuah desa. Mobilitas penduduk

datang dan pergi akan mencerminkan potensi yang ada di desa. Bila potensi yang tersedia cukup menjanjikan maka mobilitas arus manusia yang datang dan pergi pun akan mengikuti trend ini.

Kegiatan pelayanan yang diberikan Kantor Desa Bangun Seranten akan dinilai dari tingkat kepuasan masyarakat. Indeks Kepuasan masyarakat merupakan salah satu tolak ukur bagi instansi pemerintah dalam melakukan evaluasi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat agar pelayanan yang diberikan tetap prima.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam KEPMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, terdapat 9 unsur yang relevan, valid dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks kepuasan masyarakat, antara lain Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi

Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan dan Sarana dan Prasarana. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik Di Kantor Desa Bangun Seranten Kecamatan Muara Tabir.

## **KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dibutuhkan masyarakat guna menunjang berbagai kebutuhannya. Karena pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan setiap harinya. Pelayanan menurut sinambela dalam Muhammad (2020:83) adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan berkaitan dengan apa, siapa, dan bagaimana memberikan suatu jasa guna memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai warga negara.

Sebagaimana yang tercantum dalam Undang-Undang No.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik merupakan 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. Definisi pelayanan publik berdasarkan KEPMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **Standar Pelayanan Publik**

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian Pelayanan.
- d. Produk pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen (*Customer Behaviour*), suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka.

Menurut Ibrahim dalam Yanuar (2012:18) Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan publik merupakan inti dari sebuah kinerja pelayanan.

Hasbar dalam Sellang (2019:73) mengemukakan bahwa pelayanan diberikan kepada masyarakat menuntut kualitas. Berdasarkan pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa pelayanan diselenggarakan oleh pemerintah melalui aparatnya, walaupun tidak bertujuan mencari keuntungan namun tetap harus mengutamakan kualitas pelayanan yang sesuai tuntunan, harapan dan kebutuhan masyarakat yang di layani. Para aparaturnya haruslah menyadari posisi dan peran mereka sebagai pelayan publik.

## Indeks Kepuasan Masyarakat

Menurut KEPMENPAN RB No 14 Tahun 2017, Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

Indeks kepuasan merupakan hasil representasi dari skala kepuasan beberapa dimensi yang dibentuk dari beberapa indikator atau item atau atribut. Tingkat dan indeks kepuasan merupakan suatu nilai yang diberikan oleh masyarakat atas pelayanan yang telah dilakukan oleh unit penyelenggara pelayanan publik. Item-item dinyatakan dalam bentuk pernyataan yang menggambarkan skala pengukuran kepuasan menurut persepsi responden.

## METODE PENELITIAN

### Objek Penelitian

Menurut Muslich Ansori (2020: 115), objek penelitian adalah sesuatu yang dikenai penelitian atau sesuatu yang diteliti. Adapun lokasi dari penelitian adalah di Kantor Desa Bangun Seranten dan yang menjadi objek penelitian adalah pelayanan yang diberikan Perangkat Desa Bangun Seranten Kecamatan Muara Tabir.

### Jenis Penelitian

Penelitian ini disebut penelitian deskriptif karena peneliti ingin menghasilkan data berupa gambaran dengan kalimat-kalimat mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Desa

Bangun Seranten. Penelitian ini menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan KEPMENPAN RB No 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Data yang telah terkumpul dalam bentuk angka-angka kemudian akan dihitung sesuai dengan ketentuan penghitungan IKM. Kesimpulan dari pengertian penelitian deskriptif menggunakan analisis IKM yaitu suatu penelitian yang menggunakan analisis IKM berupa angka yang selanjutnya ditafsirkan ke dalam kalimat-kalimat.

### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang melakukan aktivitas pelayanan di kantor desa Bangun Seranten. Besarnya populasi dalam penelitian dan mempertimbangkan faktor-faktor yang menunjang keberhasilan pelaksanaan penelitian maka dalam penelitian ini dilakukan sampling.

Sampel adalah sebagian dari populasi (Didin Fatihudin, 2015:66). Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik non-probability sampling dengan jenis *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas, artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik atau ciri-cirinya yaitu masyarakat yang menjadi pelanggan Kantor Desa Bangun Seranten dan berusia diatas

17 Tahun, maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel (responden) sebagai dasar pengumpulan data. Dari hasil perhitungan menggunakan rumus slovin dan dengan tingkat kesalahan 10% maka didapatkan hasil yaitu 97,15 atau dibulatkan menjadi 97. Maka responden dalam penelitian ini sebanyak 97 responden.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis data pada penelitian ini berdasarkan KEPMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan *survey* kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, terdapat 9 unsur/indikator yang di kaji dalam perhitungan IKM. Adapun nilai persepsi, interval dan juga konversi dari masing-masing indikator IKM dapat dilihat pada table 2.

**Tabel 2. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM**

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	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 :** KEPMENPAN RB No. 14 Tahun 2017

Tabel 2 apabila dilihat dari persepsi atau kategorisasi mutu masing-masing unsur Indeks Kepuasan Masyarakat, yang mengacu pada empat buah nilai pada tabel 3:

**Tabel 3. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Perunsur**

No	Indikator	Nilai Rata-Rata	Nilai Interval IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3.0515	76.2887	C	Kurang Baik
2	Prosedur	3.1031	77.5773	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3.1856	79.6392	B	Baik
4	Biaya/Tarif	3.3505	83.7629	B	Baik
5	Produk Pelayanan	3.2887	82.2165	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.3093	82.7320	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.2784	81.9588	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.2887	82.2165	B	Baik
9	Sarana dan Prasarana	3.2577	81.4433	B	Baik

**Sumber:** Diolah, 2021

Berdasarkan table 3 dilihat hasil indeks IKM perunsur hanya indicator persyaratan yang memiliki nilai mutu pelayanan C dengan kinerja kurang baik. Untuk indikator lainnya memiliki nilai Baik mulai dari indicator persyaratan, waktu pendaftaran, biaya atau tariff, produk pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan serta sarana dan prasarana.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Publik Di Kantor Desa Bangun Seranten Kecamatan Muara Tabir Kabupaten Tebo, sesuai dengan pedoman Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. pelayanan di Desa Bangun Seranten sudah berjalan dengan baik dimana mendapatkan hasil indeks kepuasan masyarakat dilihat dari 9 indikator dengan konversi IKM =  $\sum \text{NRR Tertimbang} \times 25$  (Nilai Konversi IKM =  $3,2025 \times 25 = 80,0619$ ) mutu pelayanan “B” yang berarti kinerja unit pelayanannya “Baik”

Berdasarkan indikator kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Desa Bangun Seranten memiliki nilai

indeks kepuasan masyarakat (IKM) tertinggi adalah biaya/tarif dengan nilai sebesar 3,3505 dengan nilai konversi IKM sebesar 83,7629 yang berarti mutu pelayanan “B” kinerja unit pelayanan “Baik”, sedangkan nilai indikator terendah adalah Persyaratan dengan nilai sebesar 3,0515 dengan nilai konversi IKM sebesar 76,2887 yang berarti mutu pelayanan “C” kinerja unit pelayanan “kurang baik”

### **Saran**

Kantor Desa Bangun Seranten perlu meningkatkan pelayanan khususnya pada persyaratan pelayanan. Juga mempertahankan hal-hal yang penting meliputi sistem mekanisme prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan saran dan masukan dan sarana dan prasarana

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Atep Adya Barata. (2003). Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Elex Media Komputindo. Kelompok Gramedia. Jakarta
- Didin Fatihudin. (2015). Metode Penelitian: Untuk Ilmu Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi. Cetakan Pertama. Zifatama Publisher. Sidoarjo.
- Muhammad Sawir. (2020). Birokrasi pelayanan publik: konsep, teori dan aplikasi. Cetakan pertama. Deepublish. Yogyakarta

- Muslich Ansori. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif. Cetakan Pertama. Surabaya: Airlangga University Press.
- Sellang, Komaruddin dkk. (2019). Strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Penerbit Qiara Media. Surabaya.
- Slamet Riyanto Dan Aglis Andhita H. (2020). Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Dibidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen. Cetakan Pertama. Yogyakarta : Deepublish.
- Sri Hartati. (2017). Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Kelurahan Karang Asam Ulu Kota Samarinda. eJournal Administrasi Negara, Volume 6, Nomor 1 Hal : 6980-6981
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Cetakan Ke-23. Alfabeta. Bandung.
- Zulfi Ahaditya Arif Nugraheni. (2015). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan mungkid Kabupaten Magelang. Universitas Negeri Yogyakarta
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum penyelenggaraan pelayanan publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 06 Tahun 2014 Tentang Desa.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Desa.