

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Kantor Desa Muara Betung Kecamatan Ulu Musi, Kabupaten Empat Lawang

Implementation Of The Community Satisfaction Index (IKM) Measurement At Muara Betung Village Office, Ulu Musi District, Empat Lawang Regency

Nanda Suradilaga¹⁾; Neri Susanti²⁾; M Rahman Febliansa³⁾
^{1,2,3)} Universitas Dehasen Bengkulu
Email: ¹⁾ nandasuradilaga123@gmail.com

How to Cite :

Suradilaga, N., Susanti, N., Febliansa, M, R. (2026). Implementation Of The Community Satisfaction Index (Ikm) Measurement At Muara Betung Village Office, Ulu Musi District, Empat Lawang Regency. Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi 2(2).

ARTICLE HISTORY

Received [20 November 2025]

Revised [30 Desember 2025]

Accepted [31 Desember 2025]

KEYWORDS

Community Satisfaction Index (IKM),
Public Service, Village Office.

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



ABSTRAK

Pelaksanaan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) memiliki peran penting dalam membantu aparaturnya pelayanan publik untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang masih perlu ditingkatkan guna mewujudkan pelayanan yang lebih optimal. Dalam konteks ini, penelitian dilakukan di Kantor Desa Muara Betung Kecamatan Ulu Musi, Kabupaten Empat Lawang, dengan fokus untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Desa Muara Betung. Metode penelitian mengacu pada pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. Survei tersebut menilai sembilan unsur pelayanan, yaitu: persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk atau jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan dan saran masyarakat. Berdasarkan hasil analisis, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 78,75, yang termasuk dalam kategori mutu pelayanan B dengan klasifikasi Baik, karena berada pada rentang nilai konversi 76,61–88,30. Adapun unsur dengan nilai terendah terdapat pada aspek waktu penyelesaian pelayanan, dengan skor rata-rata 2,29, yang masuk kategori kurang baik. Sementara itu, unsur dengan nilai tertinggi terdapat pada perilaku pelaksana, dengan skor rata-rata 3,35, yang dikategorikan Baik. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum pelayanan publik di Kantor Desa Muara Betung telah berjalan dengan baik, meskipun masih diperlukan peningkatan dalam hal ketepatan waktu penyelesaian pelayanan agar kepuasan masyarakat dapat terus meningkat.

ABSTRACT

The implementation of the Community Satisfaction Index (IKM) measurement plays an important role in helping public service officials identify aspects that need improvement to achieve more optimal service delivery. In this context, the study was conducted at the Muara Betung Village Office, Ulu Musi District, Empat Lawang Regency, focusing on analyzing the level of community satisfaction with the public services provided. This study aims to determine and analyze the level of the Community Satisfaction Index (IKM) in Muara Betung Village. The research method refers to the Community Satisfaction Survey (SKM) guidelines as regulated in the Regulation of the Minister of State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 14 of 2017. The survey assesses nine service elements, namely: requirements, procedures, service completion time, fees/tariffs, product or service type, competence of service providers, behavior of service providers, facilities and infrastructure, and complaint and suggestion handling. Based on the analysis results, the Community Satisfaction Index score was 78.75, which falls under service quality category B (Good), as it lies within the conversion range of 76.61–88.30. The lowest score was found in the service completion time element, with an average score of 2.29, categorized as less satisfactory. Meanwhile, the highest score was obtained in the behavior of service providers element, with an average score of 3.35, categorized as Good. Overall, these results indicate that public service delivery at the Muara Betung Village Office has been carried out well, although improvements are still needed in the aspect of service completion time to further enhance community satisfaction.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan indikator utama penyelenggaraan pemerintahan yang baik (good governance). Pemerintah Sebagai Penyedia Pelayanan Publik, terus didorong untuk melakukan pengembangan dan inovasi dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah terhadap masyarakat. Organisasi masyarakat dalam memberikan pelayanan yang baik yang dituntut untuk dapat bertindak cepat dan akurat. Hal tersebut merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan. Bagi organisasi publik, pelayanan yang baik tercermin dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan dengan lancar. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik. (Riyanto, 2018)

Masyarakat yang membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Damayanti et al., 2019). Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal I menyebutkan

bahwa "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka penyediaan kebutuhan. Pelayanan sesuai dengan peraturan perundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik"

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat (Rukayat, 2017). Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian besar masyarakat yang menginginkan kepuasan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang diberikan. Ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi. Akibatnya banyak pengguna layanan atau masyarakat mengambil jalan pintas menggunakan jasa calo untuk mengurus keperluannya yang berhubungan dengan birokrasi pemerintahan. (Saputra, 2016)

Salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Kantor Desa Muara Betung Kecamatan Ulu Musi, Kabupaten Empat Lawang. Bentuk layanan yang diberikan berhubungan dengan administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan di kecamatan. Layanan yang diberikan contohnya adalah surat keterangan pembuatan Kartu Keluarga, surat keterangan Kartu Tanda Penduduk, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan izin keramaian, surat kematian dan lain-lain.

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atau Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) harus selalu dilakukan secara berkala. Artinya pada setiap periode waktu tertentu harus dilakukan penelitian atau perhitungan dan analisis terhadap kepuasan masyarakat akan pelayanan yang telah diberikan. Akan tetapi, sampai saat ini pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di Kantor Desa Muara Betung Kecamatan Ulu Musi, Kabupaten Empat Lawang belum dilakukan secara berkala.

Selain itu, pelayanan dapat dipahami sebagai suatu proses yang diberikan kepada orang lain melalui cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan serta kemampuan membangun hubungan interpersonal, sehingga tercapai kepuasan dan keberhasilan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk di Kantor Desa. Kualitas publik sendiri merupakan hasil dari interaksi berbagai aspek, seperti sistem pelayanan, sumber daya manusia, strategi pemberian layanan kepada masyarakat, serta penyesuaian pelayanan dengan standar tertentu. Kualitas dipandang sebagai tingkat keunggulan yang ingin dicapai dan memerlukan pengendalian berkelanjutan untuk mencapai standar tersebut demi memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Sumber daya manusia yang berkualitas adalah mereka yang memiliki pengetahuan, kemampuan, keterampilan, serta sikap kerja yang positif. Oleh karena itu, organisasi perlu mengambil langkah nyata dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan, terutama bagi para pegawai di Kantor Desa Muara Betung, Kecamatan Ulu Musi, Kabupaten Empat Lawang. Pegawai diharapkan terus mengasah pengetahuan, keterampilan, dan kompetensinya agar lebih relevan dengan perkembangan zaman serta mampu meningkatkan kinerja organisasi.

Faktor-faktor yang digunakan untuk meningkatkan kinerja pegawai di antaranya kemampuan individu (pengetahuan, keterampilan dan kemampuan), usaha yang dicurahkan, dan dukungan organisasional.

LANDASAN TEORI

Pelayanan Publik

Menurut Dwiyanto (2016:45), pelayanan publik adalah aktivitas pemberian layanan kepada individu atau kelompok yang berkepentingan pada suatu organisasi, yang dilaksanakan berdasarkan ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan. Pada hakikatnya, pemerintahan hadir untuk melayani masyarakat, bukan untuk melayani dirinya sendiri. Karena itu, birokrasi publik memikul kewajiban sekaligus tanggung jawab untuk menyediakan pelayanan yang baik dan profesional agar setiap warga dapat mengembangkan potensi serta kreativitasnya demi tercapainya tujuan bersama. Pelayanan yang diberikan birokrasi publik merupakan manifestasi fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat sekaligus abdi negara dalam kerangka negara kesejahteraan (welfare state). Dengan demikian, layanan dapat dipahami sebagai upaya pemenuhan kebutuhan warga sesuai aturan pokok dan tata cara yang berlaku.

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 dikenal suatu ungkapan yaitu pembeli adalah raja menurut Bankir (2014:75).

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan pelanggan merupakan kondisi emosional yang muncul ketika seseorang menilai pengalaman pelayanan atau produk yang diterimanya sesuai, melebihi, atau justru di bawah harapan. Menurut Kotler dan Keller (2022:94), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja nyata produk atau layanan dengan harapan awalnya. Bila kinerja yang dirasakan melampaui ekspektasi, maka pelanggan akan merasa sangat puas; sebaliknya, bila lebih rendah dari yang diharapkan, timbul rasa kecewa.

Menurut Hansemark dan Albinsson (2021:85), kepuasan pelanggan merupakan sikap keseluruhan yang dihasilkan dari pengalaman pembelian dan konsumsi atas suatu jasa. Pelanggan yang puas biasanya memiliki tingkat loyalitas yang tinggi, lebih toleran terhadap perubahan harga, dan cenderung memberikan rekomendasi positif kepada pihak lain.

Terakhir, Anderson, Fornell, dan Lehmann (2021:63) menekankan bahwa kepuasan pelanggan tidak hanya mempengaruhi loyalitas tetapi juga menjadi indikator penting bagi keberhasilan organisasi jasa.

METODE PENELITIAN

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

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 :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = N$$

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 Muara Betung Kecamatan Ulu Musi, Kabupaten Empat Lawang 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 Pelayanan (y) Unit
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 : Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.

Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut;

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 : Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.

Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan..

Penyusunan jadwal.

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

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

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Kantor Desa Muara Betung Kecamatan Ulu Musi, Kabupaten Empat Lawang

Tabel 3. Rata-Rata Unsur Dari Masing-Masing Indikator Penelitian

No.	Unsur Pelayanan (Indikator Penelitian)	Tanggapan Responden								Rata-Rata Unsur Pelayanan
		TB		KB		B		SB		
		Jml	%	Jml	%	Jml	%	Jml	%	
U1	Persyaratan Pelayanan	0	0	22	16	60	40	65	44	3,31
U2	Prosedur Pelayanan	1	1	11	8	71	47	67	44	3,33
U3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	30	20	56	37	52	35	12	8	2,99
U4	Biaya/Tarif	0	0	34	23	24	16	92	61	3,09
U5	Peroduk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3	2	14	10	91	61	41	28	3,10

U6	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	1	1	21	14	75	50	53	35	3,12
U7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	0	0	6	4	88	59	56	37	3,15
U8	Sarana dan Prasarana	0	0	21	14	55	37	74	49	3,17
U9	Penanganan Pengaduan Sarana dan Masukan	10	7	4	3	75	50	61	40	3,18

Hasil Penelitian 2025

Dari tabel 7 di atas bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pihak Kantor Desa Muara Betung Kecamatan Ulu Musi, Kabupaten Empat Lawang sudah baik, dan akan di jelaskan sebagai berikut :

- a. Indikator pertama, yaitu persyaratan pelayanan diperoleh nilai 496 dengan rata-rata 3,31, terdiri dari 22 orang responden atau 16% menjawab kurang baik, 60 orang responden atau 49% menjawab baik, dan 65 orang responden atau 44% menjawab sangat baik artinya Kantor Desa Muara Betung Kecamatan Ulu Musi, Kabupaten Empat Lawang tidak memberikan kesulitan dalam pemenuhan persyaratan bagi masyarakat yang berurusan kepentingan pada Kantor Desa Muara Betung Kecamatan Ulu Musi, Kabupaten Empat Lawang.
- b. Indikator ke dua, yaitu prosedur pelayanan diperoleh nilai 504 dengan rata-rata 3,33, terdiri dari 1 orang responden atau 1% menjawab tidak baik, 11 orang responden atau 8% menjawab kurang baik, 71 orang responden atau 47% menjawab baik dan 67 orang responden atau 44% menjawab sangat baik artinya Kantor Desa Muara Betung Kecamatan Ulu Musi, Kabupaten Empat Lawang telah memberikan kemudahan prosedur yang harus dilalui oleh masyarakat ketika berurusan pada pihak Kantor Desa Muara Betung Kecamatan Ulu Musi, Kabupaten Empat Lawang.
- c. Indikator ke tiga, waktu penyesuaian pelayanan diperoleh nilai 346 dengan rata-rata 2,99 terdiri dari 30 orang responden atau 20% menjawab tidak baik, 56 orang responden atau 37% menjawab kurang baik, dan 52 orang responden atau 35% menjawab baik, dan 12 orang responden atau 8% menjawab sangat baik, artinya pihak Kantor Desa Muara Betung Kecamatan Ulu Musi, Kabupaten Empat Lawang telah memberikan pelayanan yang tanggap kepada masyarakat, namun jika masih ada keterlambatan dalam prosedur pelayanan maka sepenuhnya adalah kondisi yang tidak bisah dihindari karna pihak pegawai baik pun kepala Kantor Desa Muara Betung Kecamatan Ulu Musi, Kabupaten Empat Lawang masiah ada kegiatan yang harus di urus diluar berkaitan kepentingan dalam urusan untu instansi tersebut.
- d. Indikator ke empat, yaitu biaya/tarif diperoleh nilai 508 dengan nilai rata-rata 3,09 terdiri dari 34 orang responden atau 23% menjawab kurang baik, 24 orang responden atau 16% menjawab baik dan 92 orang responden atau 61% menjawab sangat baik, artinya dalam penentuan biaya masyarakat masi menganggap tarif yang diberikan dalam tarif yang wajar mengingat biaya yang telah ditetapkan oleh pemerintah tidak biasa di ganggu-gugat begitu saja.
- e. Indikator ke lima, yaitu produk spesifikasi dan jenis pelayanan diperoleh nilai 472 dengan rata-rata 3,10 terdiri dari 3 orang responden atau 2% menjawab tidak baik, 14 orang responden atau 10% menjawab kurang baik, 75 orang responden atau 50% menjawab baik, dan 53 orang responden atau 35% menjawab sangat baik, artinya spesifikasi pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Desa Muara Betung Kecamatan Ulu Musi, Kabupaten Empat Lawang sudah sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.
- f. Indikator ke enam, yaitu kopetensi pelaksana pelayanan diperoleh nilai 480 dengan rata-rata 3,12 terdiri dari 1 orang responden atau 1% menjawab tidak baik, 21 orang responden atau 14% menjawab kurang baik, 75 orang responden atau 50% menjawab baik, dan 53 orang responden atau 35% menjawab sangat baik artinya masyarakat mengakui, memahami bahwa pegawai Kantor Desa Muara Betung Kecamatan Ulu Musi, Kabupaten Empat Lawang telah dibekali ilmu pengetahuan dan wawasan yang baik sehingga pegawai dianggap kompeten dalam menjalankan tugas sesuai dengan bidang masing-masing yang telah ditetapkan.
- g. Indikator ke tujuh, yaitu perilaku pelaksana diperoleh nilai 500 dengan nilai rata-rata 3,15, terdiri dari 6 orang responden atau 4% menjawab kurang baik, 88 orang responden atau 59% menjawab baik dan 56 orang responden atau 37% menjawab sangat baik, artinya msasyarakat melihat merasakan

- langsung bahwa pegawai Kantor Desa Muara Betung Kecamatan Ulu Musi, Kabupaten Empat Lawang memiliki tata krama dan sopan santun pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berlayanan sehingga masyarakat merasa nyaman dalam berurusan di unit ini.
- h. Indikator ke delapan yaitu, sarana dan prasarana diperoleh nilai 503 dengan nilai rata-rata 3,17 terdiri dari 21 orang responden atau 14% menjawab kurang baik, 55 orang responden atau 37% menjawab baik dan 74 orang responden atau 49% menjawab sangat baik, artinya Kantor Desa Muara Betung Kecamatan Ulu Musi, Kabupaten Empat Lawang dianggap baik oleh masyarakat, sehingga masyarakat dalam berurusan merasa nyaman dengan sarana dan perasarana yang disediakan.
 - i. Indikator ke Sembilan yaitu penanganan pengaduan saran dan masukan diperoleh nilai 487 dengan rata-rata 3,18 terdiri dari 10 orang responden atau 7% menjawab tidak baik, 4 orang responden atau 3% menjawab kurang baik, 75 orang responden atau 50% menjawab baik, dan 61 orang/responden atau 40% menjawab sangat baik, artinya Kantor Desa Muara Betung Kecamatan Ulu Musi, Kabupaten Empat Lawang dianggap sudah menjalankan tugas dengan baik dalam melakukan penanganan pengaduan dan saran yang diberikan oleh pegawai terhadap masyarakat.

Tabel 4 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Rata-Rata	Kriteria Pelayanan
U1	Persyaratan	3,31	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,33	Baik
U3	Waktu penyelesaian	2,99	Kurang Baik
U4	Biaya/tarif	3,09	Baik
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,10	Baik
U6	Kompetensi pelaksana	3,12	Baik
U7	Perilaku pelaksana	3,15	Baik
U8	Sarana dan prasarana	3,17	Baik
U9	Penanganan pengaduan saran dan masukan	3,18	Baik

Sumber : Hasil penelitian 2025

Hasil perhitungan di atas berada pada interval 76,61 – 88,30 yang didasarkan tabel SKM sebagai berikut ini :

Tabel 5. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Konversi, 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 : Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.

Secara keseluruhan dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk kualitas pelayanan publik pada Kantor Desa Muara Betung Kecamatan Ulu Musi, Kabupaten Empat Lawang adalah 78,75 dengan mutu pelayanan B dan penilaian kinerja pelayanan kinerja adalah baik 76,61 – 88,30 artinya Kantor Desa Muara Betung Kecamatan Ulu Musi, Kabupaten Empat Lawang sudah memberikan pelayanan

yang baik kepada masyarakat, dan untuk biaya/tarif sudah mengikuti ketentuan biaya yang ditetapkan oleh pemerintah.

Pembahasan

Penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Kantor Desa Muara Betung Kecamatan Ulu Musi, Kabupaten Empat Lawang dengan mengikuti pedoman yang telah ditetapkan oleh pemerintah yaitu Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 dengan 9 unsur penelitian dasar Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yaitu persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, penanganan pengaduan saran dan masukan. Sasaran dari pelayanan yang di survei ialah pada tingkat kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Muara Betung Kecamatan Ulu Musi, Kabupaten Empat Lawang yang diberikan oleh pihak pegawai Kantor Desa karena sangat beragam dan kebutuhan baik kepentingan dari masing-masing konsumen, sehingga dengan menganalisis bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pegawai Kantor Desa Muara Betung Kecamatan Ulu Musi, Kabupaten Empat Lawang dapat mengevaluasi kepuasan masyarakat yang berurusan di unit ini dan dapat membuat program kedepannya dengan lebih baik lagi.

Diketahui bahwa persyaratan yang diberikan oleh pegawai pihak Kantor Desa Muara Betung Kecamatan Ulu Musi, Kabupaten Empat Lawang dianggap sudah baik dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh pemerintah dimana Kantor Desa Muara Betung Kecamatan Ulu Musi, Kabupaten Empat Lawang sudah memberikan persyaratan yang tidak menyulitkan masyarakat dalam berurusan di unit ini.

Sistem, mekanisme, dan prosedur yang diberikan oleh pihak pegawai Kantor Desa Muara Betung Kecamatan Ulu Musi, Kabupaten Empat Lawang sudah sesuai sehingga masyarakat mudah untuk memahami setiap prosedur yang diberikan.

Masyarakat merasa dalam ketepatan waktu pelayanan yang diberikan pihak Kantor Desa Muara Betung Kecamatan Ulu Musi, Kabupaten Empat Lawang kurang baik, ini dilihat dalam ketepatan waktu dalam penanganan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang kurang cepat, sehingga masyarakat kurang puas atas ketidak tepatan waktu yang diberikan oleh pihak Kantor Desa Muara Betung Kecamatan Ulu Musi, Kabupaten Empat Lawang.

Kantor Desa Muara Betung Kecamatan Ulu Musi, Kabupaten Empat Lawang dalam pemberian biaya/tarif sudah sesuai dengan ketentuan pemerintah, sehingga tidak dapat untuk di gugugugat lagi. Pembayaran ini dilakukan secara transparan tanpa ada pungutan liar yang melengkapi biaya pokoknya, sehingga masyarakat merasa bahwa Kantor Desa Muara Betung Kecamatan Ulu Musi, Kabupaten Empat Lawang telah memberikan kesesuaian biaya, namun masih ada beberapa masyarakat yang menjawab kurang baik/tidak puas, ini disebabkan masih adanya masyarakat di daerah tersebut yang kurang mampu membayar tarif yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Pegawai di Kantor Desa Muara Betung Kecamatan Ulu Musi, Kabupaten Empat Lawang sudah memberikan penjelasan secara detail terhadap setiap bagian produk spesifikasi jenis pelayanan yang ada di Kantor Desa kepada masyarakat, sehingga masyarakat yang berurusan di unit ini tidak kebingungan lagi apa saja yang harus disiapkan.

Masyarakat merasakan bahwa Pegawai yang bekerja di instansi pada Kantor Desa Muara Betung Kecamatan Ulu Musi, Kabupaten Empat Lawang sudah memiliki kompetensi pelaksana yang baik sehingga pegawai dapat memahami semua kebutuhan dan keperluan masyarakat yang berlayanan di unit ini. Hal ini dikarenakan semua pegawai yang ada di instansi tersebut sudah dibekali ilmu dan pendidikan yang baik sehingga pegawai Kantor Desa Muara Betung Kecamatan Ulu Musi, Kabupaten Empat Lawang sudah dapat dikatakan kompeten.

Perilaku pelaksana pegawai Kantor Desa Muara Betung Kecamatan Ulu Musi, Kabupaten Empat Lawang dalam berhadapan dan melayani masyarakat yang berurusan di unit ini sopan dan ramah, sehingga masyarakat sangat puas dalam berlayanan dan merasa sangat dihargai oleh pihak pegawai di tempat.

Sarana dan prasarana yang di sediakan oleh pihak Kantor Desa Muara Betung Kecamatan Ulu Musi, Kabupaten Empat Lawang sudah baik ini dirasakan oleh masyarakat yang berlayanan di instansi tersebut, masyarakat merasa nyaman dan puas akan kecukupan dari sarana dan prasarana yang di sediakan oleh pihak pegawai instansi tersebut.

Kantor Desa Muara Betung Kecamatan Ulu Musi, Kabupaten Empat Lawang selalu memberikan fasilitas penanganan pengaduan, saran dan masukan sehingga masyarakat dapat menyampaikan setiap permasalahan dalam pencatatan nikah, dan pengaduan lainnya, sehingga masyarakat merasa pihak instansi ini sudah memberikan fasilitasnya penanganan pengaduan dengan tanggap dan terbuka guna meningkatkan mutu kualitas Kantor Desa menjadi lebih baik lagi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai pelayanan publik untuk melayani setiap yang berlayanan di Kantor Desa Muara Betung Kecamatan Ulu Musi, Kabupaten Empat Lawang mendapatkan nilai 78,75 dengan mutu pelayanan B dengan kriteria baik karena nilai berada pada rentang interval konversi 76,61 – 88,30 yang dimana interval konversi ini mengikuti Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Pengawasan Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
2. Waktu penyelesaian pelayanan di Kantor Desa Muara Betung Kecamatan Ulu Musi, Kabupaten Empat Lawang mendapatkan nilai rata-rata terendah yaitu 2,99 dengan penilaian kurang baik karena nilai teletak ini pada interval nilai 2,60 – 15064. Dengan ini setiap pihak pegawai Kantor Desa Muara Betung Kecamatan Ulu Musi, Kabupaten Empat Lawang harus meningkatkan ketangkapan waktu dalam pelayanan yang lebih baik lagi.
3. Perilaku pelaksana pada Kantor Desa Muara Betung Kecamatan Ulu Musi, Kabupaten Empat Lawang mendapatkan nilai rata-rata tertinggi yaitu 3,15 dengan kriteria Baik, ini dikarenakan pihak pegawai dalam melayani masyarakat dengan ramah, sopan sehingga merasa masyarakat puas dan nyaman.

Saran

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Kantor Desa Muara Betung Kecamatan Ulu Musi, Kabupaten Empat Lawang, maka ada hal yang disarankan yakni sebagai berikut : Secara umum kualitas pelayanan ini didapatkan dari pendapat setiap masyarakat yang pernah berlayanan di Kantor Desa Muara Betung Kecamatan Ulu Musi, Kabupaten Empat Lawang dengan mutu baik, namun dari keseluruhan 9 indikator terdapat nilai rata-rata yang kurang baik, yaitu kecepatan waktu pelayanan yang dimana nilai rata-rata 2,99. Maka dari ini sebaiknya setiap pihak Kantor pada kantor desa baik atasan maupun bawahan (pegawai) sebaiknya meningkatkan kegiatan dengan menegaskan kedisiplinan dalam bekerja, selalu membiaskan diri untuk tidak mengulur-ulur waktu, harus dengan cekatan dalam bekerja, agar kedepannya unit pelayanan ini dapat meningkatkan mutu lebih baik lagi, supaya masyarakat merasa lebih puas atas pelayanan yang diberikan oleh pihak Kantor Urusan Agama Kecamatan Lubuk Sandi Kabupaten Seluma.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, R. (2011). Penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik: Manajemen pemerintahan daerah. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Anderson, E. W., Fornell, C., & Lehmann, D. R. (2021). Customer satisfaction, market share, and profitability: Findings from services industries. *Journal of Marketing Research*, 58(2), 45–60.
- Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2014). Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik. Jakarta.
- Bankir. (2014). Pelayanan prima (excellent service). Surabaya: Universitas Ciputra Press.
- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1), 21–32.
- Dwiyanto, A. (2015). Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif, dan kolaboratif. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hansemark, O. C., & Albinsson, M. (2021). Customer satisfaction and retention: The role of emotional experience. *Service Marketing Journal*, 15(4), 73–85.
- Hidayat, R. (2016). Administrasi publik: Konsep dan praktik pelayanan. Bandung: Alfabeta.
- Kantor Urusan Agama (KUA). (2020). Kecamatan Lubuk Sandi Kabupaten Seluma.
- Kartikaningdyah, E. A. H. (2012). Community satisfaction index and public service. Batam: Politeknik Negeri Batam.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2017). Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Jakarta.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing management* (16th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2022). *Services marketing: People, technology, strategy* (10th ed.). Singapore: World Scientific.

- Mahmudi. (2010). Teori-teori manajemen dan organisasi. Direktorat Jenderal Keuangan Daerah, Kemendagri.
- Mulyadi. (2011). Administrasi publik untuk pelayanan publik dan penyusunan. Bandung: Alfabeta.
- Mulyana, Y. P. (2016). Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan KUA Kecamatan Galu. Konferensi Nasional Ilmu Sosial dan Teknologi.
- Polancik, J. (2010). Landasan teori kerangka pikir dan hipotesis menurut para ahli. Jakarta: Prenada Media.
- Priyono. (2021). Metode penelitian kuantitatif: Teori dan aplikasi pada penelitian administrasi publik. Surabaya: Zifatama Publisher.
- Riyanto, A. (2018). Implikasi kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada PDAM Cibadak Sukabumi. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 2(1), 117–124.
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi*, 11(2), 88–96.
- Saputra, T. (2016). Kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik (Studi kasus Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar). *Jurnal Perspektif Pembiayaan dan Pembangunan Daerah*, 4(2), 89–100.
- Sinambela, L. P. (2010). Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi. Jakarta: STIA LAN Press.
- Sugiyono. (2022). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D (edisi terbaru). Bandung: Alfabeta.
- Sukanti, S., A. M., & dkk. (2015). Analisis indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada pelayanan publik di Puskesmas Kalicacing Kota Salatiga. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 2(1), 55–65.
- Thoha, M. (2017). Perilaku organisasi: Konsep dasar dan aplikasinya dalam administrasi publik (ed. revisi). Jakarta: Rajawali Pers.
- Winarno, B. (2014). Kebijakan publik: Teori, proses, dan studi kasus. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2023). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (9th ed.). New York: McGraw-Hill Education.