

## Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Desa Cintaasih Kecamatan Cipongkor Kabupaten Bandung Barat

Hendra

Program Studi Manajemen, universitas Teknologi Digital, Kota Bandung, Provinsi Jawa barat  
[hendra10120464@digitechuniversity.ac.id](mailto:hendra10120464@digitechuniversity.ac.id)

Abdul Rozak

Program Studi Manajemen, universitas Teknologi Digital, Kota Bandung, Provinsi Jawa barat  
[abdulrozak@digitechuniversity.ac.id](mailto:abdulrozak@digitechuniversity.ac.id)

### Article's History:

Received 18 June 2024; Received in revised form 7 July 2024; Accepted 27 July 2024; Published 1 August 2024. All rights reserved to the Lembaga Otonom Lembaga Informasi dan Riset Indonesia (KITA INFO dan RISET).

### Suggested Citation:

Hendra., & Rozak, A. (2024). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Desa Cintaasih Kecamatan Cipongkor Kabupaten Bandung Barat. JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi). JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi), 10 (4). 2424-2435. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v10i4.2629>

### Abstrak:

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan di Desa Cintaasih Kecamatan Cipongkor diukur berdasarkan kepuasan masyarakat menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dengan hasil data dalam bentuk angka. Penelitian dilakukan di Desa Cintaasih Kecamatan Cipongkor. Teknik sampling yang digunakan adalah *non-probability* sampling dengan jenis *accidental* sampling. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, dokumentasi dan kuesioner atau angket. Uji validitas menggunakan rumus *Product Moment Pearson* dan uji reliabilitas menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk pelayanan di Desa Cintaasih Kecamatan Cipongkor adalah 2,87 dengan angka konversi sebesar 71,83. Maka kinerja pelayanan public berada dalam kategori mutu pelayanan baik. Hasil dari 14 indikator Indeks Kepuasan Masyarakat dengan range nilai antara 0-100, adalah sebagai berikut: (1) prosedur pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 75,50 dengan kategori baik; (2) persyaratan pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 71,50 dengan kategori baik; (3) kejelasan petugas pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 75,00 dengan kategori baik; (4) kedisiplinan petugas pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 71,25 dengan kategori baik; (5) tanggungjawab petugas pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 74,75 dengan kategori baik; (6) kemampuan petugas pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 75,25 dengan kategori baik; (7) kecepatan pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 61,00 dengan kategori kurang baik; (8) keadilan mendapatkan pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 70,00 dengan kategori baik; (9) kesopanan dan keramahan petugas pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 75,00 dengan kategori baik; (10) kewajaran biaya pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 74,25 dengan kategori baik; (11) kepastian biaya pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 77,75 dengan kategori baik; (12) kepastian jadwal pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 63,00 dengan kategori baik; (13) kenyamanan lingkungan memiliki nilai IKM sebesar 74,00 dengan kategori baik; dan (14) keamanan pelayanan memiliki nilai IKM sebesar 73,25 dengan kategori baik;.

**Kata kunci :** Analisis Pelayanan Masyarakat Menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat

### Pendahuluan

Masyarakat 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. Pelayanan publik yang sering dibutuhkan dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Contoh dari pelayanan dalam bentuk barang publik meliputi jalan raya, air bersih, listrik dan sebagainya, sedangkan contoh pelayanan dalam bentuk jasa publik meliputi pelayanan administrasi, kesehatan, pendidikan dan penyelenggaraan transportasi. Pelayanan publik

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 1 menyebutkan bahwa "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik".

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggungjawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap layanan yang berikan. 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. Pelayanan yang diberikan secara umum belum memuaskan masyarakat. Pelayanan yang diberikan terlalu berbelit-belit dengan berbagai alasan yang kurang dapat diterima oleh masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan efisien. Keadaan yang demikian membuat masyarakat sebagai pengguna layanan publik tidak terpuaskan. Semua itu berakibat masyarakat enggan mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah secara langsung.

Kegiatan pelayanan yang diberikan di Desa Cintaasih akan dinilai dari tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan ukuran kinerja pelayanan publik. Kegiatan yang dapat dilakukan untuk mengetahui pelayanan publik adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi publik adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Ketentuan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tanggal 25 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 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 atau analisis Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di Desa Cintaasih belum dilakukan secara berkala. Kepuasan masyarakat yang memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan di Desa Cintaasih menjadi hal menarik untuk dikaji, karena bermaksud untuk mengetahui lebih mendalam mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Desa Cintaasih. Berdasarkan penjabaran di atas, maka akan dilakukan penelitian dengan judul Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Desa Cintaasih Kecamatan Cipongkor Kabupaten Bandung Barat.

## **Tinjauan Pustaka**

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik dibutuhkan masyarakat guna menunjang berbagai kebutuhannya. Karena pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan setiap harinya. Menurut Kotler (Lijan Poltak Sinambela, 2011: 4-5), pelayanan adalah "setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik". Masih menurut Lijan Poltak Sinambela (2011: 5), istilah publik berasal dari bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Berdasarkan pengertian pelayanan dan publik di atas, pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang menguntungkan dalam masyarakat yang menawarkan kepuasan dan hasilnya tidak terikat pada suatu produk tertentu.

Definisi pelayanan publik menurut KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah "Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undang". Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

### **Jenis jenis pelayanan publik**

Pelayanan Administratif, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin- ijin, rekomendasi, dan lain sebagainya.

- Pelayanan Barang, adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyalpaaannya kepada konsumne langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih dan pelayanan telepon.
- Pelayanan Jasa, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya.
- Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.
- Kesimpulan dari beberapa jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat diatas, terdapat tiga jenis yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa. Berdasarkan ketiga jenis tersebut, pelayanan di Desa Cintaasih Kecamatan Cipongkor termasuk kedalam kategori pelayanan administratif dan pelayanan jasa.

### Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Menurut Atep Adya Barata (2003: 37), "Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal". Masing- masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut:

Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta polaintentif.

Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanandalam penyampaian jasa.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, ketrampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, serta pengalaman pelanggan. Selain itu faktor internal dan eksternal juga menjadi penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna.

### Indeks Kepuasan Masyarakat

Pengertian dari Indeks Kepuasan Masyarakat Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah perlu untuk terus diukur dan dibandingkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Masih menurut KEPMENPAN Nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, "Indeks 25 kepuasan masyarakat juga ditujukan sebagai penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna". Selain itu, sasaran lainnya dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan penjabaran tersebut, dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data informasi mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh sebuah instansi pemerintahan.

Berdasarkan penjabaran tersebut, dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data informasi mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh sebuah instansi pemerintahan.

Langkah-Langkah Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara beruntut, yang disesuaikan dengan standar atau unsur-unsur Indeks Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan langkah-langkah dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat salah satunya adalah mengelola data Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

**Gambar 2.1**

#### Rumus Bobot Nilai Kepuasan

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Sumber : internet

Memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus Guna sebagai berikut:

**Gambar 2.2**  
**Rumus Nilai IKM**

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Guna memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

**Gambar 2.3**  
**Rumus IKM Unit Pelayanan**

$$IKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda- beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan dan Bobot nilai rata-tara tertimbang = 0,071 IKM = x Nilai Penimbang IKM Unit Pelayanan x 25 memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 (empat belas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap. Berikut ini nilai persepsi dan interval IKM yang digunakan dalam penilaian 14 unsur IKM yang ditunjukkan pada tabel 1. sebagai berikut:

**Tabel 2.1**  
**Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

| Nilai Persepsi | Nilai Interval IKM | Nilai Interval Konversi IKM | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|----------------|--------------------|-----------------------------|----------------|------------------------|
| 1              | 1,00 - 1,75        | 25 - 43,75                  | D              | Tidak baik             |
| 2              | 1,76 - 2,50        | 43,76 - 62,50               | C              | Kurang baik            |
| 3              | 2,51 - 3,25        | 62,51 - 81,25               | B              | Baik                   |
| 4              | 3,26 - 4,00        | 81,26 - 100,00              | A              | Sangat baik            |

Sumber : KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004

Dan untuk pengelolaan secara manual dilakukan dengan cara data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 ( U1) sampai dengan unsur 14 (U14). Langkah selanjutnya adalah mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Guna mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,071 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Guna mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 14 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

## Metode Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif Kualitatif. Penelitian ini disebut penelitian deskriptif karena peneliti menghasilkan data berupa gambaran dengan kalimat-kalimat mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Desa Cintaasih dan juga hasil wawancara dengan beberapa masyarakat dan karyawan Desa Cintaasih. Penelitian ini menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Data yang telah terkumpul dalam bentuk angka-angka kemudian akan dihitung sesuai dengan ketentuan penghitungan IKM. Kesimpulan dari pengertian

penelitian deskriptif menggunakan analisis IKM yaitu suatu penelitian yang menggunakan analisis IKM berupa angka yang selanjutnya ditafsirkan kedalam kalimat-kalimat.

## Populasi Penelitian

Populasi merupakan sekumpulan objek yang menjadi pusat penelitian, yang memiliki informasi yang ingin diketahui. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menjadi pelanggan di Desa Cintaasih. Besarnya populasi dalam penelitian dan mempertimbangkan faktor-faktor yang menunjang keberhasilan pelaksanaan penelitian maka dalam penelitian ini dilakukan sampling.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non- probability sampling* dengan jenis *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas, artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik atau ciri-cirinya yaitu masyarakat yang menjadi pelanggan di Desa Cintaasih, maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel (responden) sebagai dasar pengumpulan data. Sampel penelitian ditargetkan berjumlah 100 responden sesuai dengan jumlah minimal responden dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yang dipilih secara tidak sengaja.

## Hasil Dan Pembahasan

### Hasil Penelitian

Tabel 4.1  
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| No     | Jenis Kelamin | Jumlah |
|--------|---------------|--------|
| 1      | Laki-Laki     | 54     |
| 2      | Perempuan     | 46     |
| Jumlah |               | 100    |

Sumber : Di Oleh Penulis

Responden penelitian ini adalah masyarakat yang menjadi pelanggan pelayanan Desa Cintaasih Kecamatan Cipongkor sebanyak 100 orang yang terdiri dari 54 orang laki-laki dan 46 orang perempuan dengan rincian sesuai dengan karakteristik responden seperti dibawah ini:

- **Karakteristik responden berdasarkan umur**

Distribusi karakteristik responden berdasarkan umur dapat dilihat pada Tabel di bawah ini:

Tabel 4.3  
Distribusi Masyarakat Pengguna Layanan Menurut Umur

| INTERVAL UMUR   | FREKUENSI |              |
|-----------------|-----------|--------------|
|                 | Absolute  | Persentase % |
| 17-20 tahun     | 14        | 14 %         |
| 21-30 tahun     | 22        | 22 %         |
| 31-50 tahun     | 44        | 44 %         |
| 50 tahun keatas | 20        | 20 %         |
| JUMLAH          | 100       | 100 %        |

Sumber: Di olah oleh penulis

Berdasarkan tabel 8 di atas dapat diketahui bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan umur terendah terdapat pada interval umur kurang dari/sama dengan 20 tahun sebanyak 14 orang dengan proporsi 14%. Sedangkan frekuensi tertinggi terdapat pada interval umur lebih dari/sama dengan 31 tahun sebanyak 44 orang dengan proporsi 44%.

- **Karakteristik responden berdasarkan pendidikan**

Distribusi karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada Tabel. di bawah ini:

**Tabel 4.4**  
**Distribusi Masyarakat Pengguna Layanan Menurut Pendidikan**

| JENIS PENDIDIKAN | FREKUENSI  |              |
|------------------|------------|--------------|
|                  | Absolute   | Persentase % |
| SD               | 21         | 21 %         |
| SMP              | 16         | 16 %         |
| SMA/SMK          | 47         | 47 %         |
| Diploma          | 9          | 9 %          |
| S1               | 7          | 7 %          |
| <b>JUMLAH</b>    | <b>100</b> | <b>100 %</b> |

**Sumber : Di olah oleh penulis**

Berdasarkan tabel 9 di atas dapat diketahui bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan jenis pendidikan terendah terdapat pada jenis pendidikan s1 dan Diploma sebanyak 7 orang dengan proporsi 7 %. Sedangkan frekuensi tertinggi terdapat pada jenis pendidikan SMA/SMK sebanyak 47 orang dengan proporsi 47%.

- **Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan**

Distribusi karakteristik responden berdasarkan umur dapat dilihat pada Tabel, di bawah ini:

**Tabel 4.5**  
**Distribusi Masyarakat Pengguna Layanan Menurut Jenis Pekerjaan**

| JENIS PEKERJAAN   | FREKUENSI  |              |
|-------------------|------------|--------------|
|                   | Absolute   | Persentase   |
| PNS               | 9          | 9 %          |
| Pegawai swasta    | 20         | 20 %         |
| Wirausaha         | 14         | 14 %         |
| Petani            | 33         | 33 %         |
| Pelajar/mahasiswa | 12         | 12 %         |
| Lainnya           | 12         | 12 %         |
| <b>JUMLAH</b>     | <b>100</b> | <b>100 %</b> |

**Sumber : Di olah oleh penulis**

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan terendah terdapat pada jenis pekerjaan PNS/TNI/Polri sebanyak 9 orang dengan proporsi 9%. Sedangkan frekuensi tertinggi terdapat pada jenis pekerjaan Petani dengan 33 %.

**Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**

Berdasarkan pengukuran terhadap 14 unsur pelayanan (U), diperoleh perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Desa Cintaasih Kecamatan Cipongkor mengacu pada data pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat per-unsur pelayanan sebagai berikut:

- a) Menghitung jumlah nilai per-unsur pelayanan
- b) Prosedur pelayanan (U1) = 302
- c) Persyaratan pelayanan (U2) = 286
- d) Kejelasan petugas pelayanan (U3) = 300
- e) Kedisiplinan petugas pelayanan (U4) = 283
- f) Tanggungjawab petugas pelayanan (U5) = 299
- g) Kemampuan petugas pelayanan (U6) = 301
- h) Kecepatan pelayanan pelayanan (U7) = 244
- i) Keadilan mendapatkan pelayanan (U8) = 280
- j) Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan (U9) = 302
- k) Kewajaran biaya pelayanan (U10) = 297 64
- l) Kepastian biaya pelayanan (U11) = 311
- m) Kepastian jadwal pelayanan (U12) = 252
- n) Kenyamanan lingkungan (U13) = 296
- o) Keamanan lingkungan (U14) = 293

- Menghitung nilai rata-rata per-unsur:

$$\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} = \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}}$$

- a) NRR U1 = 302 : 100 = 3,02;
- b) NRR U2 = 286 : 100 = 2,86;
- c) NRR U3 = 300 : 100 = 3,00;
- d) NRR U4 = 285 : 100 = 2,85;
- e) NRR U5 = 299 : 100 = 2,99;
- f) NRR U6 = 301 : 100 = 3,01;
- g) NRR U7 = 244 : 100 = 2,44;
- h) NRR U8 = 280 : 100 = 2,80;
- i) NRR U9 = 302 : 100 = 3,02;
- j) NRR U10 = 297 : 100 = 2,97;
- k) NRR U11 = 311 : 100 = 3,11;
- l) NRR U12 = 252 : 100 = 2,52;
- m) NRR U13 = 296 : 100 = 2,96;
- n) NRR U14 = 293 : 100 = 2,93

- Menghitung Nilai rata-rata (NRR) tertimbang

$$\text{NRR tertimbang} = \text{NRR per-unsur} \times 0,071$$

- a) NRR tertimbang U1 = 3,02 x 0,071= 0,21
- b) NRR tertimbang U2 = 2,86 x 0,071= 0,20
- c) NRR tertimbang U3 = 3,00 x 0,071= 0,21

- d) NRR tertimbang U4 =  $2,83 \times 0,071 = 0,20$
- e) NRR tertimbang U5 =  $2,99 \times 0,071 = 0,21$
- f) NRR tertimbang U6 =  $3,01 \times 0,071 = 0,21$
- g) NRR tertimbang U7 =  $2,44 \times 0,071 = 0,17$
- h) NRR tertimbang U8 =  $2,80 \times 0,071 = 0,19$
- i) NRR tertimbang U9 =  $3,02 \times 0,071 = 0,21$
- j) NRR tertimbang U10 =  $2,97 \times 0,071 = 0,21$
- k) NRR tertimbang U11 =  $3,11 \times 0,071 = 0,22$
- l) NRR tertimbang U12 =  $2,52 \times 0,071 = 0,17$
- m) NRR tertimbang U13 =  $2,96 \times 0,071 = 0,21$
- n) NRR tertimbang U14 =  $2,93 \times 0,071 = 0,20$
- o)  $\Sigma$  NRR tertimbang =  $0,21 + 0,20 + 0,21 + 0,20 + 0,21 + 0,21 + 0,17 + 0,19 +$
- p)  $0,21 + 0,21 + 0,22 + 0,17 + 0,21 + 0,20 = 2,87$

- Menghitung Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Guna memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM antara rentang nilai 25- 100, maka hasil penilaian nilai rata-rata tertimbang ( $\Sigma$  NRR tertimbang) di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

**Gambar 4.3**  
**Rumus Nilai Konversi IKM**

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \Sigma \text{NRR tertimbang} \times 25$$

**Nilai Konversi IKM =  $2,87 \times 25 = 71,83$**

Selanjutnya, hasil nilai Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Desa Cintaaasih Kecamatan Cipongkor, disesuaikan dengan kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks yang ditunjukkan pada tabel. sebagai berikut:

**Tabel 4.7**  
**Kategorisasi Mutu Pelayanan**

| Nilai Interval Ikm | Nilai Interval Konversi Ikm | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|--------------------|-----------------------------|----------------|------------------------|
| 1,00 – 1,75        | 25,00 – 43,75               | D              | TIDAK BAIK             |
| 1,76 – 2,50        | 43,76 – 62,50               | C              | KURANG BAIK            |
| 2,51 – 3,25        | 62,51 – 81,25               | B              | BAIK                   |
| 3,26 – 4,00        | 81,26 – 100,00              | A              | SANGAT BAIK            |

Sumber: KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan pada tabel di atas, maka Desa Cintaasih Kecamatan Cipongkor memperoleh hasil Konversi IKM sebesar 71,83. Kinerja unit pelayanan Desa Cintaasih berada dalam mutu pelayanan "B" dengan kategori "BAIK".

Apabila dilihat dari masing-masing unsur Indeks Kepuasan Masyarakat, yang mengacu pada kategorisasi mutu pelayanan pada tabel diatas, nilai IKM dari setiap unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.6**  
**Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Perunsur Pelayanan**

| No | Unsur pelayanan                 | NilaiIKM | Nilai konversilKM | Mutu pelayanan | Kinerja     |
|----|---------------------------------|----------|-------------------|----------------|-------------|
| 1  | Prosedur Pelayanan              | 3.02     | 75.50             | B              | Baik        |
| 2  | Persyaratan Pelayanan           | 2.86     | 71.70             | B              | Baik        |
| 3  | Kejelasan Petugas Pelayanan     | 3.00     | 75.00             | B              | Baik        |
| 4  | Kedisiplinan Petugas            | 2.83     | 71.25             | B              | Baik        |
| 5  | Tanggungjawab Petugas           | 2.99     | 74.75             | B              | Baik        |
| 6  | Kemampuan Petugas               | 3.01     | 75.25             | B              | Baik        |
| 7  | Kecepatan Pelayanan             | 2.44     | 61.00             | C              | Kurang Baik |
| 8  | Keadilan Mendapatkan Pelayanan  | 2.80     | 70.00             | B              | Baik        |
| 9  | Kesopanan dan Keramahan Petugas | 3.02     | 75.50             | B              | Baik        |
| 10 | Kewajaran Biaya Pelayanan       | 2.97     | 74.25             | B              | Baik        |
| 11 | Kepastian Biaya Pelayanan       | 3.11     | 77.75             | B              | Baik        |
| 12 | Kepastian Jadwal                | 2.52     | 63.00             | B              | Baik        |
| 13 | Kenyamanan Lingkungan           | 2.96     | 74.00             | B              | Baik        |
| 14 | Keamanan Pelayanan              | 2.93     | 73.25             | B              | Baik        |

*Sumber: Diolah oleh penulis*

Nilai IKM dari unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Berikut ini hasil penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari masing-masing unsur.

### Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan di Desa Cintaasih,Kecamatan Cipongkor, Kabupaten Bandung Barat, berdasarkan kepuasan masyarakat yang diukur menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat. Hasil

penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Desa Cintaasih, Kecamatan Cipongkor berada pada tingkat yang baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari 14 (empat belas) unsur IKM sebesar 2,87 dan dengan nilai konversi IKM sebesar 71,83. Indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah kepastian biaya pelayanan dengan nilai IKM sebesar 3,11 dengan nilai konversi IKM sebesar 77,75. Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM terendah adalah indikator kecepatan pelayanan mendapatkan nilai IKM sebesar 2,44 dan nilai konversi IKM sebesar 61,00.

Berdasarkan data penelitian yang telah dianalisis, maka pada bagian ini akan dibahas hasil penelitian yang meliputi masing-masing indikator Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu: (a) prosedur pelayanan (b) persyaratan pelayanan (c) kejelasan petugas pelayanan (d) kedisiplinan petugas pelayanan (e) tanggung jawab petugas pelayanan (f) kemampuan petugas pelayanan (g) kecepatan pelayanan (h) keadilan mendapatkan pelayanan (i) kesopanan dan keramahan petugas pelayanan (j) kewajaran biaya pelayanan (k) kepastian biaya pelayanan (l) kepastian jadwal pelayanan (m) kenyamanan lingkungan dan (n) keamanan pelayanan. Pembahasan lebih rinci dari masing-masing indikator adalah sebagai berikut:

- **Prosedur Pelayanan di Desa Cintaasih**

Prosedur pelayanan Di Desa Cintaasih dijabarkan dalam dua pernyataan, yaitu dari segi kemudahan mendapatkan informasi mengenai prosedur pelayanan dan kemudahan prosedur/tahapan alur pelayanan di Di Desa Cintaasih. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pelayanan Di Desa Cintaasih mudah untuk didapatkan. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk prosedur pelayanan sebesar 3,02 dengan nilai konversi IKM sebesar 75,50. Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa prosedur pelayanan Di Desa Cintaasih berada pada tingkat baik. Masyarakat mudah mendapatkan informasi mengenai prosedur pelayanan dan mudah memahami prosedur atau tahapan alur pelayanan di Di Desa Cintaasih. Akan tetapi beberapa masyarakat menganggap bahwa informasi mengenai prosedur pelayanan kurang baik. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kemudahan prosedur pelayanan di Di Desa Cintaasih. Upaya ini dilakukan agar prosedur pelayanan semakin mudah didapatkan.

- **Persyaratan Pelayanan Desa Cintaasih**

Persyaratan pelayanan Di Desa Cintaasih dijabarkan sesuai atau tidaknya syarat yang dibutuhkan dengan pelayanan yang masyarakat inginkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan Di Desa Cintaasih telah sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk persyaratan pelayanan sebesar 2,86 dengan nilai konversi IKM sebesar 71,50. Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan Di Desa Cintaasih baik. Akan tetapi beberapa masyarakat menganggap persyaratan pelayanan kurang sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kemudahan persyaratan pelayanan di Di Desa Cintaasih.

- **Kejelasan Petugas Pelayanan di Desa Cintaasih**

Kejelasan petugas pelayanan Di Desa Cintaasih dijabarkan dalam pernyataan mengenai keberadaan atau kepastian petugas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kejelasan petugas pelayanan Di Desa Cintaasih baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kejelasan petugas pelayanan sebesar 3,00 dengan nilai konversi IKM sebesar 75,00. Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kejelasan petugas pelayanan Di Desa Cintaasih baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap keberadaan atau kejelasan petugas kurang baik. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan keberadaan petugas pelayanan di Di Desa Cintaasih.

- **Kedisiplinan Petugas Pelayanan Desa Cintaasih**

Kedisiplinan petugas pelayanan Di Desa Cintaasih dijabarkan dalam pernyataan mengenai kesungguhan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedisiplinan petugas pelayanan Di Desa Cintaasih sudah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk kedisiplinan petugas pelayanan sebesar 2,83 dengan nilai konversi IKM sebesar 71,25. Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kedisiplinan petugas pelayanan Di Desa Cintaasih sudah baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap kedisiplinan petugas masih kurang dalam proses pelayanan. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kedisiplinan petugas pelayanan di Desa Cintaasih.

- **Tanggung Jawab Petugas Pelayanan Desa Cintaasih**

Tanggung jawab petugas pelayanan Desa Cintaasih dijabarkan dalam pernyataan mengenai besarnya tanggung jawab dan kejelasan wewenang petugas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab petugas pelayanan Desa Cintaasih baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk tanggung jawab petugas pelayanan sebesar 2,99 dengan nilai konversi IKM sebesar 74,75.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa tanggung jawab petugas pelayanan Desa Cintaasih baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap petugas kurang bertanggung jawab dalam proses pelayanan. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan tanggung jawab petugas pelayanan di Desa Cintaasih selama memberikan pelayanan kepada masyarakat.

- **Kemampuan Petugas Pelayanan Desa Cintaasih**

Kemampuan petugas pelayanan Desa Cintaasih dijabarkan dalam pernyataan mengenai keahlian petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan petugas pelayanan Desa Cintaasih sudah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kejelasan petugas pelayanan sebesar 3,01 dengan nilai konversi IKM sebesar 75,25.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kemampuan petugas pelayanan Desa Cintaasih baik. Akan tetapi beberapa masyarakat menganggap kemampuan petugas kurang dalam proses pelayanan. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kemampuan petugas pelayanan di Desa Cintaasih.

- **Kecepatan pelayanan Desa Cintaasih**

Kecepatan pelayanan Desa Cintaasih dijabarkan dalam pernyataan mengenai target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan. Hasil penelitian menunjukkan kecepatan pelayanan Desa Cintaasih kurang baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kejelasan petugas pelayanan sebesar 2,44 dengan nilai konversi IKM sebesar 61,00.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kejelasan petugas pelayanan Desa Cintaasih kurang baik. Indikator kecepatan pelayanan merupakan indikator IKM yang paling rendah dibandingkan dengan indikator lainnya dan berada pada tingkat pelayanan kurang baik. Berdasarkan uraian tersebut, kecepatan pelayanan di Desa Cintaasih perlu untuk ditingkatkan.

- **Keadilan Mendapatkan Pelayanan Desa Cintaasih**

Keadilan mendapat pelayanan Desa Cintaasih dijabarkan dalam pernyataan mengenai pelayanan yang tidak membedakan golongan atau status masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keadilan mendapatkan pelayanan Desa Cintaasih baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) keadilan mendapatkan pelayanan sebesar 2,91 dengan nilai konversi IKM sebesar 72,63.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa keadilan mendapatkan pelayanan Desa Cintaasih baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap keadilan dalam mendapatkan pelayanan masih kurang. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan keadilan dalam mendapatkan pelayanan di Desa Cintaasih.

- **Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan Desa Cintaasih**

Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan Desa Cintaasih dijabarkan dalam pernyataan mengenai sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesopanan dan keramahan petugas pelayanan Desa Cintaasih baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kesopanan dan keramahan petugas pelayanan sebesar 3,02 dengan nilai konversi IKM sebesar 75,50.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kesopanan dan keramahan petugas pelayanan Desa Cintaasih baik. Akan tetapi, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kesopanan dan keramahan petugas pelayanan di Desa Cintaasih.

- **Kewajaran Biaya Pelayanan Desa Cintaasih**

Kewajaran biaya pelayanan Desa Cintaasih dijabarkan dalam pernyataan mengenai keterjangkauan biaya pelayanan bagi masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kewajaran biaya pelayanan Desa Cintaasih baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kewajaran biaya pelayanan sebesar 2,97 dengan nilai konversi IKM sebesar 74,25.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, menunjukkan bahwa kewajaran biaya pelayanan Desa Cintaasih baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap biaya pelayanan tidak baik dan kurang baik. Oleh karena itu, besarnya biaya dalam pelayanan harus selalu disesuaikan dengan jenis pelayanan yang diberikan.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Indeks Kepuasan Masyarakat Desa Cintaasih terhadap pelayanan di Desa Cintaasih Kecamatan Cipongkor, kabupaten Bandung Barat, setelah dihitung menggunakan perhitungan Nilai Konversi IKM mendapatkan nilai 71,83 dan berada dalam kategori Baik "B"
2. Pada bagian ini peneliti akan menjelaskan 3 indikator tertinggi dan terendah setelah di hitung menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :
  - Indikator Tertinggi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**
    - o Kepastian biaya pelayanan dengan Nilai Konversi IKM 77,75
    - o Prosedur pelayanan dengan Nilai Konversi IKM 75,50
    - o Kesopanan dan keramahan petugas dengan Nilai Konversi IKM 75,50
  - Indikator Terendah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**
    - o Kecepatan Pelayanan dengan Nilai Konversi IKM 61,00
    - o Kepastian jadwal dengan Nilai Konversi IKM 63,00
    - o Kedisiplinan petugas dengan Nilai Konversi IKM 71,25
3. Perencanaan perbaikan 3 indikator terendah adalah sebagai berikut :
  - Kecepatan pelayanan menjadi nilai terendah nomor 1 dari 14 indikator yang di teliti, oleh karena itu di harapkan Kantor Desa Cintaasih memperbaiki kinerja dari segi kecepatan pelayanan atau bahkan menambahkan staff di pelayanan untuk menambah kecepatan pelayanan
  - Desa Cintaasih perlu memberikan informasi pelayanan yang jelas kepada setiap masyarakat. Contohnya menunjukkan papan informasi mengenai prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu pelayanan pada setiap jenis pelayanan yang dapat dilihat langsung oleh masyarakat.
  - Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kedisiplinan petugas pelayanan di Desa Cintaasih sudah baik. Akan tetapi masih masuk dalam kategori 3 indikator terendah dan beberapa masyarakat masih menganggap kedisiplinan petugas masih kurang dalam proses pelayanan. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kedisiplinan petugas pelayanan di Desa Cintaasih.

## **Saran**

Berdasarkan kesimpulan penelitian di atas, maka peneliti mengemukakan saran kepada kantor Desa Cintaasih, yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan Desa Cintaasih tergolong baik. Untuk kedepan maka pelayanan yang sudah ada dalam kategori baik minimal dipertahankan atau jika mungkin dapat terus ditingkatkan, akan menjadi lebih baik lagi.
2. Unsur kepastian biaya pelayanan dengan nilai IKM tertinggi perlu untuk tetap dipertahankan. Desa Cintaasih perlu untuk menunjukkan daftar biaya pelayanan kepada masyarakat secara jelas.
3. Kecepatan pelayanan merupakan unsur dengan nilai IKM terendah dibandingkan dengan unsur lainnya, oleh karena itu Desa Cintaasih harus berupaya untuk memperbaiki tingkat kecepatan pelayanan yang diberikan.
4. Desa Cintaasih perlu untuk menambah jumlah petugas pelayanan agar proses pelayanan semakin baik dan cepat.
5. Jangka waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat diupayakan untuk lebih baik dan lebih cepat dibandingkan dengan standar waktu pelayanan yang telah ditentukan.

Desa Cintaasih perlu memberikan informasi pelayanan yang jelas kepada setiap masyarakat. Contohnya menunjukkan papan informasi mengenai prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu pelayanan pada setiap jenis pelayanan yang dapat dilihat langsung oleh masyarakat.