

ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN USAHA PADA KANTOR DESA PULAU PATAI KECAMATAN DUSUN TIMUR KABUPATEN BARITO TIMUR

Herlina Patolla* ; Norhalidah

herlinapatolla07@gmail.com , norhalidah2nor@gmail.com

Program Studi Administrasi Negara
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong
Komplek Stadion Olah Raga Saraba Kawa Pembataan Tanjung – Tabalong Telp/Fax (0526)
2022484 Kode Pos 71571
Email: info@stiatabalong.ac.id

ABSTRAK

Dalam suatu pelayanan publik harus berdasarkan dengan standar pelayanan sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan. Kepuasan masyarakat dapat diwujudkan apabila standar yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis dalam bentuk pengukuran bagaimanakah kepuasan masyarakat dalam hal ini pelayanan bagian pembuatan surat keterangan usaha pada Kantor Desa Pulau Patai Kecamatan Dusun Timur Kabupaten Barito Timur dengan berdasarkan (IKM) menurut PERMENPAN dan RB No 14 Tahun 2017. Dalam penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif kuantitatif. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *non probability sampling* yaitu *convenience sampling* suatu teknik pengambilan sampel dengan memilih orang-orang yang mau dan bersedia, dan juga nyaman untuk diteliti, sesuai dengan kenyamanan (*convenience*), dengan populasi berjumlah 50 orang dan jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 44 orang sebagai responden penerima layanan pembuatan surat keterangan usaha pada Kantor Desa Pulau Patai Januari sampai Juni 2024, Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yaitu observasi (pengamatan), angket (kuesioner), dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan alat *statistic* deskriptif sederhana yang berbentuk distribusi frekuensi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Usaha Pada Kantor Desa Pulau Patai Kecamatan Dusun Timur Kabupaten Barito Timur berada dalam kategori Baik.

Kata Kunci : Indeks Kepuasan Masyarakat, Pelayanan, Surat Keterangan Usaha

ANALYSIS OF COMMUNITY SATISFACTION INDEX IN BUSINESS CERTIFICATE ISSUANCE SERVICES AT PULAU PATAI VILLAGE OFFICE, DUSUN TIMUR DISTRICT, EAST BARITO REGENCY

ABSTRACT

Public service delivery should adhere to service standards as benchmarks. Community satisfaction can be achieved when the services provided align with these established standards. This study aims to determine and analyze, in the form of measurement, community satisfaction regarding the service of issuing business certificates at the Pulau Patai Village Office, Dusun Timur District, East Barito Regency, based on the Community Satisfaction Index (CSI) as per PERMENPAN and RB No. 14 of 2017. This research was conducted using a quantitative descriptive method. The sampling technique used was non-probability sampling, specifically convenience sampling, which involves selecting individuals who are willing, available, and convenient for the study. The population consisted of 50 people, and the sample comprised 44 respondents who received business certificate issuance services at the Pulau Patai Village Office from January to June 2024. The data sources used were primary

and secondary data. Data collection techniques included observation, questionnaires, and documentation. Data analysis utilized simple descriptive statistics in the form of frequency distribution. The research results indicate that the Community Satisfaction Index for Business Certificate Issuance Services at the Pulau Patai Village Office, Dusun Timur District, East Barito Regency, falls into the "Good" category.

Keywords: *Community Satisfaction Index, Service, Business Certificate*

PENDAHULUAN

Pastinya masyarakat membutuhkan pelayanan yang baik. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, menyatakan bahwa 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. Masyarakat pada kenyataannya membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan mereka.

Dengan memberikan pelayanan yang baik dan dapat diterima oleh masyarakat hal ini sebagai upaya penyedia pelayanan supaya terciptanya kepuasan bagi penerima pelayanan. Jadi pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik dan yang dibutuhkan diharapkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi meningkatkan pelayanan publiknya, hal ini supaya terciptanya kepuasan masyarakat itu dapat terpenuhi. Pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan suatu bagian dari tugas dan juga fungsi aparatur mereka sebagai pelayanan masyarakat, melayani oleh karena itu suatu kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*publik services*) sangat penting karena hal ini akan sangat bisa menentukan sejauh mana pemerintah sanggup untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Kualitas pelayanan saat ini sangat dibutuhkan untuk mencapai

kepuasan masyarakat, dengan adanya kualitas itu berarti penyelenggaraan publik harus memenuhi dan juga memuaskan kebutuhan masyarakat.

Menurut (Tjiptono, 2016) mengatakan bahwa kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan penerima layanan secara konsisten, dengan kata lain apabila jasa yang dirasakan sudah (*perceived service*) berkualitas sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan oleh masyarakat maka kualitas pelayanan jasa dapat dikatakan baik dan memuaskan masyarakat, sedangkan apabila pelayanan jasa yang diterima itu lebih rendah dari pada layanan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dapat dikatakan belum berkualitas.

Dalam proses pelayanan publik itu, pemerintah wajib memiliki satuan ukur yang dapat dijadikan sebuah pedoman supaya dapat mencapai pelayanan yang berkualitas. (Sinaga & Zulham, 2020) Standar layanan dapat digunakan menjadi pedoman yang wajib untuk dipatuhi dan juga dilaksanakan dalam hal memberikan pelayanannya yang berkualitas itu sesuai dengan komitmen dan janji dari pelaksana pelayanan tersebut. (Yuningsih, 2016) Kualitas dimaksud merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang baik. (Febrianto & Arsyad, 2019) Pelayanan kualitas baik ialah suatu proses pelayanan yang tidak berbelit-belit sehingga masyarakat mendapatkan penanganan dengan cepat, memiliki alur proses yang jelas, tidak terdapat kesalahan-kesalahan serta masyarakat mendapatkan pelayanan

yang menyenangkan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah KEP/25/M.PAN/2/2004. Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah, masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini tentunya masih sering dijumpai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga hal ini dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pelayanan aparatur pemerintah tersebut. Kita tahu bahwa fungsi utama dari pemerintah itu adalah melayani maka dari itu pemerintah perlu supaya terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya. Apabila pegawai pemerintah memberikan layanan yang berkualitas buruk, hal ini dapat merugikan nama baik pemerintah di masyarakat itu sendiri. Pelayanan publik oleh pemerintah saat ini masih banyak kita jumpai kelemahan, dari hal ini terlihat dari bagaimana cara-cara pemerintah melayani masyarakat kemudian ketika ada salah satu warga masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi seperti pembuatan dokumen surat-surat keterangan yang pada kenyataannya pemerintah masih belum dapat memenuhi standar pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat itu sendiri, perihal ini supaya menciptakan suatu kepuasan dari warga masyarakat yang bermutu terhadap pelayanannya. Sehingga suatu pelayanannya ini dijadikan sebagai tolak ukur keberhasilan suatu organisasi atau instansi pemerintah terutama ditingkat desa untuk memenuhi keinginan masyarakat atas hal ini pemerintah desa diminta supaya terus meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat desa dan juga tetap berusaha memperbaiki pelayanan agar mendekati harapan yang diinginkan oleh masyarakat dan masyarakat juga merasa puas atas

pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan pada suatu prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan sebelumnya yaitu dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi PERMENPAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang dikembangkan dengan 9 unsur yang relevan, valid, dan reliabel hal ini sebagai unsur minimal yang memang harus ada sebagai dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat seperti: Persyaratan, Sistem Mekanisme, dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana.

Kantor Desa Pulau Patai telah menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat akan tetapi belum pernah melakukan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan. Dalam membagikan pelayanan terhadap warga, bersumber pada hasil observasi sementara yang peneliti amati secara langsung masih terdapat beberapa hal yang masih menjadi kelemahan pada pelayanan Kantor Desa Pulau Patai Kecamatan Dusun Timur Kabupaten Barito Timur, Indeks Kepuasan Masyarakat yang dalam hal ini pelayanan pembuatan Surat Keterangan Usaha pada Kantor Desa Pulau Patai Kecamatan Dusun Timur Kabupaten Barito Timur, masih ada beberapa masyarakat yang mengeluh dengan pelayanan yang diberikan menurut masyarakat setempat juga masih belum memuaskan, ada beberapa unsur (IKM) yang memang pada kenyataannya masih belum terlaksana dengan baik. Dalam permasalahan yang paling sering terjadi hal ini dilihat dan juga dirasakan langsung oleh masyarakat pada pelayanan pembuatan Surat Keterangan Usaha, yang menjadi permasalahannya adalah pada unsur persyaratan, persyaratan untuk

mendapatkan Surat Keterangan Usaha di Kantor Desa Pulau Patai masyarakat masih kurang mengetahui apa saja yang memang harus dibawa sebagai syarat untuk mendapatkan Surat Keterangan Usaha tersebut. Hal ini karena pada kenyataannya memang masih belum ada suatu petunjuk fasilitas seperti fasilitas fisik berupa tulisan maupun gambaran yang dalam hal itu berisi tentang syarat-syarat yang wajib dibawa untuk melakukan pelayanan tersebut, Masih banyak ditemui bahwa masyarakat yang datang ke Kantor Desa masih belum memahami prosedur dalam berurusan dalam artian bahwa masyarakat hanya datang tanpa membawa persyaratan yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan yang mereka inginkan, penyebab dari permasalahan ini dikarenakan masih belum ada dipasangkan informasi pelayanan publik, hal tersebut seperti jaminan waktu penyelesaiannya tidak dapat dipastikan, biaya/tarif belum ada kejelasan apakah memiliki biaya/tarif atau tidak atas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Usaha tersebut.

Hal itulah yang membuat masyarakat pengguna layanan masih merasa ragu dengan hasil pelayanan yang akan diterima sehingga merasa kurang puas dengan pelayanannya. Kemudian penanganan pengaduan, saran dan masukan yang kurang efektif dalam penanganannya. Dengan adanya pengaduan, saran dan masukan terhadap pelayanan publik ini merupakan bagian yang sangat penting dalam menyelenggarakan pelayanan publik sebagai bagian dari upaya peningkatan pelayanan publik. Hal ini sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, bahwa instansi pemerintah wajib menyediakan unit pengaduan pelayanan publik. Akan tetapi saat ini kondisi pengelolaan pengaduan pelayanan publik disetiap organisasi termasuk di Kantor Desa Pulau Patai juga dapat dilihat langsung penyelenggara belum

menunjukkan kondisi pengelolaan yang efektif. Kondisi pengelolaan pengaduan yang belum efektif ini menyebabkan banyak masyarakat yang segan dalam melakukan pengaduan, dikarenakan ketidakpastian dalam menyampaikan aduan.

Standar pelayanan publik yang telah dibuat dan ditetapkan tidak menjamin penyelenggara pelayanan memiliki kualitas yang baik. Menekankan bahwa pentingnya penanganan pengaduan dikelola dengan baik dan efektif kepada masyarakat sebagai pengguna layanan dalam peningkatan kualitas pelayanan. Pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang baik tidak hanya memperkuat partisipasi masyarakat saja akan tetapi lebih dari itu dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan. Maka sudah seharusnya penyelenggara pelayanan dapat memahami dan menerapkan secara sungguh-sungguh semua ketentuan yang berlaku dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik sebagai bukti bahwa pemerintah benar-benar hadir untuk melayani masyarakat.

Kepuasan masyarakat terutama di suatu desa menjadi tolak ukur terhadap pelayanan yang diberikan oleh perangkat desa. Dengan keadaan masyarakat saat ini, memang kebutuhan dengan suatu pelayanan yang semakin baik, cepat, dan juga ketelitian itu, sangat diperlukan untuk masyarakat setempat. Kantor Desa Pulau Patai Kecamatan Dusun Timur Kabupaten Barito Timur setiap saat memberikan pelayanan baik bagi masyarakat Desa Pulau Patai, kegiatan pelayanan yang diberikan di Kantor Desa Pulau Patai Kecamatan Dusun Timur Kabupaten Barito Timur akan kita nilai melalui Indeks Kepuasan Masyarakat, yang dimana masyarakat memberikan penilaian untuk menentukan ukuran pelayanan yang diberikan di Kantor Desa Pulau Patai Kecamatan Dusun Timur Kabupaten Barito Timur. Kinerja aparatur desa dengan kualitas baik hal ini sangat diperlukan dalam melakukan pelayanan

publik karena semakin baik kinerja dari aparaturnya penyedia pelayanan maka kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan akan semakin meningkat.

Untuk melakukan perbaikan dalam proses pelayanan publik, pemerintah sebagai penyedia jasa layanan publik itu harus senantiasa lebih meningkatkan kualitas pelayanan publiknya maka dari itu perlu adanya Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan layanan yang diberikan kepada masyarakat, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS).

Meskipun sudah banyak penelitian yang membahas mengenai hal kepuasan masyarakat dengan topik permasalahan yang sama akan tetapi, penelitian ini punya beberapa kesamaan dengan penelitian sebelumnya seperti pada teori kepuasan masyarakat menggunakan Permenpan dan RB Nomor 14 Tahun 2017 dengan 9 indikatornya, untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat, dan metode penelitiannya, dari kesamaan itu penulis juga menegaskan bahwa yang menjadi perbedaan dalam penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah pada jumlah sampel yang diambil dan dengan masih belum ada yang meneliti mengenai indeks kepuasan masyarakat yang dalam hal ini pada pelayanan pembuatan Surat Keterangan Usaha terutama yang beralamat di Kantor Desa Pulau Patai Kecamatan Dusun Timur Kabupaten Barito Timur. Dari permasalahan-permasalahan ini masih hanya dugaan sementara oleh peneliti yang perlu diteliti lebih jauh lagi melalui penelitian ilmiah. Untuk itulah peneliti ingin mengetahui mengenai kepuasan masyarakat di Desa Pulau Patai atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa, apakah sudah memuaskan dalam mereka melayani masyarakat atau

masyarakat merasa masih belum puas terhadap pelayanan yang ada di Kantor Desa Pulau Patai.

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian Terdahulu

1. Penelitian oleh (Mursalin, 2021) dengan judul “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Keranji Mancal Kecamatan Sengah Temila Kabupaten Landak”. Penelitian kuantitatif deskriptif dengan bentuk metode survey. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, kuesioner, dokumentasi”. Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk analisis adalah mengacu kepada Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Hasil penelitian menunjukkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Kantor Desa Keranji Mancal Kecamatan Sengah Temila Kabupaten Landak adalah baik.
2. Penelitian oleh (Mita Purnamasari, 2022) dengan judul “Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dalam Pelayanan Publik di Desa Masaran Kabupaten Sumenep”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kuantitatif menggunakan analisis Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017. Data dikumpulkan, dengan kuesioner atau angket. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh desa Masaran Kabupaten Sumenep berada pada kategori “baik” dengan memiliki nilai SKM sebesar 3,42 dan nilai konversi SKM sebesar 85,50.

3. Penelitian oleh (Sari, 2023) dengan judul “Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Keterangan Usaha di Kantor Desa Lumbang Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong”. Metode penelitian menggunakan deskriptif pendekatan Kuantitatif dengan perhitungan indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017. Teknik Pengumpulan data menggunakan observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Keterangan Usaha di Kantor Desa Lumbang Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong adalah dengan kategori baik.
4. Penelitian oleh (Sururi, 2019) dengan judul, “Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Pada Organisasi Sektor Publik Kelurahan Cipare”. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian, pada indikator waktu penyelesaian dan indikator penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan kategori kurang baik.
5. Penelitian oleh (Sianta, 2020) dengan judul, “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Sidomulyo Kota Bengkulu”. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Sidomulyo Kota Bengkulu. Pada Pengukuran Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Hasil penelitian menunjukkan bahwa unsur dengan nilai kepuasan terendah 2,44

pada unsur waktu penyelesaian dengan kriteria penilaian kurang baik.

Pengertian Pelayanan

Menurut (Pasolong, 2016) pelayanan pada dasarnya sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Sementara itu dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia Pelayanan diartikan sebagai cara dalam hal membantu yang kemudian memperoleh hasil dari suatu pekerjaan melayani. Dimana pelayanan itu juga merupakan suatu serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat untuk mencapai kepuasan dari masyarakat itu sendiri.

Pelayanan Publik

Pengertian Pelayanan Publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik suatu 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 publik. Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut (Hardiyansyah, 2018) pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atau nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Sementara itu pengertian pelayanan publik sesuai dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, adalah: “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. (Sinambela, 2008)

mendefinisikan pelayanan publik “Pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.” Sedangkan menurut (Kurniawan, 2005) pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan ataupun aktivitas pelayanan yang dilakukan atau yang diberikan dari pemerintah kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Kualitas Pelayanan Publik

Memaparkan bahwa kualitas pelayanan publik sebagai kondisi yang tidak tetap, yang dimana berhubungan dengan jasa, proses, produk, lingkungan, dan juga manusia dimana kualitasnya ini dinilai ketika terjadi pemberian pelayanan publik. (Ibrahim, 2008) Peningkatan kualitas pelayanan publik mengandung makna adanya perubahan mutu, kondisi, dari keadaan sekarang ke mutu yang lebih baik. Sehingga kualitas dalam hal ini bersifat dinamis yang menyesuaikan dengan perkembangan situasi dan juga kondisi masyarakat. Supaya dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah itu, maka perlu ada nya kriteria yang menentukan kualitas terhadap suatu pelayanan yang diberikan apakah sudah dapat dikatakan baik ataupun buruk. Dalam mendukung mengenai hal ini, (Zeithaml, 1990) menyatakan ada 10 (sepuluh) dimensi yang memang harus diperhatikan saat menilai tolak ukurnya kualitas pelayanan publik itu sendiri, sebagai berikut:

1. *Tangible* (nyata), terdiri atas fasilitas

fisik, peralatan, personil, dan komunikasi;

2. *Reliable* (dapat diandalkan), terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
3. *Responsiveness* (daya tanggap), kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
4. *Competence* (kompetensi), tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
5. *Courtesy* (kesopanan), sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
6. *Credibility* (kredibilititas), sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
7. *Security* (keamanan), jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
8. *Access* (akses), terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
9. *Communication* (komunikasi), kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
10. *Understanding the customer* (memahami pelanggan), melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Berdasarkan praktiknya pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah, yang dilihat dari jenis produk layanan yang diberikan, maka pelayanan publik di kelompokkan ke dalam 4 jenis yaitu:

1. Pelayanan Administratif, yaitu

- pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik;
2. Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan publik;
 3. Pelayanan Jasa, ini juga merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik;
 4. Pelayanan Regulatif yaitu pelayanan melalui penegakan hukum dan peraturan perundang-undangan, maupun kebijakan publik yang mengatur sendi-sendi kehidupan masyarakat.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Dalam pelaksanaannya supaya dapat mencapai kualitas yang memadai itu pelayanan publik dipengaruhi karena beberapa faktor, menurut (Moenir, 2006) menyebutkan 6 (enam) faktor yang memengaruhi proses terciptanya pelayanan publik yang berkualitas sebagai berikut:

1. Tidak/kurang adanya kesadaran terhadap tugas/kewajiban yang menjadi tanggung jawab pelaksana yang menyebabkan tidak adanya disiplin kinerja;
2. Prosedur dan metode kerja yang tidak memadai menyebabkan mekanisme kerja tidak berjalan dengan baik;
3. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi membuat penanganan terhadap suatu pekerjaan menjadi simpang siur maupun tumpang tindih;
4. Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi;
5. Kemampuan pegawai yang kurang memadai dalam melaksanakan sebuah tugasnya;
6. Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai.

Standar Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-undang Nomor

25 Tahun 2009 Pasal 21, mengenai setiap standar pelayanan dipersyaratkan pelayanan publik bahwa standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

1. Dasar hukum, adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
2. Persyaratan, adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
4. Jangka waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
5. 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.
6. Produk pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
8. Kompetensi pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
9. Pengawasan internal, adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.

10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
11. Jumlah pelaksana, adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.
12. Jaminan pelayanan, adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.
14. Evaluasi kinerja pelaksana, adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Kepuasan Masyarakat

Pengertian Kepuasan Masyarakat Kepuasan berasal dari Bahasa latin “statis”, yang berarti cukup dan sesuatu yang memuaskan akan secara pasti memenuhi harapan, kebutuhan, juga keinginan, dan tidak menimbulkan keluhan.

Sementara itu Kepuasan Masyarakat dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia kepuasan juga dapat diartikan sebagai perasaan yang dirasakan puas, perasaan senang, dan perasaan yang juga bersifat suatu kelegaan. Berdasarkan Permenpan dan RB Nomor 14 Tahun 2017 Kepuasan Masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik. Kepuasan Masyarakat menurut (Pasolong, 2010) kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Semakin baik pemerintahan dan juga kualitas pelayanan yang diberikan, maka

semakin tinggi kepercayaan masyarakat. Sehingga kepercayaan masyarakat menjadi semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan dengan pelayanan tersebut. Menurut (Daryanto, 2014) mengatakan kepuasan masyarakat merupakan suatu penilaian yang berdasarkan emosional dari masyarakat setelah masyarakat menggunakan produk yang dimana harapan dan juga kebutuhan masyarakat yang menggunakannya terpenuhi. (Atmaja, 2018) mengatakan bahwa Kepuasan Masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan produk layanan jasa dengan harapan.

Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia PERMENPAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari hasil kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

Maksud dan Tujuan Indeks Kepuasan Masyarakat

Secara keseluruhan yang meliputi suatu kegiatan dilakukan oleh organisasi maupun instansi pada akhirnya akan sampai pada tujuan yaitu nilai yang diberikan oleh pelanggan dalam hal ini mengenai kepuasan yang pelanggan terima. Indeks Kepuasan Masyarakat menjadi indikator yang disusun untuk mengetahui seberapa besar kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh organisasi maupun instansi tersebut, sesuai

dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, menyatakan bahwa, Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yang dimaksudkan adalah sebagai acuan bagi Unit Pelayanan Pemerintah dalam menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat, hal ini supaya Indeks Kepuasan Masyarakat yang disusun dapat menunjukkan nilai kepuasan masyarakat secara keseluruhan. Selanjutnya adalah tujuan dari Indeks Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya, sedangkan bagi masyarakat Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan sebagai gambaran mengenai kinerja pelayanan pada unit yang bersangkutan. Disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai tolak ukur suatu keberhasilan akan pelayanan yang kemudian dapat digunakan sebagai gambaran terhadap kinerja pelayanan di instansi tersebut.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat

Menurut (Lupiyoadi, 2015) terdapat lima faktor-faktornya yang mempengaruhi kepuasan masyarakat yaitu:

1. Kualitas produk/jasa, publik akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk/jasa yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan, publik akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan mereka.
3. Emosional, publik akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadapnya bila menggunakan produk/jasa dengan merek tertentu yang cenderung

mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

4. Harga, produk yang memiliki kualitas yang sama akan tetapi mempunyai harga yang lebih murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.
5. Biaya, publik tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk membuang waktu yang mendapatkan barang atau jasa yang diinginkan.

Unsur-Unsur Kepuasan Masyarakat

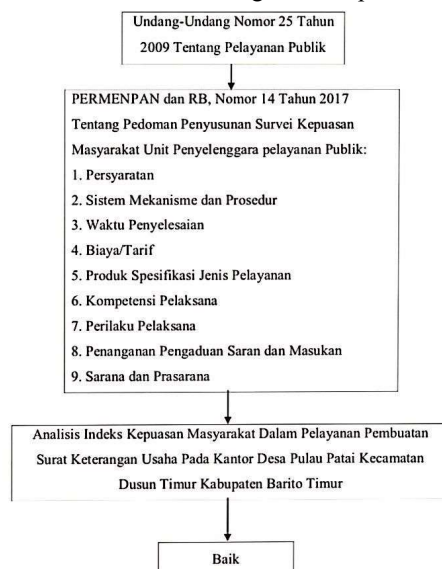
Berdasarkan prinsip pelayanan yang telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PERMENPAN dan RB No. 14 Tahun 2017 mengenai pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang relevan, valid, dan juga reliabel, sebagai unsur yang memang harus ada untuk pengukuran kepuasan masyarakat:

1. Persyaratan merupakan syarat yang harus dipenuhi dalam pengelolaan suatu jenis pelayanan, baik itu persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem mekanisme dan prosedur merupakan serangkaian tata cara pelayanan yang dibakukan untuk pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian merupakan jangka waktu yang memang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses-proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/tarif ini merupakan ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan ketika mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dengan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yang merupakan hasil dari setiap spesifikasi hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan

- ketentuan yang telah ditetapkan.
6. Kompetensi Pelaksana suatu kemampuan yang memang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan juga pengalaman.
 7. Perilaku Pelaksana ialah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
 8. Penanganan Pengaduan merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
 9. Sarana dan Prasarana segala Sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana sebagai penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan sebagai benda yang bergerak seperti komputer dan mesin-mesin lainnya dan prasarana sebagai benda yang tidak bergerak seperti gedung.

Kerangka Konseptual

Gambar 1 Kerangka Konseptual



Sumber : Diolah Peneliti 2025

Metode Penelitian

Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan teknik kuantitatif. Metode deskriptif pendapat

(Sugiyono, 2017) analisis deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Jenis penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dimana penelitian ini lebih menekankan pada makna dan proses dari pada hasil suatu aktivitas.

Dalam Penelitian ini penulis menggunakan analisis data pendekatan kuantitatif, menurut (Sugiyono, 2017) yang dimana penelitian dilakukan dengan bersifat jenis penelitian deskriptif kuantitatif, merupakan Penelitian yang menjelaskan suatu gambaran dari data-data penelitian secara spesifik yang berdasarkan peristiwa alam dan sosial yang terjadi di masyarakat, Penulis menggunakan deskriptif kuantitatif karena pengolahan data dan analisis datanya menggunakan alat *statistic* deskriptif sederhana yang berbentuk distribusi frekuensi. Dalam penelitian ini juga hanya menggambarkan dan menemukan data-data yang diperoleh dari hasil kuesioner/angket, dan tidak melakukan pembuktian hipotesis dalam penelitian ini.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan pada Kantor Desa Pulau Patai Kabupaten Barito Timur, yang beralamat di Desa Pulau Patai RT. 02 Kode Pos 73611, peneliti tertarik untuk menjadikan Kantor Desa Pulau Patai sebagai tempat lokasi penelitian dan tertarik untuk melakukan pengukuran sejauh mana kepuasan masyarakat pada pelayanan publiknya yang dalam hal ini dalam pembuatan Surat Keterangan Usaha yang diberikan oleh aparatur desa pada Kantor Desa Pulau Patai Kecamatan Dusun Timur Kabupaten Barito Timur, kepada masyarakat di Desa Pulau Patai.

Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini populasinya

adalah warga sebagai penerima layanan yang datang ke Kantor Desa Pulau Patai sebanyak 50 orang dalam kurun waktu 6 bulan januari sampai dengan juni tahun 2024. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian menggunakan tabel sampel dari Krejcie dan Morgan (dalam PERMENPAN dan RB No 14 Tahun 2017), dengan sampel berjumlah 44 sebagai responden dalam penelitian ini, (masyarakat yang pernah melakukan pelayanan pembuatan surat keterangan usaha di Kantor Desa Pulau Patai Kecamatan Dusun Timur Kabupaten Barito Timur).

Sumber Data

1. Data Primer (*Primary Data*), ialah sumber data penelitian yang didapat secara langsung dari objek penelitiannya oleh peneliti. Diperoleh berasal dari hasil survey berupa penyebaran kuesioner atau angket yang berisi pertanyaan kepada responden objek penelitian.
2. Data Sekunder (*Secondary Data*), merupakan dari sumber data penelitian yang didapat oleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara yang (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain), yang dimana datanya ini didapat dari dokumen PERMENPAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017, dalam penelitian ini juga ialah data sekunder bersumber dari studi perpustakaan, jurnal penelitian terdahulu, yang berkaitan dan juga mendukung dalam penelitian ini.

Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi (Pengamatan), Ini digunakan supaya peneliti mengetahui sesuatu yang sedang terjadi atau yang sedang dilakukan, sehingga dalam hal ini peneliti merasa perlu untuk melihat sendiri, mendengarkan sendiri dan juga merasakannya sendiri. Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengamatan terlebih dahulu yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat pada pelayanan publik terutama dalam hal layanan pembuatan Surat Keterangan Usaha pada

Kantor Desa Pulau Patai Kecamatan Dusun Timur Kabupaten Barito Timur.

2. Angket (Kuesioner), Kuesioner suatu pengumpulan data melalui rangkaian daftar pernyataan yang diisi oleh responden itu sendiri, tujuannya dengan menggunakan kuesioner dalam suatu penelitian ada dua, yang pertama yaitu untuk memperoleh informasi yang relevan dengan tujuan penelitian, kemudian yang kedua untuk memperoleh informasi dengan validitas dan juga reabilitas. Skala pengukuran jawaban masyarakat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Likert merupakan suatu pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan menggunakan skala likert ini maka, kepuasan masyarakat yang akan diukur yang kemudian diuraikan menjadi indikator penelitian, yang kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak ukur untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan ataupun pertanyaan. Jawaban pada setiap item instrumen yang menggunakan skala likert, cara penilaian per unsur dengan skala nilai 1-4.
3. Dokumentasi Digunakan sebuah metode pengumpulan data-data sekunder yang berkaitan dengan masalah penelitian, dalam kaitannya supaya untuk melengkapi data primer. Berupa hasil penelitian terdahulu yang meneliti hal yang sama serta dokumentasi lainnya yang dipandang berhubungan ataupun sesuai dengan topik yang dibahas oleh peneliti.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah metode yang digunakan untuk analisis mengarah kepada Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yang berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam

peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara PERMENPAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Penulis menggunakan teknik analisis data kuantitatif untuk mengukur dengan menganalisis data statistik. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan masing-masing unsur pelayanan dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat pada setiap 9 unsur pelayanannya diperiksa menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” pada rumus 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 maka digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dipergunakan rumus berikut:

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

Supaya mempermudah interpretasi nilai (IKM) yang berkisar 25 – 100 maka hasil penilaian masing-masing dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus berikut:

$$\text{IKM unit pelayanan} \times 25$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Berdasarkan pengukuran jawaban dari setiap responden menggunakan rata-rata tertimbang (Pengukuran Skala Likert). Berisi dari setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai, kemudian nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” dari setiap unsur-unsur pelayanan. Dalam perhitungan survei kepuasan masyarakat terhadap setiap unsur-unsur pelayanan dikaji dengan setiap unsur pelayanan memiliki nilai penimbang yang sama sesuai dengan yang telah ditetapkan dengan rumus berikut:

Rumus Rata-Rata Tertimbang

$$\text{Bobot Nilai Rata – Rata} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = N$$

N : Bobot Nilai per Unsur-Unsur

$$\text{Jumlah Nilai Rata – Rata} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, maka bobot nilai rata-rata tertimbang adalah 0,11 sesuai dengan PERMENPAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 untuk mencari rata-rata setiap indikator yaitu dengan rumus berikut:

Rata-Rata Indikator

$$\text{Rata – Rata} = \frac{\sum N}{\text{Jumlah Responden}}$$

$$\text{Rata – Rata} = \frac{\sum N}{44}$$

Dari hasil perhitungan tersebut maka menghasilkan perolehan nilai rata-rata indikator dari setiap unsur sebagai berikut:

Tabel 1 Nilai Indikator

Indikator	Total Indikator ($\sum N$)	Rata-rata (/44)
1	118	2,681
2	134	3,045
3	136	3,090
4	173	3,931
5	123	2,795
6	147	3,341
7	164	3,727
8	101	2,295
9	162	3,682

Sumber : Diolah Peneliti 2025

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa skor paling tinggi yaitu indikator 4 dengan total indikator 173 dan dengan jumlah nilai rata-rata 3,931. Sedangkan skor yang paling rendah yaitu indikator 8 dengan total indikator 101 dan dengan jumlah nilai rata-rata yaitu 2,295.

Nilai Rata-rata (NRR) tertimbang

Tabel 2 Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Unsur

Indikator	Bobot Indikator	NRR Indikator	NRR Tertimbang/ Unsur
1	0,11	2,681	0,294

2	0,11	3,045	0,334
3	0,11	3,090	0,339
4	0,11	3,931	0,432
5	0,11	2,795	0,307
6	0,11	3,341	0,367
7	0,11	3,727	0,409
8	0,11	2,295	0,252
9	0,11	3,682	0,405

Sumber : Diolah Peneliti 2025

Berdasarkan pada tabel diatas maka, dapat diketahui bahwa untuk unsur yang memiliki Nilai Rata-Rata (NRR) tertinggi adalah unsur biaya/tarif memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,931 dengan kategori baik, sedangkan untuk unsur yang memiliki Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh nilai rata-rata sebesar 2,295 dengan kategori tidak baik.

Maka, (NRR) Tertimbang secara keseluruhan adalah $0,294 + 0,334 + 0,339 + 0,432 + 0,307 + 0,367 + 0,409 + 0,252 + 0,405 = 3,139$. Guna memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM antara rentang nilai 25-100, maka hasil penilaian nilai rata-rata tertimbang (NRR) Tertimbang dikonversikan kembali dengan nilai dasar yaitu 25 berdasarkan rumus $\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$, Nilai Konversi IKM = $3,139 \times 25 = 78,475$ dengan kategori “BAIK”.

Pembahasan

Berdasarkan dari hasil perhitungan yang telah dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini sesuai dengan PERMENPAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka terkait dalam penelitian ini pada perhitungan data hasil survei yang dilakukan kepada 44 responden selaku pengguna layanan pembuatan Surat Keterangan Usaha di Kantor Desa Pulau Patai berada dalam kategori BAIK dengan nilai 78,475 dari interval (3,0664 – 3,532). Dengan Nilai tertinggi dari penelitian ini yaitu dalam unsur “Biaya/Tarif” mendapat nilai mutu per unsur sebesar 3,93 dan Perilaku Pelaksana, Sarana dan Prasarana dalam

kategori Sangat Baik. Unsur sistem mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, Kompetensi Pelaksana, masuk dalam kategori Baik, dan unsur persyaratan, produk spesifikasi jenis pelayanan, masuk dalam kategori Kurang Baik, sedangkan nilai terendah dari penelitian ini yaitu dalam unsur “Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan” mendapat nilai mutu per unsur 2,29 masuk dalam kategori tidak baik.

Selanjutnya membahas unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan kategori paling rendah dari hasil survei terhadap responden yang dalam hal ini adalah pengguna layanan surat keterangan usaha. Berdasarkan observasi lapangan yang dilakukan peneliti maka diketahui bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan di Kantor Desa Pulau Patai belum sesuai dengan PERMENPAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017.

Membahas mengenai unsur penanganan pengaduan saran dan masukan mendapatkan nilai yang berada dalam kategori paling rendah dari hasil survei penelitian yang dilakukan terhadap responden dalam hal ini pengguna pelayanan pembuatan Surat Keterangan Usaha. Bersumber dari hasil kuesioner yang dibagikan oleh peneliti menunjukkan bahwa unsur penanganan pengaduan saran dan masukan di Kantor Desa Pulau Patai masih belum sesuai dengan PERMENPAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017. Dari standar pelayanan publik yang telah dibuat dan telah ditetapkan tidak memungkinkan dapat menjamin penyelenggara pelayanan publik bisa berkualitas yang sesuai dengan apa yang diharapkan. Maka dari itu penting sekali penanganan pengaduan saran dan masukan dapat dikelola dengan baik dan efektif supaya masyarakat dapat memberikan saran maupun masukan dan ikut untuk berpartisipasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dengan berkelanjutan. Maka dari itu sudah seharusnya penyelenggara pelayanan publik dapat menyadari dan menerapkan secara

bersungguh-sungguh dengan semua ketentuan yang ada dalam pengelolaan pengaduan pelayanan publik sebagai bukti bahwa pemerintah benar-benar hadir untuk melayani masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis untuk menjawab rumusan masalah dapat ditarik kesimpulan dari hasil penelitian dan dalam pembahasan yang telah dilakukan pada bab-bab sebelumnya, bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Usaha Pada Kantor Desa Pulau Patai Kecamatan Dusun Timur Kabupaten Barito Timur berada dalam kategori Baik.

SARAN

1. Pada unsur persyaratan hendaknya diperbaiki seperti disediakan papan informasi yang berisi syarat-syarat yang wajib untuk dibawa ketika hendak melakukan pelayanan, kemudian pada unsur produk spesifikasi jenis pelayanan pada hasil pelayanan yang diterima hendaknya perlu untuk tingkatkan lagi karena pelayanan yang diterima sering tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat sering terjadi kesalahan dalam pengetikan oleh karena itu, petugas aparatur desa perlu untuk lebih teliti lagi atau mengecek ulang hasil pengetikan tersebut. Kemudian dengan unsur penanganan pengaduan saran dan masukan kedepannya supaya diharapkan wajib ada disediakan kotak saran di Kantor Desa Pulau Patai.
2. Pelayanan yang diberikan di Kantor Desa Pulau Patai diharapkan kedepannya supaya ada tindak lanjut, dan tetap dipertahankan bahkan terus ditingkatkan agar masyarakat pengguna pelayanan merasa puas.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka CiptaAsep Saepul Hamdi.
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank. *Jurnal Ecodemica, Vol 2 No 1*, 49-63.
- Dacholfany, M. I. (2020). *Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kabupaten Lampung Timur*. Lampung: CV. Laduny Alifatama .
- Daryanto, &. I. (2014). *Konsumen Dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ediwidjojo, S. N. (2020). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen. *Jurnal Ekonomi-Bisnis, Vol 4 No 2*, 276-286.
- Hardiayansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, A. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya* (Mandar Maju CV). Jakarta.
- Kepmenpan Nomor 25 Tahun (2004), Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Kepemenpan Nomor 63 Tahun (2003), Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Lupiyoadi, R. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa* (2 ed). Jakarta Salemba Empat.
- Mursalin, A. (2021). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Keranji Mancal Kecamatan Sengah Temila Kabupaten Landak. *Jurnal Manajemen, Vol 7 No 1*, 16-27.
- Purnamasari, M. (2022). Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam Pelayanan Publik di Desa Masaran Kabupaten Sumenep. *Wacana*

- Equilibrium Jurnal Pemikiran & Penelitian Ekonomi, Vol 10 No 2*, 76-87.
- Pasolong, H. (2010). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: Alfabeta CV.
- Pasolong, H. (2016). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Mulyadi, D., Gedeona, T, G., & Afandi, M. N. (2016). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. (E. Jubaedah, Ed.) Bandung: Alfabeta, CV.
- PERMENPAN dan RB Nomor 14 Tahun (2017), Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Sari, L. (2023). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik dalam Pembuatan Surat Keterangan Usaha di Kantor Desa Lumbang Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong. *Jurnal JAPB, Vol 6 No 2*, 500-510.
- Sianta, J. L. (2020). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Sidomulyo Kota Bengkulu. *Jurnal Emak, Vol 3 No 1* 172-181.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* . Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sururi, A. (2019). Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Pada Organisasi Sektor Publik Kelurahan Cipare. *Jurnal Natapraja Vol 7 No 1*, 105-120.
- Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong, 2023/2024. Pedoman Penulisan Skripsi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun (2009), Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun (2000), Tentang, Program Pembangunan Nasional (*PROPENAS*).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun (2014), Tentang Desa.
- Yuningsih, R. (2016). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Perwakilan Pemerintah Daerah Kabupaten Tolitoli di Kota Palu. *Jurnal Katalogis, Vol 4 No 8*, 175-183.