

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Embong Ijuk Kecamatan Bermani Ilir

Public Satisfaction Index Analysis At The Embong Ijuk Village Office Bermani Ilir District

Cyndi Dwi Putri ¹⁾; Ida Anggriani ²⁾; Iswidana Utama Putra ³⁾
^{1,2,3)} Universitas Dehasen Bengkulu
Email: ¹⁾ cindydwiputri1221@gmail.com

How to Cite :

Putri, C. D., Anggriani, I., Putra, I. U. (2025). Public Satisfaction Index Analysis At The Embong Ijuk Village Office Bermani Ilir District. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 2(2).

ARTICLE HISTORY

Received [27 November 2025]

Revised [30 Desember 2025]

Accepted [31 Desember 2025]

KEYWORDS

Community Satisfaction Index (IKM),
Public Service, Bermani Ilir.

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



ABSTRAK

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat juga dapat membantu pelaksana pelayanan publik untuk mengetahui Beberapa Aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan pelayanan publik secara khusus di Kantor Desa Embong Ijuk, Kecamatan Bermani Ilir. Pada penelitian ini Bertujuan untuk menganalisis tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kantor Desa Embong Ijuk, Kecamatan Bermani Ilir. Metode yang digunakan mengacu pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sesuai dengan pedoman yang tercantum dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, yang mencakup sembilan indikator, yaitu: persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Desa Embong Ijuk memperoleh skor IKM sebesar 76,75, dengan mutu pelayanan B dan kategori Baik, karena berada dalam rentang nilai konversi 76,61–88,30. Unsur dengan nilai terendah terdapat pada waktu penyelesaian pelayanan, dengan rata-rata 2,30 yang dikategorikan kurang baik (interval 2,60–3,064). Sementara itu, unsur dengan nilai tertinggi adalah perilaku pelaksana, yang memperoleh rata-rata 3,29 dan termasuk dalam kategori Baik.

ABSTRACT

The measurement of the Community Satisfaction Index (IKM) also helps public service implementers identify several aspects that need improvement to enhance the quality of public services, particularly at the Embong Ijuk Village Office, Bermani Ilir District. This study aims to analyze the level of the Community Satisfaction Index (IKM) at the Embong Ijuk Village Office, Bermani Ilir District. The method used refers to the Community Satisfaction Survey (SKM) in accordance with the guidelines stated in the Regulation of the Minister for Administrative and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 14 of 2017, which includes nine indicators: requirements, procedures, completion time, costs/tariffs, product specifications of service types, competence of implementers, behavior of implementers, facilities and infrastructure, as well as complaint handling, suggestions, and feedback. The results of the analysis show that the level of community satisfaction with public services at the Embong Ijuk Village Office achieved an IKM score of 76.75, with a B service quality rating and a "Good" category, as it falls within the conversion value range of 76.61–88.30. The lowest-scoring element was service completion time, with an average of 2.30, categorized as less satisfactory (interval 2.60–3.064). Meanwhile, the highest-scoring element was implementers' behavior, which obtained an average of 3.29, categorized as Good.

PENDAHULUAN

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggaraan pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan dapat dipertanggungjawabkan. Pemerintah merupakan suatu (entitas) yang memiliki fungsi dan tujuan memberikan layanan publik kepada kelompok masyarakat dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik (non profit). Pelayanan publik didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang memiliki karakteristik sebagai barang publik. Pelayanan adalah segala bentuk kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, di daerah dan di lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam bentuk barang dan jasa dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Kondisi aktual di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kantor Desa Embong Ijuk Kecamatan Bermani Ilir masih menghadapi berbagai kendala, seperti lambatnya penyelesaian layanan administrasi, keterbatasan sarana prasarana, serta perbedaan kualitas aparatur dalam memberikan pelayanan.

Fakta ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat yang menginginkan pelayanan cepat, transparan, dan profesional dengan realitas pelayanan yang diterima. Selain itu, partisipasi masyarakat dalam menyampaikan kritik maupun saran masih rendah meskipun mekanisme pengaduan telah tersedia. Temuan awal tersebut menegaskan pentingnya dilakukan Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk mengukur tingkat kepuasan secara objektif serta menentukan unsur layanan yang perlu ditingkatkan di Kantor Desa Embong Ijuk Kecamatan Bermani Ilir. Organisasi publik dalam memberikan pelayanan dituntut untuk dapat bertindak cepat dan akurat. Hal tersebut merupakan sebuah kewajiban yang harus dilakukan. Bagi organisasi publik, pelayanan yang baik tercermin dari efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dijalankan. Semakin cepat dan akurat pelayanan diberikan, maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat (Lupiyoadi, 2015:87). Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri, bahkan secara ekstrim pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Kantor Desa Embong Ijuk sebagai unit pelayanan terdekat dengan masyarakat memiliki tanggung jawab besar untuk memastikan pelayanan administrasi berjalan cepat, transparan, dan akuntabel.

Namun dalam praktiknya, pelayanan di desa ini masih menghadapi tantangan berupa keterbatasan sumber daya manusia, prosedur yang dinilai belum efisien, serta fasilitas pendukung pelayanan yang belum memadai. Hal ini berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat yang bervariasi, sehingga memunculkan kebutuhan untuk melakukan evaluasi secara terukur melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Berdasarkan penelitian terdahulu, misalnya penelitian Darham (2021) yang menemukan indeks kepuasan masyarakat di Puskesmas Lubuk Landai Kabupaten Bungo sebesar 74 (kategori mutu pelayanan C), serta penelitian Susanti (2015) yang menunjukkan indeks kepuasan masyarakat pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kaur sebesar 75,5 (mutu pelayanan B/kategori baik), dapat dilihat bahwa pengukuran IKM penting dilakukan untuk mengetahui tingkat kualitas layanan publik di berbagai institusi. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Embong Ijuk Kecamatan Bermani Ilir, untuk memberikan gambaran objektif tingkat kepuasan masyarakat serta rekomendasi peningkatan pelayanan di masa mendatang.

Berbagai faktor yang memengaruhi peningkatan kinerja aparatur antara lain kemampuan individual (pengetahuan, keterampilan, dan kapasitas), upaya/ikhtiar kerja yang dicurahkan, serta dukungan organisasional menjadi prasyarat agar pelayanan publik berjalan profesional, taat hukum, transparan, akuntabel, dan berorientasi empati pada kebutuhan warga. Dalam konteks tersebut, dugaan permasalahan pada Kantor Desa Embong Ijuk, Kecamatan Bermani Ilir berkaitan dengan ketanggapan (responsiveness) petugas pada tahap persiapan dan proses layanan administrasi seperti penerbitan surat-surat administrasi desa, yang ditengarai belum cukup gesit sehingga menimbulkan keluhan masyarakat terkait kecepatan penanganan. Untuk memverifikasi temuan awal tersebut secara objektif, penelitian ini akan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) guna menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Kantor Desa Embong Ijuk. Pengukuran akan mengacu pada ketentuan perundangan layanan publik khususnya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta pedoman teknis penilaian IKM menurut regulasi yang berlaku.

LANDASAN TEORI

Pelayanan Publik

Pada dasarnya yang menjadi produk jasa dari setiap organisasi pemerintahan adalah pelayanan masyarakat (*public service*). Pelayanan tersebut diberikan untuk memenuhi hak masyarakat, baik itu merupakan layanan sipil maupun layanan publik, artinya kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut

memenuhi suatu hak yang melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok (organisasi), dan dilakukan secara universal.

Pelayanan publik (*public services*) merupakan barang-barang non material, sedangkan barang-barang material disebutkan dengan barang-barang publik (*public goods*). Barang-barang dan jasa publik ini berkaitan dengan administrasi dan birokrasi publik, yaitu satu sebutan lain dari pemerintah, dan kebijakan publik (ataupun kepentingan bersama antara pemerintah dan warga negara). Barang-barang dan jasa publik adalah salah satu konsep teoristik dalam ekonomi moderen yang digunakan oleh ahli-ahli ilmu sosial lainnya. Salah satu penerapan terpenting adalah pada perorganisasian kepentingan ekonomi.

Pengertian Pelayanan

Kata pelayanan secara etimologis dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia mengandung arti “usaha melayani kebutuhan orang lain”. Perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan menjadi sangat berarti dan perlu disadari oleh seorang manager oleh karena itu dalam usaha bisnis suatu ungkapan yaitu pembeli adalah raja menurut Bankir (2015:85). Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau nasabah yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sejalan dengan pengertian tersebut, dapat dijabarkan karakteristik dan suatu pelayanan sebagai berikut: Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tidaknya nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan. Menurut Rusydi (2017:40) dimensi kualitas pelayanan merupakan gambaran atas seberapa jauh perbedaan antara kenyataan pelayanan (*perceived service*), dengan harapan para nasabah atas pelayanan yang seharusnya mereka terima (*expected service*).

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui bagaimana tanggapan masyarakat pengguna layanan ini akan pelayanan yang telah diberikan kepadanya. Indeks ini digunakan sebagai tolak ukur dari kualitas pelayanan Kantor Desa Embong Ijuk Kecamatan Bermani Ilir, apakah sudah memenuhi standar pelayanan minimal yang telah diisyaratkan oleh pemerintah. Kepuasan masyarakat dapat diketahui dengan melihat kualitas pelayanan dari masing-masing indikator yang telah ditentukan, dimulai dengan menganalisis indikator yang ada. Terdapat beberapa faktor utama menentukan kualitas pelayanan agar masyarakat puas atas sebuah kualitas pelayanan yang diberikan suatu lembaga menurut Nugraha (2016:6) sebagai berikut: Tampilan fisik berwujud (*tangible*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistennya kepada pihak eksternal penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan dan sekitarnya merupakan bukti yang nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Empati (*empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus yang bersifat individual atau pribadi atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan mereka. Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat pada pelanggan, dan dapat penyampaian informasi yang jelas. Jaminan (*assurances*) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, kemampuan para pegawai perusahaan dan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Menggunakan metode Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. Untuk mendapatkan survei kepuasan masyarakat dengan rumusan sebagai berikut: Nilai rata-rata tertimbang masing-masing pelayanan dengan 9 unsur pelayanan yang akan dikaji, setiap unsur pelayanan akan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 yaitu :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

N = bobot nilai per unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), yaitu kegiatan pengukuran atau Penilaian secara komprehensif tentang tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Desa Embong Ijuk Kecamatan Bermani Ilir dengan rumusan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, yaitu:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Nilai SKM setelah dikonversikan dengan rumus menurut Kepuasan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017:

Nilai SKM setelah dikonversikan = SKM X Nilai Dasar Untuk memudahkan intervensi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 sampai 100, maka hasil penelitian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

Tabel 1 Nilai Persepsi, Nilai Interval SKM, Nilai Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan. Dan Kinerja Unit Pelayanan.

Nilai Persepsi	Nilai Interval (SKM)	Nilai Interval Konversi (SKM)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
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 :KemenPANRB Nomor 14 Tahun 2017.

Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerimaan layanan. Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah disusun dengan materi utama sebagai berikut:

Indeks Setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur) Pelayanan adalah sebagai tabel berikut:

Tabel 2 : Unsur SKM dan Nilai Unsur SKM

NO	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan	A
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	B
3.	Waktu Penyelesaian	C
4.	Biaya/Tarif	D
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	E
6.	Kompetensi pelaksana	F
7.	Perilaku pelaksana	G
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	H
9.	Sarana dan Prasarana	I

Sumber : KemenPANRB Nomor 14 Tahun 2017.

Penyusunan jadwal

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

- Persiapan 6 hari kerja;
- Pelaksanaan pengumpulan data 6 hari kerja;
- Pengolahan data indeks, 6 hari kerja;
- Penyusunan dan pelaporan hasil 6 hari kerja.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian indeks kepuasan masyarakat dalam penerimaan pelayanan public di Kantor Desa Embong Ijuk Kecamatan Bermani Ilir adalah sebagai berikut (Lampiran 2) :

Tabel 3 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Layanan	Nilai Rata-Rata Perunsur (Nilai unsur layanan/370)	Kriteria Kualitas Pelayanan
U1	Persyaratan	1.111	3,26	Sangat Baik
U2	Prosedur	1.122	3,29	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	784	2,30	Kurang Baik
U4	Biaya/Tarif	1.108	3,19	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1.067	3,13	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	1.072	3,14	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	1.102	3,23	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1.099	3,22	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	1.073	3,15	Baik
	Total	9518	27,91	

Sumber : Data diolah, 2025

Berikut ini merupakan penjelasan tiap unsur dari hasil Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kelurahan Sidomulyo kota Bengkulu sebagai berikut :

Unsur Persyaratan (U1)

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Indeks kepuasan untuk unsur persyaratan sebesar 3,26, maka unsur persyaratan pelayanan di Kantor Desa Embong Ijuk Kecamatan Bermani Ilir termasuk dalam kategori "Sangat Baik". Masyarakat telah mengetahui persyaratan dalam pengurusan dokumen di kantor Desa karena sebelum masyarakat ke kantor Desa terlebih dahulu masyarakat akan meminta

surat pengantar pengurusan dokumen di RT setempat pada saat meminta pengantar RT masyarakat akan diberitahu syarat-syarat yang diperlukan untuk pengurusan dokumen yang bersangkutan.

Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Pada tabel 6 menunjukkan indeks kepuasan untuk unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur sebesar 3,29. Dengan demikian, untuk unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan public di Kantor Desa Embong Ijuk Kecamatan Bermani Ilir termasuk dalam kategori “Sangat Baik”. Hal ini karena masyarakat telah mengetahui prosedur pengurusan sebuah dokumen.

Unsur Waktu Penyelesaian (U3)

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Pada tabel 6 menunjukkan indeks kepuasan untuk unsur Waktu Penyelesaian sebesar 2,30, yang berarti unsur Waktu Penyelesaian pelayanan di Kantor Desa Embong Ijuk Kecamatan Bermani Ilir termasuk dalam kategori “Kurang Baik”. Keluhan dari masyarakat mengatakan bahwa waktu penyelesaian dokumen lama dan tidak sesuai dengan yang disampaikan petugas. Hal ini bisa terjadi karena ada beberapa dokumen yang memang ketepatan waktu penyelesaiannya tergantung kepada pihak/instansi lain diluar Kantor Desa Embong Ijuk Kecamatan Bermani Ilir, hal lain yang menyebabkan waktu penyelesaian dokumen yang lama adalah Kepala desa yang tidak ditempat dan untuk sebuah dokumen harus menunggu tanda tangan dari Kepala Desa.

Unsur Biaya/Tarif (U4)

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. Pada tabel 6 menunjukkan indeks kepuasan untuk unsur Biaya/Tarif sebesar 3,19. Dengan demikian, maka untuk unsur Biaya/Tarif pelayanan di Kantor Desa Embong Ijuk Kecamatan Bermani Ilir termasuk dalam kategori “ Baik”.

Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Pada tabel 6 menunjukkan indeks kepuasan untuk unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan sebesar 3,13 yang berarti untuk unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pelayanan di Kantor Desa Embong Ijuk Kecamatan Bermani Ilir termasuk dalam kategori “Baik”. Unsur ini sangat dipengaruhi oleh unsur-unsur sebelumnya.

Unsur Kompetensi Pelaksana (U6)

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Pada tabel 6 menunjukkan indeks kepuasan masyarakat untuk unsur Kompetensi Pelaksana sebesar 3,14 maka untuk unsur Kompetensi Pelaksana pelayanan di Kantor Desa Embong Ijuk Kecamatan Bermani Ilir termasuk dalam kategori “Baik”. Hal ini terlihat dari adanya bagian-bagian tertentu yang memiliki tugas masing-masing dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Unsur Perilaku Pelaksana (U7)

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas/operator dalam memberikan pelayanan. Pada table 6 menunjukkan indeks kepuasan masyarakat untuk unsur Perilaku Pelaksana sebesar 3,23 yang berarti untuk unsur Perilaku Pelaksana pelayanan di Kantor Desa Embong Ijuk Kecamatan Bermani Ilir termasuk dalam kategori “Baik”. Dalam sebuah pelayanan unsur perilaku pelaksana adalah modal utama. Hal ini berkenaan dengan karakter dan kebiasaan personil yang memberikan pelayanan. Dengan modal utama yang sudah bagus maka unsur-unsur yang lain akan lebih mudah diperbaiki dan atau ditingkatkan.

Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Pada tabel 6 menunjukkan indeks kepuasan masyarakat untuk unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan sebesar 3,22. Dengan demikian, untuk unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan pelayanan di Kantor Desa Embong Ijuk Kecamatan Bermani Ilir termasuk dalam kategori “Baik”. Hal ini terlihat dari adanya media pengaduan (kotak

pengaduan atau kotak saran), masyarakat dapat mengemukakan keluhannya terhadap pelayanan yang kurang baik melalui kotak saran atau kotak pengaduan.

Unsur Sarana dan Prasarana (U9)

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 digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Pada tabel 6 menunjukkan indeks kepuasan masyarakat untuk unsur Sarana dan Prasarana sebesar 3,15. Dengan demikian, unsur Sarana dan Prasarana pelayanan di Kantor Desa Embong Ijuk Kecamatan Bermani Ilir termasuk dalam kategori “Baik”. Hal ini perlu dipertahankan dengan cara perawatan yang baik dan rutin secara berkala. Selain itu, bangunan gedung Kantor Desa Embong Ijuk Kecamatan Bermani Ilir masih baru dan interiornya juga masih lumayan bagus.

Tabel 4 Nilai Rata-Rata Tertimbang Perunsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Perunsur	Nilai Bobot Tertimbang	Nilai Rata-Rata Tertimbang
1	2	3	4	(3 x 4)
U1	Persyaratan	3,26	0,11	0,36
U2	Prosedur	3,29	0,11	0,36
U3	Waktu Penyelesaian	2,30	0,11	0,25
U4	Biaya/Tarif	3,19	0,11	0,35
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,13	0,11	0,34
U6	Kompetensi Pelaksana	3,14	0,11	0,35
U7	Perilaku Pelaksana	3,23	0,11	0,36
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,22	0,11	0,35
U9	Sarana dan Prasarana Keamanan Pelayanan	3,15	0,11	0,35
Nilai Indeks Kepuasan (IKM)				3,07

Sumber : Data diolah, 2025

Secara keseluruhan, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sidomulyo Kota Bengkulu adalah 76,75 dengan mutu pelayanan B dan penilain kinerja unit pelayanan adalah baik karena berada pada interval nilai 62,51 – 81,25. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat yang menerima pelayanan dari Kantor Desa Embong Ijuk Kecamatan Bermani Ilir menilai pelayanan yang diberikan sudah baik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam penerimaan pelayanan publik di Kantor Desa Embong Ijuk Kecamatan Bermani Ilir dikategorikan sudah baik dengan nilai 76,75 (Baik).

Pembahasan

Dari hasil penelitian terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Desa Embong Ijuk Kecamatan Bermani Ilir berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. Terdapat 9 unsur untuk penilaian dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah: Persyaratan, Prosedur, Waktu pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana dapat dikatakan sudah baik. Hasil penelitian dapat dilihat pada table.

Tabel 5 Hasil Pengolahan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total
Jumlah nilai perunsur	1111	122	84	088	067	072	102	099	073	95
NRR perunsur	3.26	,29	,30	,19	,13	,14	,23	,22	,15	27
*) NRR tertimbang perunsur	0.36	.36	.25	.35	.34	.35	.36	.35	.35	3.07
**) IKM Unit pelayanan										76,75

Sumber : Hasil Penelitian, 2025

Berdasarkan hasil penelitian terhadap analisis kualitas pelayanan publik pada Kantor Desa Embong Ijuk Kecamatan Bermani Ilir, maka untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan publik dilakukan dengan cara pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. Dari hasil penelitian diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Embong Ijuk Kecamatan Bermani Ilir adalah sebesar 76,75 dengan mutu pelayanan B dan penilain kinerja unit pelayanan adalah baik karena berada pada rentang nilai 62,51 – 81,25. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat Kelurahan Sidomulyo Kota Bengkulu menilai pelayanan yang diberikan oleh Kantor Desa Embong Ijuk Kecamatan Bermani Ilir sudah baik. Nilai kepuasan tertinggi adalah pada unsur Prosedur Pelayanan dengan nilai sebesar 3,29 pada kriteria penilaian sangat baik. Atribut ini merupakan atribut kepuasan dengan nilai kepentingan dan kinerja/pelayanan tertinggi menurut masyarakat yang telah di survei. Hal ini dikarenakan hampir semua responden yang telah disurvei menyatakan bahwa memahami Prosedur Pelayanan Kantor Desa Embong Ijuk Kecamatan Bermani Ilir. Atribut inilah yang menjadi kekuatan atau keunggulan pelayanan publik di Kantor Desa Embong Ijuk Kecamatan Bermani Ilir, sehingga sangat penting untuk dipertahankan. Unsur ini juga menandakan tidak adanya pelayanan buruk yang diterima masyarakat di Kantor Desa Embong Ijuk Kecamatan Bermani Ilir. Sedangkan unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian terendah adalah pada waktu penyelesaian dengan nilai rata-rata sebesar 2,30 dengan kriteria penilaian kurang baik. Hal ini menggambarkan bahwa masyarakat Kantor Desa Embong Ijuk Kecamatan Bermani Ilir menilai pelayanan yang diberikan oleh Kantor Desa Embong Ijuk dilihat dari segi kecepatan pelayanan dinilai masih kurang baik. Karena masyarakat menilai masih kurang cepatnya pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Sidomulyo karena pada saat masyarakat melakukan pengurusan surat menyurat seperti surat pengantar KTP, surat pengantar KK, surat keterangan tidak mampu dan lain-lain, waktu yang dibutuhkan untuk penyelesaian surat menyurat tersebut tidak sesuai yang dijadwalkan. Hal ini disebabkan karena kurang disiplinnya pegawai karena pegawai sering datang terlambat dan pulang lebih cepat dari waktu yang telah ditetapkan. Dalam pemberian pelayanan meskipun masih terdapat unsur pelayanan menurut penilaian masyarakat pada Kantor Desa Embong Ijuk Kecamatan Bermani Ilir yang kurang baik. Yaitu dapat dilihat pada kecepatan pelayanan, hal ini dinilai masyarakat karena masih belum maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh Kantor Desa Embong Ijuk Kecamatan Bermani Ilir, hal ini disebabkan karena masih kurangnya tenaga atau pegawai yang memiliki keahlian yang dapat melakukan pekerjaan dengan cepat.

Berdasarkan pendapat tersebut maka faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam penerimaan pelayanan pada Kantor Desa Embong Ijuk Kecamatan Bermani Ilir dapat dilihat sebagai berikut :

Kultur Organisasi (budaya organisasi)

Setiap organisasi bertanggung jawab untuk berusaha mengembangkan suatu perilaku organisasi

yang mencerminkan kejujuran dan etika yang dikomunikasikan secara tertulis dan dapat dijadikan pegangan oleh seluruh pegawai dalam melayani masyarakat. Adapun budaya yang diterapkan Kantor Desa Embong Ijuk Kecamatan Bermani Ilir adalah semboyan atau motto “ Senyum, Sapa, Layani”. Namun dalam pelaksanaannya motto tersebut belum bisa dilaksanakan semaksimal mungkin.

Sistem Pelayanan

Sistem pelayanan merupakan hal yang penting dalam pelaksanaan pelayanan publik, dimana dalam sistem pelayanan tersebut beroperasinya sistem untuk melayani masyarakat serta mengutamakan kepentingan masyarakat. Sistem yang memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat adalah sistem pelayanan yang berorientasi pada masyarakat merupakan hal yang penting dalam proses pelayanan dimana menciptakan sistem pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dalam mengurus segala jenis pelayanan yang tersedia. Sistem pelayanan yang diterapkan pada Kantor Desa Embong Ijuk Kecamatan Bermani Ilir adalah dengan mengikuti aturan-aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Standar pelayanan Kantor Desa Embong Ijuk Kecamatan Bermani Ilir telah mengikuti aturan-aturan yang berlaku. Standar pelayanan yang merupakan suatu acuan dalam melakukan pelayanan yang baik kemasayarakat, dimana suatu pelayanan yang dilakukan dapat dirasakan berkualitas dan selalu menjadi hal yang terpenting untuk terciptanya suatu pelayanan yang berkualitas.

Sumber Daya Manusia (SDM) pelayanan

Sumber daya manusia merupakan salah satu aspek penting pelayanan publik. Tercukupinya sumber daya manusia di bagian pelayanan menjadi tolak ukur dalam kesuksesan suatu organisasi. Kantor Desa Embong Ijuk Kecamatan Bermani Ilir mengadakan pelatihan pegawai setiap tahunnya, dengan melaksanakan pelatihan tentunya sangat bermanfaat bagi Kantor Desa Embong Ijuk Kecamatan Bermani Ilir dimana pegawai yang tersebar dimasing-masing bagian kerja yang ada akan mampu melaksanakan tugas dan fungsi dibagian kerja masing-masing.

Pengguna jasa pelayanan

Penilaian kualitas pelayanan ditentukan oleh pengguna jasa layanan, pengguna jasa layanan akan menilai dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dan yang mereka terima. Pelayanan yang diinginkan pengguna jasa layanan adalah pelayanan yang berorientasi pada masyarakat, yang memenuhi sesuai keinginan dan kebutuhan masyarakat. Untuk mendapatkan pelayanan yang berorientasi pada masyarakat dibutuhkan umpan balik dari pengguna jasa layanan dimana Kantor Desa Embong Ijuk Kecamatan Bermani Ilir menerima aspirasi dari masyarakat baik berupa kritikan, keluhan maupun saran atas pelaksanaan pelayanan yang telah dilakukan. Hal ini perlu agar Kantor Desa Embong Ijuk Kecamatan Bermani Ilir dapat melaksanakan evaluasi dalam pemberian pelayanan yang bertujuan untuk kesempurnaan pelayanan. Kantor Desa Embong Ijuk Kecamatan Bermani Ilir sendiri memiliki kotak saran yang disediakan di Kantor Desa Embong Ijuk Kecamatan Bermani Ilir, namun kotak saran tersebut tidak berjalan sebagaimana mestinya sehingga masyarakat tidak bisa memberikan aspirasi mereka kepada Kantor Desa Embong Ijuk Kecamatan Bermani Ilir.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk kualitas pelayanan pada Kantor Desa Embong Ijuk Kecamatan Bermani Ilir diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,07 berada pada penilaian baik. Selanjutnya IKM unit pelayanan dikalikan dengan 25 sehingga IKM pada Kantor Desa Embong Ijuk Kecamatan Bermani Ilir adalah 76,75 dengan mutu pelayanan B dengan kriteria baik karena berada pada interval nilai 62,51 – 81,25.
2. Unsur biaya/tarif mendapat penilaian tertinggi dengan nilai rata-rata 3,29 dengan kriteria penilaian sangat baik. Hal ini menggambarkan bahwa masyarakat menilai Kantor Desa Embong Ijuk Kecamatan Bermani Ilir memberikan pelayanan gratis tanpa dipungut biaya.
3. Nilai kepuasan terendah adalah 2,30 yaitu waktu penyelesaian dengan kriteria penilaian kurang baik. Hal ini menggambarkan bahwa waktu yang diperlukan untuk penyelesaian dokumen tidak sesuai dengan yang janji, disebabkan karena lambatnya pegawai dalam memberikan pelayanan, persyaratan yang kurang dan Kepala Desa yang sering tidak ada ditempat.

Saran

1. Diharapkan kepada Kantor Desa Embong Ijuk Kecamatan Bermani Ilir hendaknya meningkatkan kualitas pelayanan dari jumlah waktu penyelesaian yang mendapatkan nilai terendah dalam penghitungan nilai Indeks Kepuasan masyarakat (IKM). Hal ini dapat dilakukan dengan cara membuat papan pengumuman mengenai persyaratan yang harus disiapkan untuk pengurusan surat menyurat jadi masyarakat sebelum melakukan pengurusan surat menyurat telah mengetahui seluruh persyaratan,
2. Perlunya peningkatan kemampuan SDM dan sarana prasana yang ada dengan tujuan dapat meningkatkan pelayanan maksimal kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Aparatur Negara Reformasi Birokerasi Nomor 15 Tahun 2014. Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik.
- Hardani, H., Ustiawaty, J., Istiqomah, R. R., Fardani, R. A., Sukmana, D. J., & Utami, E. F. (2020). Metode penelitian kualitatif & kuantitatif. Pustaka Ilmu Group.
- Kurniawan, P., & Budhi, M. K. S. (2015). *Pengantar ekonomi mikro dan makro*. Penerbit Andi.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2017). Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. KemenPANRB.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607–610.
- Keputusan Meteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Repormasi Birokerasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Pablik.
- Luft, J. A., Jeong, S., Idsardi, R., & Gardner, G. (2022). Literature reviews, theoretical frameworks, and conceptual frameworks: An introduction for new biology education researchers. *CBE—Life Sciences Education*, 21, rm1.
- Lupiyoadi, Rambat, 2014, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta : Salemba Empat
- Mulyana Yayan, P.P. 2016. *Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan KUA Kecamatan Galu*. Konferensi Nasional Ilmu Sosial dan Teknologi.
- Prof. Dr. Drs. H. Rusli Budiman, M.S, 2015. *Isu-isu krusian administasi publik kontemporer*. Lepsindo.
- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). Metode riset penelitian kuantitatif: Manajemen, teknik, pendidikan, dan eksperimen. Deepublish.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill-building approach* (7th ed.). Wiley.
- Sugiyono (2015:11) *Pengertian dan jenis metode deskriptif*.
- Sukamti Sari dkk, A.M. 2015. *Analisis indeks kepuasan masyarakat (IKM) Pada Pelayanan Publik Di Puskesmas Kalicacing Kota Salatiga*.
- Sugiyono. (2017). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Susanti (2015). Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Kaur. *Journal Publicuho*, 6(2), 671-682.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Dengan Rahmat Tuhan Yang Maha ESA Presiden Republik Indonesia.
- Yati, S., Afriani, S., & Indiasari, N. (2021). Community Satisfaction Index at PLN Bintuhan, South Kaur District, Kaur Regency (Implementation of the Regulation of the Minister of State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia No: 14 Tahun 2017). *Journal of Indonesian Management*, 1(1), 38-43.
- Zulfikar, R. (2024). Metode penelitian kuantitatif: Teori, metode, dan praktik. Penerbit Widina.