

**ANALISIS PELAYANAN KANTOR DESA DITINJAU DARI INDEKS
KEPUASAN MASYARAKAT DI DESA BEGED KECAMATAN GAYAM**

SKRIPSI



Oleh :
AHMAD BAGUS MUZAKKA
NIM. 21010096

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI CENDEKIA
BOJONEGORO
TAHUN 2025**

**ANALISIS PELAYANAN KANTOR DESA DITINJAU DARI INDEKS
KEPUASAN MASYARAKAT DI DESA BEGED KECAMATAN GAYAM**

SKRIPSI

Diajukan guna memenuhi salah satu
syarat guna mencapai gelar Sarjana
Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu
Ekonomi Cendikia Bojonegoro

Oleh :

Ahmad Bagus Muzakka

NIM : 21010096

Menyetujui:

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Eka Adiputra, SE., MSM.
NUPTK. 9437762663137012

Dr. Abdul Azis Safii, SE., MM.
NUPTK. 5247761662130203

HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan di Depan panitia Penguji
Skripsi Program Studi Manajemen
STIE CENDEKIA BOJONEGORO

Oleh :

Nama Mahasiswa : Ahmad Bagus Muzakka

NIM : 21010096

Disetujui dan diterima pada :

Hari, tanggal : Selasa, 26 Agustus 2025

Tempat : STIE Cendekia Bojonegoro

Dewan Penguji Skripsi :

1. Ketua Penguji : Drs. Suprpto, MM. (.....)
2. Sekertaris Penguji : Dr.Abdul Azis Safii,SE.,MM. (.....)
3. Anggota Penguji : Fatkhur Mu'in, S.Ag., MM. (.....)

Disahkan Oleh :

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Cendekia Bojonegoro

Ketua

Nurul Mazidah, SE., MSA., Ak.
NUPTK.7837753654232242

MOTTO

“knowledge is not just about what we know, but how we apply it. With hard work, prayer, and perseverance, every endeavor will find its way to success”

Ilmu bukanlah sekadar apa yang kita ketahui, tetapi bagaimana kita mengamalkannya. Dengan kerja keras, doa, dan ketekunan, setiap usaha akan menemukan jalannya menuju keberhasilan

Jangan jadikan sukses sebagai tujuan lakukan apa yang kamu sukai maka sukses akan datang dengan sendirinya

(*Ahmad Bagus Muzakka*)

Kupersembahkan Untuk:

Diri saya sendiri Yang telah berjuang untuk menyelesaikan pendidikan mempunyai sarjana manajemen

Kedua orang tua saya yang sudah mendoakan dan mendukung saya

Seluruh kawan kawan yang selalu mendukung saya

Bapak Ibu Dosen STIEKIA

ABSTRAK

Muzakka, Bagus A. 2025. *Analisis Pelayanan Kantor Desa Ditinjau dari Indeks Kepuasan Masyarakat Di Desa Beged Kecamatan Gayam Skripsi*. Manajemen STIE Cendekia Bojonegoro. Eka Adi Putra,SE.,MSM selaku pembimbing satu dan Dr.Abdul Azis Safii,SE.,MM selaku dosen pembimbing dua.

Kata Kunci: Pelayanan,Kepuasan masyarakat,Kantor Desa

Pelayanan publik merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari aktivitas pemerintah dalam memenuhi hak-hak dasar masyarakat sebagai warga negara. Sebagai ujung tombak pemerintahan yang langsung bersentuhan dengan masyarakat,Pemerintah Desa memiliki tanggung jawab penting dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas, cepat, tepat, transparan, dan akuntabel. Pemerintah Daerah khususnya tingkat Desa memiliki tanggungjawab untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di Desa. Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui Seberapa Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kantor Desa Beged Kecamatan Gayam. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif Deskriptif dan menggunakan teknik penelitian acidental Sampling. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap masyarakat untuk mengisi kuisisioner. Teknik pengambilan data dengan memberikan kuisisioner berupa secara offline dengan menunggu masyarakat yang datang ke Kantor Desa Untuk Menggunakan Pelayanan. Dalam membuktikan dan menganalisis indeks kepuasan masyarakat tersebut, rumus yang telah di tetapkan di Kepmenpan no 14 tahun 2017. Maka dapat disimpulkan Hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menunjukkan nilai rata-rata tertimbang sebesar 3,325, yang setelah dikonversi dengan skala 25 menghasilkan nilai 83,125. Berdasarkan interval penilaian Kepmenpan No. 14 Tahun 2017, nilai ini masuk dalam kategori B (Baik). Artinya, secara umum masyarakat merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan.

BIODATA SINGKAT PENULIS

Nama Lengkap : Ahmad Bagus Muzakka
NIM : 21010096
Tempat, Tanggal Lahir : Bojonegoro, 18 Desember 2000
Agama : Islam
Pendidikan Sebelumnya : SMK Migas Cepu
Nama Orangtua/Wali : Moch. Zainal Arifin
Alamat Rumah : DS: Beged RT 003 RW 002 Kec. Gayam
Kab. Bojonegoro
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Kantor Desa Ditinjau Dari Indeks
Kepuasan Masyarakat Di Desa Beged Kecamatan
Gayam

Bojonegoro, 26 Agustus 2025
Penulis



Ahmad Bagus Muzakka

STIE CENDEKIA

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang Bertanda Tangan:

Nama : Ahmad Bagus Muzakka

NIM : 21010096

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya, bahwa skripsi saya yang berjudul “Analisis Pelayanan Kantor Desa Ditinjau Dari Indeks Kepuasan Masyarakat Di Desa Beged Kecamatan Gayam” adalah asli hasil penelitian saya sendiri dan bukan plagiasi hasil karya orang lain.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan plagiasi dari karya orang lain, maka saya bersedia ijazah dan gelar Sarjana Manajemen yang saya terima dari STIE Cendekia untuk ditinjau kembali.

Bojonegoro, 26 Agustus 2025
Yang Menyatakan:



Ahmad Bagus Muzakka

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pelayanan Kantor Desa Ditinjau Dari Indeks Kepuasan Masyarakat Di Desa Begeg Kecamatan Gayam”. Keberhasilan penulisan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kepada Allah SWT., yang telah memberikan rahmat serta hidayahnya, sehingga sampai detik ini dapat menyelesaikan skripsi dalam keadaan sehat wal’afiyat.
2. Nurul Mazidah, SE., MSA, Ak, selaku Ketua STIE Cendekia Bojonegoro.
3. Bapak Dr.Abdul Azis Safii,SE.,dan Baak Eka Adi Putra,SE.,MM selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, saran, serta masukan kepada penulis.
4. Ibu Latifah Anom, SE., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Cendekia Bojonegoro.
5. Segenap dosen dan staff akademik dan semua pihak yang telah memberikan berbagai bentuk bantuan dalam proses penelitian dan penulisan skripsi ini.
6. Kedua orang tua tercinta yang tiada hentinya memberikan doa, motivasi, semangat, serta dukungan, sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan baik dan lancar.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis yang telah berjasa dan membantu baik moril maupun spiritnya dalam penyusunan skripsi ini.

Ibarat tak ada jalan yang tak berlubang, penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Bojonegoro, 26 Agustus 2025

Penulis



Ahmad Bagus Muzakka

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
STIE CENDEKIA BOJONEGORO	iii
MOTTO	iv
ABSTRAK.....	v
BIODATA SINGKAT PENULIS	vi
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang masalah	1
1. Tujuan Penelitian	8
2. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR.....	10
A. Kajian Pustaka Dan Kerangka Berpikir.....	10
1. Kualitas Pelayanan	10
2. Standar Pelayanan publik	11
3. Asas asas Pelayanan Publik.....	11
4. Pelayanan Administrasi Kemasyarakatan.....	12
5. Administrasi Desa	13
6. Kepuasan.....	13
7. Kepuasan masyarakat.....	14
8. Unsur indek kepuasan masyarakat	14
9. Manfaat indeks kepuasan masyarakat	16
A. Kajian Empiris	17
B. Kerangka Berpikir.....	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	22
A. Metode dan Teknik Penelitian.....	22
B. Jenis dan Sumber Data	22

1. Jenis data.....	22
2. Sumber data.....	23
3. Populasi,sampel dan teknik sampling.....	23
a. Populasi.....	23
b. Sampel	24
c. Teknik sampling.....	24
4. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	24
a. Kuisisioner.....	24
b. Observasi.....	25
c. Dokumentasi	25
a. Teknik Analisis Data.....	27
BAB IV HASIL PEMBAHASAN	31
A. Gambaran Singkat.....	31
1. Sejarah Singkat Objek Penelitian	31
B. Hasil Peneltian Dan Analisis Data.....	35
1. Hasil Penelitian	35
a. Karakteristik Responden	36
b. Penghitungan.....	36
C. Pembahasan.....	37
BAB V PENUTUP	39
A. Kesimpulan	39
B. Saran	41
DAFTAR PUSTAKA	43
LAMPIRAN.....	45

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Kajian Empiris	17
Tabel 2 Variabel Dan sub unsur.....	26
Tabel 2 Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Revormasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017	29
Tabel 4 Struktur Organisasi	35
Tabel 5 Karakteristik Responden	36
Tabel 6 Hasil dari Survey kepuasan masyarakat.....	36


DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran..... 20



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	42
Lampiran 2. Hasil dari survey kepuasan masyarakat.....	44



STIE CENDEKIA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang masalah

Pelayanan publik merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari aktivitas pemerintah dalam memenuhi hak-hak dasar masyarakat sebagai warga negara. Sebagai ujung tombak pemerintahan yang langsung bersentuhan dengan masyarakat, Pemerintah Desa memiliki tanggung jawab penting dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas, cepat, tepat, transparan, dan akuntabel. Pemerintah Daerah khususnya tingkat Desa memiliki tanggungjawab untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di Desa, (Novitaningtyas, 2022).

Pelayanan publik adalah aktivitas yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan memberikan layanan sesuai peraturan dengan peraturan - undangan tentang barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang memenuhi kebutuhan individu yang mempunyai kepentingan di suatu instansi pemerintah dan dilayani oleh aparatur sipil negara atau pegawai untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Terkait dengan pemberlakuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 15 yang mewajibkan untuk menyelenggarakan pelayanan yang baik dan berkualitas berdasarkan asas-asas penyelenggaraan pelayanan, melayani sesuai dengan SOP, maka birokrasi

pemerintahan terus berupaya melakukan perubahan demi mendukung program manajemen aparatur negara berdasarkan kualitas. Peningkatan kualitas pelayanan publik seharusnya menjadi perhatian utama pemerintah karena masyarakat mengharapkan pelayanan yang semakin bermutu, namun sayangnya dalam pelaksanaan pelayanan publik masih jauh dari apa yang diharapkan oleh masyarakat, (Saharuddin, 2021).

Adapun unsur pelayanan untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan PERMENPAN dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik yang diukur dari kualitas pelayanan, sarana dan prasarana, dan sumber daya manusia meliputi sembilan unsur pelayanan yaitu, persyaratan pelayanan, Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya atau tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksanaan, perilaku penanganan, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana dan prasarana, (Rika Widianita, 2023).

Masyarakat pada umumnya mengharapkan pelayanan yang baik. Pelayanan yang buruk akan menimbulkan citra negatif bagi pemerintah tersebut. Pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintah di Indonesia adalah hal yang bersifat umum dan telah banyak terjadi, yaitu lambat dan bertele-telenya penyelesaian administrasi suatu urusan. Bila ingin mendapatkan pelayanan yang optimal, masyarakat harus melakukan balas jasa (feedback) dengan membayar dalam jumlah tertentu, maka hal

ini termasuk kategori penyuaipan dan biasanya digariskan termasuk ke dalam perbuatan korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN). Ini artinya pelayanan yang diberikan belum memuaskan. Hal ini mengakibatkan masyarakat enggan mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah secara langsung, (Suandi, 2019).

Berdasarkan pengamatan awal dan keluhan sebagian masyarakat, terdapat dugaan bahwa pelayanan yang diberikan masih belum optimal. Beberapa permasalahan yang sering ditemui antara lain keterlambatan proses pelayanan, ketidakpastian waktu penyelesaian, kurangnya transparansi biaya, serta minimnya fasilitas pendukung pelayanan seperti ruang tunggu yang nyaman dan informasi pelayanan yang memadai. Masalah-masalah tersebut bisa berpengaruh pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang disediakan oleh Kantor Desa Beged. Padahal, keberhasilan pelayanan publik sangat tergantung pada persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan. Jika masyarakat merasa puas, maka akan tercipta kepercayaan dan legitimasi terhadap pemerintah Desa. Sebaliknya, jika masyarakat merasa kecewa, maka akan muncul ketidakpuasan, keluhan, bahkan resistensi terhadap kebijakan Desa. Oleh karena itu, perlu dilakukan kajian yang sistematis untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Desa Beged. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan adalah melalui analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagaimana diatur dalam ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

IKM terdiri dari sembilan unsur pelayanan, yaitu, persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana.

Dengan menggunakan pendekatan IKM, dapat diketahui aspek-aspek pelayanan mana yang sudah baik dan mana yang masih perlu diperbaiki. Hasil analisis ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi pemerintah Desa Beged dalam meningkatkan mutu pelayanannya secara menyeluruh dan berkelanjutan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan masukan kepada pihak-pihak terkait, termasuk pemerintah daerah dan masyarakat, agar dapat terlibat secara aktif dalam mendorong reformasi pelayanan publik di tingkat Desa.

Di era digitalisasi dan tuntutan pelayanan prima saat ini, reformasi pelayanan publik menjadi suatu keniscayaan. Pelayanan publik tidak lagi bisa dilakukan secara konvensional, lambat, dan tidak responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pemerintah Desa dituntut untuk lebih inovatif, partisipatif, dan adaptif dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Desa bukan hanya menjadi alat evaluasi, tetapi juga sebagai bagian dari proses transformasi tata kelola pemerintahan Desa yang modern dan berbasis pada kebutuhan warga. Terkait dengan tugas pokok yang harus dilaksanakan sebagai bentuk pelayanan kepada masyarakat maka berkualitas tidaknya suatu pelayanan yang diberikan oleh birokrasi sebagai penyedia layanan pada akhirnya berdampak pada kepuasan warga atau masyarakat sebagai pengguna layanan, (Mayasari, 2020).

Dalam hal ini, Kantor Desa Beged diharapkan mampu menjadikan hasil evaluasi Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai pijakan dalam menetapkan strategi perbaikan pelayanan, peningkatan kapasitas aparatur, serta pengembangan sarana dan prasarana yang mendukung tercapainya pelayanan publik yang optimal. Penelitian ini juga akan memberikan gambaran secara kuantitatif tentang kondisi pelayanan di lapangan, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat secara objektif dan terukur.

Dengan demikian, penting untuk melakukan Analisis Kepuasan Pelayanan Kantor Desa Beged Kecamatan Gayam Ditinjau dari Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan ketentuan Kepmenpan No. 14 Tahun 2017, guna mengetahui seberapa besar pelayanan yang diberikan telah memenuhi ekspektasi dan kebutuhan masyarakat. Hasil dari penelitian ini akan memberikan kontribusi nyata dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat Desa serta sebagai acuan dalam menyusun kebijakan pelayanan yang lebih efektif dan efisien di masa mendatang.

B. Identifikasi Masalah Dan Cakupan Penelitian

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka permasalahan dapat diidentifikasi sebagai berikut :

- a. Masih kurangnya kepastian waktu penyelesaian pelayanan.
- b. Kurangnya keterbukaan atau transparansi terhadap masyarakat.

Dengan mengidentifikasi masalah-masalah tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan masyarakat serta mengidentifikasi aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan oleh pihak kantor Desa demi mewujudkan pelayanan publik yang prima dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

1. Cakupan Masalah

Agar penelitian ini tidak menyimpang dari tujuan yang telah ditetapkan dan menjadi lebih terarah, maka penulis memberikan batasan serta cakupan masalah yang jelas. Penelitian ini difokuskan pada pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Desa Beged Kecamatan Gayam Kabupaten Bojonegoro, khususnya pelayanan administratif yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Fokus utama penelitian adalah menganalisis sejauh mana pelayanan yang diberikan aparatur desa memengaruhi tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan mengacu pada pedoman yang ditetapkan dalam Kepmenpan No. 25 Tahun 2009.

Dalam konteks pelayanan publik, terdapat beberapa faktor yang menjadi ukuran kualitas pelayanan, antara lain persyaratan pelayanan, sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya/tarif pelayanan, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku petugas dalam memberikan layanan, penanganan pengaduan/saran/masukan, serta ketersediaan sarana dan prasarana. Faktor-faktor tersebut merupakan unsur penting yang saling terkait dan berkontribusi dalam membentuk kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan di tingkat desa.

Penelitian ini dilaksanakan dengan melibatkan masyarakat Desa Beged yang pernah menerima pelayanan di kantor desa maupun yang berhubungan langsung dengan kegiatan administrasi desa. Melalui pendekatan ini, penulis berusaha menggali sejauh mana pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya bertujuan untuk mengetahui nilai indeks kepuasan masyarakat secara kuantitatif, tetapi juga diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh tentang aspek-aspek pelayanan yang sudah baik maupun yang masih perlu ditingkatkan.

Lebih lanjut, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pemerintah desa dalam melakukan evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan publik. Dengan adanya data dan analisis yang diperoleh, aparatur desa dapat mengetahui kelebihan yang perlu dipertahankan serta kelemahan yang perlu segera dibenahi. Pada akhirnya, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Beged sehingga tercipta pelayanan yang lebih transparan, akuntabel, partisipatif, efektif, dan efisien sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a.** Bagaimana indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh kantor Desa Beged?
- b.** Apa permasalahan yang sering ditemukan masyarakat?

3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Desa Beged
- b. Untuk mengetahui permasalahan yang dialami masyarakat terkait pelayanan oleh Kantor Desa Beged

2. Manfaat Penelitian

ada beberapa manfaat dari penelitian ini yaitu:

a. Manfaat Teoritis

1. Bagi Pembaca

Sebagai sarana untuk menambah pengetahuan mengenai penelitian tentang kepuasan masyarakat. Dengan pengaruh pelayanan kantor desa.

2. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan peneliti dalam menganalisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi yang diberikan pegawai kantor Desa Beged Kecamatan Gayam

3. Bagi Akademisi

Diharapkan dapat menambah wawasan serta pengetahuan tentang menganalisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan sebuah instansi.

b. Manfaat praktis

1. Diharapkan dapat menjadi bahan masukan yang positif bagi Kantor Desa Beged Kecamatan Gayam dalam hal perbaikan tentang pelayanan kantor

desa

2. Penelitian ini memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk menyampaikan penilaian, keluhan, maupun harapan terhadap pelayanan desa. Dengan demikian, masyarakat merasa lebih dilibatkan dalam proses peningkatan pelayanan publik dan dapat menikmati layanan yang lebih baik, cepat, transparan, serta akuntabel.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR

A. Kajian Pustaka Dan Kerangka Berpikir

1. Kualitas Pelayanan

Pelayanan dalam hal ini sangat erat kaitanya dengan hal pemberian kepuasan terhadap masyarakat, dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula. Pelayanan kepada masyarakat merupakan prioritas dalam administrasi publik. Pelayanan publik yang berkualitas menjadi kewajiban yang harus dipenuhi oleh setiap instansi. Pelayanan yang optimal tercermin dari kualitas dari sumber daya manusia yang mampu menjalankan dan menyelesaikan tugas tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan apabila hal tersebut tidak dijadikan acuan, maka pelayanan yang diberikan tidak akan sesuai dengan harapan masyarakat yang menggunakan pelayanan tersebut, (Ahmad Mustanir,S.I.P.,M.Si·2022).

Menurut Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 pasal 4, penyelenggara pelayanan publik berasaskan:

- a. Kepentingan umum;
- b. Kepastian hukum;
- c. Kesamaan hak;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif;

- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. Ketepatan waktu; dan
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

2. Standar Pelayanan publik

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Hal ini berfungsi agar berbagai struktur birokrasi di pusat maupun di daerah mampu memberikan kualitas pelayanan yang sama. “Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur, (Hilmi, 2018).

3. Asas-asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa birokrasi pemerintah. Birokrasi pemerintah dalam melakukan pelayanan publik harus memperhatikan asas-asas dalam pelayanan publik.

pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat lengkap, wajar dan terjangkau,(Hilmi, 2018).

Oleh karena itu pelayanan publik mengandung unsur-unsur dasar atau asas-asas sebagai berikut:

- a. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima pelayanan publik tersebut harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keraguan-keraguan dalam pelaksanaannya.
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitasnya.
- c. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
- d. Apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi atau lembaga pemerintah atau pemerintah “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya.

4. Pelayanan Administrasi Kemasyarakatan

Pengertian Pelayanan administrasi kemasyarakatan Pelayanan yang diberikan harus tanpa memandang status, pangkat, dan golongan dari suatu

masyarakat. Pada saat yang sama masyarakat mempunyai hak yang sama untuk memperoleh pelayanan tersebut dengan landasan yang bersifat umum dalam bentuk pedoman tata laksana pelayanan umum. Salah satu fungsi utama pemerintahan adalah penyelenggaraan pelayanan umum yang tujuannya untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat, pelayanan umum yang memuaskan dapat terwujud apabila dilaksanakan secara efisien, efektif, berkeadilan, transparan, dan akuntabel, (Adar Baloch, 2017).

5. Administrasi Desa

Administrasi Desa adalah keseluruhan proses pencatatan kegiatan data dan informasi mengenai penyelenggaraan pemerintahan Desa. Administrasi Desa sangat penting bagi kegiatan penyelenggaraan Desa, agar pemerintahan Desa berjalan lancar maka harus didukung oleh sistem tata usaha/administrasi yang benar, rapi dan tertib, (Dr. Rianto Nugroho, 2021).

6. Kepuasan

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan Kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Apabila kinerja memaparkan bahwa kualitas pelayanan adalah kesesuaian dan derajat kemampuan untuk digunakan dari keseluruhan dalam pemenuhan kebutuhan dan harapan yang dikehendaki masyarakat dengan atribut atau faktor yang meliputi: bukti langsung, perhatian pribadi dari pelayanan kepada masyarakat, daya tanggap, keandalan dan jaminan. akan kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, masyarakat akan puas. Harapan

masyarakat dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pelayanan, (Darmansah, 2018)

7. Kepuasan masyarakat

Kepuasan masyarakat dapat ditunjukkan melalui sikap masyarakat setelah mendapatkan pelayanan. Kepuasan masyarakat akan terlihat dari seberapa baik pelayanan yang didapatkan dan dirasakan. Semakin baik kualitas pelayanan yang didapatkan, maka kepuasan masyarakat akan semakin baik. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja pelayanan atau jasa dan hasil yang dirasakan dengan harapan masyarakat. Terciptanya kepuasan masyarakat dapat memberikan manfaat, diantaranya: hubungan antara masyarakat dengan pemerintah Desa menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi masyarakat, terciptanya loyalitas dari masyarakat serta terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut yang kesemuanya menguntungkan pemerintah Desa. Berdasarkan pada pengertian kepuasan masyarakat tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan seseorang setelah mengonsumsi produk atau jasa terhadap kebutuhan, keinginan, dan harapan yang diinginkannya, (Riwu, 2024).

8. Unsur indek kepuasan masyarakat

Sesuai dengan PERMENPEN dan reformasi Birokrasi Republik Indonesia No.14 Tahun 2017, Sebagai Berikut:

- 1) Persyaratan adalah persyaratan teknis dan administratif yang harus dipenuhi dalam rangka menyelenggarakan suatu pelayanan.
- 2) System, mekanisme, dan prosedur adalah standar prosedur pelayanan baik yang memberikan layanan maupun penerima layanan termasuk penanganan pengaduan.
- 3) Waktu penyelesaian adalah jumlah waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan setiap jenis layanan.
- 4) Biaya atau tarif adalah biaya yang dikenakan kepada masyarakat yang menggunakan layanan untuk mendapatkan layanan dari penyelenggara pelayanan jumlahnya di tentukan berdasarkan kesepakatan antara pelaksana dan masyarakat.
- 5) Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang disampaikan dan diterima dalam keadaan yang sudah di tetapkan.
- 6) Kompetensi pelaksana adalah perpaduan antara pengetahuan, keterampilan dan pengalaman yang harus dimiliki oleh pelaksana atau petugas.
- 7) Perilaku penanganan adalah sikap atau pendekatan petugas atau karyawan dalam memberikan suatu pelayanan.
- 8) Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah prosedur penindakan penanganan dan tindak lanjut pengaduan.
- 9) Sarana dan prasarana, sarana adalah segala sesuatu yang dapat digunakan untuk mencapai maksud dan tujuan, prasarana adalah

semua penunjang utama yang membantu terlaksananya suatu proses (PERMENPEN,2017)

Untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah berdasarkan PERMENPEN dan R.B Nomor 14 tahun 2017 peraturan tersebut bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelaksanaan pelayanan publik dan mengukur kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.

9. Manfaat indeks kepuasan masyarakat

Dengan tersedianya data indeks kepuasan masyarakat secara periodik,terdapat manfaat sebagai berikut:

- 1) Ditemukan kelemahan atau kekurangan masing-masing komponendalam penyelenggaraan pelayanan.
 - 2) Ditemukan kemampuan pelaksana pelayanan publik yang dilakukan secara berkala oleh unit pelayanan.
 - 3) Sebagai bahan dasar penetapan kebijakan berdasarkan,penilaian masyarakat dan upaya yang diperlukan.
 - 4) Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara keseluruhan terhadap hasil penyelenggara pelayanan publik dilingkungan instansi pemerintah.
 - 5) Diketahui kemampuan kinerja pelayanan kepada masyarakat luas.
- target yang ingin dicapai indeks kepuasan masyarakat adalah tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam

memberikan pelayanan yang memuaskan masyarakat, dan diharapkan adanya pengeturan sistem, mekanisme, dan prosedur yang efektif dan efisien sebagai pendukung pelayanan yang berdaya guna dan berhasil guna diharapkan peran masyarakat lebih besar dalam upaya peningkatan standar pelayanan publik serta inovasi akan meningkat. agar unit pelayanan pemerintah memberikan pelayanan yang berkualitas, masyarakat dapat berperan dengan memberikan saran menyampaikan keluhannya, (Permatasari, 2004).

A. Kajian Empiris

Kajian empiris adalah kajian yang didapatkan dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh peneliti lain. Adapun kajian empiris penelitian ini.

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Metodologi Penelitian	Hasil Penelitian
1.	(Mayasari, 2020) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar	Penelitian pendekatan kuantitatif	Terdapat pengaruh positif antara masyarakat dan lembaga pemerintah Desa yang mempengaruhi kepuasan pelayanan kantor Desa terhadap masyarakat

	Persamaan : Sama-sama meneliti tentang kepuasan pelayanan terhadap masyarakat.		Perbedaan : Penelitian terdahulu menggunakan Teknik analisa menggunakan analisis regresi linier sederhana, uji t, dan koefisien determinasi (R ²)
2.	(Riwu & Kurniawan, 2024) Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Lurah Detusoko	Penelitian ini penelitian kuantitatif	Terdapat hasil bahwa indeks kepuasan masyarakat tentang pelayanan di Kantor Lurah Detusoko Kabupaten Ende sebesar 71,41 sehingga masuk dalam kategori Kurang BAIK
	Persamaan : Sama-sama meneliti tentang kepuasan pelayanan instansi pemerintahan daerah terhadap masyarakat.		Perbedaan : Penelitian terdahulu menggunakan uji penelitian menggunakan kuisisioner, wawancara, dan dokumen
3.	(Safitri & Novitaningtyas, 2022) Analisis Kualitas Pelayanan Kantor Balai Desa Kebonrejo	Penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif.	Dari hasil daya tanggap dalam pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat

	terhadap Kepuasan Masyarakat .		
<p>Persamaan : Sama-sama meneliti tentang pengaruh pelayanan dan kepuasan terhadap masyarakat</p>		<p>Perbedaan : Penelitian terdahulu memiliki pertimbangan untuk msyarakat yang usianya 17 tahun, dan untuk penelitian yang sekarang tidak mengenal umur.</p>	
4.	(Andriani & Saharuddin, 2021) Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Samili	Metode kualitatif	Hasil dari penelitian ini peneliti menggunakan metode kualitatif sedangkan peneliti sekarang menggunakan metode kuantitatif

<p>Persamaan : Sama-sama meneliti tentang pengaruh pelayanan kantor Desa terhadap kepuasan masyarakat</p>	<p>Perbedaan : Penelitian terdahulu menggunakan metode kualitatif dan yang sekarang menggunakan metode kuantitatif</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

B. Kerangka Berpikir

Penelitian ini didasari untuk melihat indeks kepuasan masyarakat terutama dalam kategori pelayanan umum secara administratif. hal ini mengindikasikan adanya gambaran kualitas pelayanan dalam bidang administratif dan kependudukan. oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan kantor Desa Beged kecamatan Gayam. dalam tingkat indeks kepuasan masyarakat berdasarkan indikator atau unsur IKM sesuai peraturan pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi republik indonesia nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman evaluasi reformasi birokrasi pemerintah adapun kerangka pemikiran yang diajukan dalam penelitian dapat dilihat pada gambar 2.

Gambar 2. Kerangka pemikiran



(Sumber : dimodifikasi dari Permenpan No. 14 tahun 2017)

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode dan Teknik Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif. Penelitian ini disebut penelitian deskriptif karena peneliti menghasilkan data berupa gambaran dengan kalimat-kalimat mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Desa Beged. Data yang telah terkumpul dalam bentuk angka-angka kemudian akan dihitung sesuai dengan ketentuan perhitungan IKM. Dari hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut baru akan dideskripsikan sesuai dengan pengkategorian yang telah ditetapkan berdasarkan kepmenpan Nomor 14 Tahun 2017 dengan 9 indikator yang ditetapkan yaitu persyaratan pelayanan, system mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya tariff, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku penanganan, penanganan pengaduan, saran dan masukan, saran dan prasarana, (Damayanti, 2019).

B. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis data

Jenis data yang diperoleh langsung dari responden yakni pihak-pihak yang terkait yaitu masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari kantor Desa Beged Kecamatan Gayam dengan cara penelitian lapangan dan daftar pertanyaan (Kuisisioner), (Baloch, 2017)

2. Sumber data

Menurut (Situmorang, 2010:67) bahwa penelitian ini menggunakan dua jenis data sebagai berikut:

1. Data primer

Data primer adalah Data yang dikumpulkan langsung dari subjek penelitian oleh seseorang atau organisasi untuk kepentingan penelitian.

Contoh data primer meliputi observasi, wawancara, dan kuesioner.

Pengumpulan data primer dilakukan dengan memberikan kuesioner dan wawancara dengan responden yang terpilih menjadi sampel.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah Data yang dikumpulkan dan disusun oleh penelitian sebelumnya atau diterbitkan oleh berbagai organisasi lain. Data sekunder juga dapat diperoleh dari sumber tidak langsung berupa dokumentasi dan arsip-arsip resmi.

3. Populasi,sampel dan teknik sampling

a. Populasi

Menurut (Sugiyono, 2011:199-203) populasi adalah wilayah generalisasi terdiri objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu dipilih oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian dapat ditarik kesimpulan. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Desa Beged yang berjumlah 2571 dan kemudian di ambil sample 100 responden yang mendapatkan pelayanan kantor Desa selama bulan juli – Agustus .

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel merupakan bagian dari populasi yang dipilih. Sampel yang peneliti ambil adalah seluruh Masyarakat Desa Beged. Sampel dalam penelitian ini ditetapkan 100 masyarakat yang menerima pelayanan, dimana ukuran sampel diperoleh berdasarkan perhitungan $(\text{jumlah unsur} + 1) \times 10 = (9 + 1) \times 10 = 100$ responden, (Lisnawati & Purnamasari, 2024).

c. Teknik sampling

Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik accidental sampling adalah teknik pengambilan sampel dengan cara siapa saja yang secara kebetulan ditemui oleh peneliti dan bersedia menjadi responden atau masyarakat yang sudah menggunakan pelayanan kantor Desa Beged.

4. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam teknik pengumpulan data penelitian ini, peneliti menggunakan data melalui:

a. Kuisisioner

Menurut (Sugiyono, 2011:199-203) Kuisisioner adalah suatu teknik pengumpulan data dengan menggunakan daftar secara pertanyaan secara tertulis terhadap responden. Peneliti akan menyebarkan 100 Kuisisioner

Kepada 100 Responden dan wawancara untuk membantu mengisi kuisisioner.

b. Observasi

Menurut (Sutrisno dalam Sugiyono, 2011) Observasi adalah sebagai pengamatan dan pencatatan dengan sistematis atau fenomena-fenomena yang diteliti. untuk melihat masalah yang dipilih untuk penelitian ini, Observasi dilakukan agar bisa mendapatkan gambaran yang jelas tentang masalah dan arahan yang diperlukan dengan temuan ini, (Lisnawati & Purnamasari, 2024).

c. Dokumentasi

Menurut (Sugiyono, 2011:240) Teknik dokumentasi dalam penelitian ini adalah suatu teknik dokumentasi yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan mengimpun dan menganalisi dokumen pendukung penelitian contohnya foto, mengenai bagaimana kondisi ruangan pelayanan kantor Desa, tugas struktur organisasi, (Lisnawati & Purnamasari, 2024).

5. Definisi Operasional

Sesuai dengan judul penelitian yang akan diteliti yaitu analisis indeks survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kantor Desa Begeg Kecamatan Gayam maka peneliti dapat menjabarkan ada 9 indikator yang pertama ada Persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku

penanganan, penanganan pengaduan saran dan masukan, saran dan prasarana. yang akan digunakan untuk mengukur indek kepuasan masyarakat sesuai dengan peraturan pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi nomor 17 tahun 2014 tentang pedoman survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan kantor Desa beged kecamatan gayam.

Variabel	Sub Variabel/Unsur	Indikator	Skala Pengukuran	Sumber
Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik	1. Persyaratan Pelayanan	- Kejelasan informasi persyaratan - Kemudahan memenuhi syarat pelayanan	Likert (1-4)	Kepmenpan No.14/2017
	2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	- Kejelasan prosedur pelayanan - Kesederhanaan mekanisme	Likert (1-4)	Kepmenpan No.14/2017
	3. Waktu Penyelesaian	- Ketepatan waktu pelayanan - Kecepatan penyelesaian layanan	Likert (1-4)	Kepmenpan No.14/2017
	4. Biaya/Tarif	- Keterjangkauan biaya - Transparansi biaya pelayanan	Likert (1-4)	Kepmenpan No.14/2017
	5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	- Kesesuaian hasil layanan dengan kebutuhan	Likert (1-4)	Kepmenpan No.14/2017

		- Kepastian produk layanan		
	6. Kompetensi Pelaksana	- Pengetahuan dan keterampilan petugas - Kemampuan menyelesaikan masalah	Likert (1–4)	Kepmenpan No.14/2017
	7. Perilaku Pelaksana	- Kesopanan dan keramahan petugas - Sikap adil dan tidak diskriminatif	Likert (1–4)	Kepmenpan No.14/2017
	8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	- Tersedianya sarana pengaduan - Tindak lanjut atas pengaduan masyarakat	Likert (1–4)	Kepmenpan No.14/2017
	9. Sarana dan Prasarana	- Ketersediaan fasilitas pelayanan - Kenyamanan lingkungan balai desa	Likert (1–4)	Kepmenpan No.14/2017

Tabel 2 Variabel Dan Sub Unsur.

6. Metode dan Teknik Analisis Data

a. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis dari observasi, catatan lapangan, dan sumber lain sehingga dapat dimengerti oleh orang lain dan dibagikan kepada masyarakat luas. Analisis data dapat dilakukan dengan mengorganisir data, menjabarkan

menjadi unit unit, mensintesiskannya, menyusunnya menjadi pola, memilih yang penting dan akan dipelajari, serta menarik kesimpulan yang dapat dibagikan kepada orang lain,(Aldo Yudita & Sugiyono, 2021)

Untuk data kuesioner pada penelitian ini dilakukan analisis data dengan langkah sebagai berikut, Nilai SKM dihitung dengan memakai nilai rata- rata tertimbang masing- masing faktor pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 faktor pelayanan yang dikaji, setiap faktor pelayanan ada penimbang yang sama dengan rumus selaku berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,1$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan dengan pendekatan nilai ratrata tertimbang dipergunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total Dari Nilai Persepsi Per unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 –100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut :

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambahkan unsur yang dianggap tepat.

Memberikan bobot yang berbeda dalam 9 (sembilan) unsur yang

dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap

1. Hasil perhitungan tersebut di atas dikategorikan sebagai berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Tabel 3. Sumber: *Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Revormasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017*

1. Pengolahan secara manual

a. Data isi kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 9, dari kesembilan pertanyaan tersebut terdapat 9 unsur pelayanan yang wajib dilakukan survei.

b. Berikutnya, dalam memperoleh nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai survey unit adalah sebagai berikut .

1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan nilai masing masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan kebawah sesuai jumlah responden jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata per pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur layanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Dalam memperoleh nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2) Penilaian survei pelayanan untuk memperoleh nilai survei unit layanan, terhadap

9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang tersebut pertanyaan tersebut di jumlahkan.

Data selanjutnya dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mencocokkan data responden yang dihimpun berdasar umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir. maksudnya agar mengetahui data responden serta jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis objektivitasnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aldo Yudita, M., & Sugiyono, E. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (Stiesia) Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 1–18.
- Andriani, R., & Saharuddin, E. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Desa Samili. *The Journalish: Social And Government*, Volume 2 N(6), 81–88.
[Http://Thejournalish.Com/Ojs/Index.Php/Thejournalish/Index](http://Thejournalish.Com/Ojs/Index.Php/Thejournalish/Index)
- Ahmad Mustanir, S. I. P. (2022). *Pelayanan Publik*. Penerbit Qiara Media.
- Baloch, A. (2017). *Isi_220350005_Mawar_Manajemen*. 11(1), 92–105.
- Damayanti, 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.
<https://doi.org/10.23887/jpe.v11i1.20048>
- Darmansah. (2018). Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Fokus: Publikasi Ilmiah Untuk Mahasiswa, Staf Pengajar Dan Alumni Universitas Kapuas Sintang*, 16(1), 312–318. <https://doi.org/10.51826/fokus.v16i1.136>
- Dr.Rianto Nugroho (2021) *Administrasi Desa* Penerbit Pt. Elex Media Komputindo
- Hilmi, L. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Balai Desa Rowosari Kecamatan Ulujami Kabupaten Pematang* (Vol. 3, Issue 2).

- Lisnawati, & Purnamasari, I. (2024). Kualitas Pelayanan Di Biro Pelayanan Umum Universitas Djuanda. *Karimah Tauhid*, 3(11), 12557–12565. <https://doi.org/10.30997/Karimahtauhid.V3i11.15368>
- Mayasari, A. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 3(2), 36–44. <https://doi.org/10.36778/Jesya.V3i2.181>
- Rika Widianita, D. (2023). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Terhadap Kualitas Pelayanan Pt. Pln (Persero) Unit Layanan Pelanggan (Ulp) Sape Kabupaten Bima. *At-Tawassuth: Jurnal Ekonomi Islam*, Viii(I), 1–19.
- Riwu, D., & Kurniawan. (2024). *Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Lurah Detusoko*. 2(3).
- Safitri, D. T., & Novitaningtyas, I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Kantor Balai Desa Kebonrejo Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Economic And Education Journal (Ecoducation)*, 4(2), 207–219. <https://doi.org/10.33503/Ecoducation.V4i2.2020>
- Suandi. (2019). *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (Jiask)*. 1, 13–22. <http://ejournal.pps-unisti.ac.id/index.php/jiask/article/view/8>

LAMPIRAN
KUISIONER PENELITIAN
TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
KANTOR
DESA BEGED

Dalam rangka penyelesaian skripsi. Saya Mahasiswa Stie cendekia Bojonegoro bermaksud melakukan penelitian ilmiah untuk penyusunan skripsi dengan judul” Analisis Pelayanan Kantor Desa Ditinjau Dari Indeks Kepuasan Masyarakat Di Desa Beged Kecamatan Gayam. Sehubungan dengan hal tersebut saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk meluangkan waktunya sejenak untuk mengisi beberapa pertanyaan pada kuisisioner ini.

Atas perhatian dan kerja samanya. Saya ucapkan Terimakasih.

Nam:

Jenis kelamin:

Usia:

Pendidikan:

Petunjuk Pengisian Beri Tanda Centang (✓) pada kolom berikut.

A.sangat baik


C.kurang baik

B.baik

D.tidak baik

NO	Pernyataan	A.(sangat baik)	B.(baik)	C.(kurang baik)	D.(tidak Baik)
1.	Persyaratan pelayanan mudah dipenuhi				
2.	Prosedur pelayanan mudah dipahami				
3.	Waktu penyelesaian pelayanan sesuai yang dijanjikan				
4.	Biaya/tarif pelayanan sesuai dan transparan				
5.	Produk pelayanan (hasil akhir) sesuai dengan kebutuhan masyarakat				
6.	Kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik				

7.	Perilaku Petugas sopan,ramah, dan tidak diskriminatif				
8.	Sarana dan prasarana pelayanan cukup dan memadai				
9.	Penanganan pengaduan/keluhan dilakukan dengan cepat dan jelas				



STIE CENDEKIA

LAMPIRAN

Hasil dari survey kepuasan masyarakat

NO	NAMA	JENIS KELAMIN	USIA(THN)	PENDIDIKAN	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	ENDANG SRI PURWATI	P	53	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	MOCH.ZAENAL ARIFIN	L	53	SMK	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	DICKY FAHMI	L	37	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	ARI BACTHIAR	L	34	SMK	4	4	3	3	4	4	4	3	4
5	ARIS SUWARNO	L	50	SMK	4	4	3	3	4	4	4	3	4
6	SAGI	L	57	SMP	4	4	4	3	4	4	4	3	4
7	SUNGKONO	L	48	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	SANTI	P	34	SMK	4	4	4	3	4	4	4	3	4
9	SANDIM	L	58	SD	4	4	4	3	3	4	4	3	4
10	JUMADI	L	56	SMK	4	4	3	3	3	4	4	3	4
11	WIDODO	L	45	SMK	4	4	3	4	4	4	4	3	4
12	AGUNG PAMBUDI	L	39	SMK	4	4	4	3	4	4	4	3	4
13	BAMBANG W.	L	39	SMP	4	4	3	4	4	4	4	3	4
14	HANTORO	L	33	SMK	4	4	4	3	4	4	4	3	4
15	PRASETYO	L	30	SD	4	4	3	3	4	3	4	4	3
16	DWI LESTARI	P	36	SMK	4	4	3	3	4	3	4	4	3
17	SUKADI	L	65	SD	4	4	3	3	4	3	4	4	3
18	SRINI	P	39	SMP	4	4	3	3	4	3	4	4	3
19	DIMAS SANTOSO	L	34	SMK	4	4	3	3	4	3	4	4	3
20	DASUKI	L	38	SD	4	4	3	4	4	3	4	4	3
21	ZAENURI	L	36	SMP	4	4	2	4	4	3	4	4	3
22	MARSAM	P	40	SD	4	4	2	4	4	3	4	4	3
23	MARNO	L	44	SD	4	4	3	4	4	3	4	4	4
24	ANTON PRADANA	L	36	SMK	4	4	3	4	4	3	4	3	3
25	AKAS MEI S.	L	22	SMK	3	4	2	4	4	3	4	3	3

SKRIPSI - PERPUSTAKAAN STIE CENDEKIA BOJONEGORO

26	BASRIANTO	L	35	SMP	3	4	3	4	4	3	4	3	4
27	MOH.JATER	L	22	SMK	3	3	3	3	4	3	4	3	4
28	MUSTOFA	L	34	SMK	4	3	3	3	4	3	4	3	4
29	PARMIN	L	45	SMK	3	3	2	3	4	3	4	3	4
30	LILIS	P	37	S1	3	3	3	3	4	3	4	3	4
31	RISMA	L	33	SMK	3	3	2	3	4	3	4	3	4
32	TONO	L	35	SMK	4	3	3	3	4	3	4	4	4
33	ANDRI	L	25	SMK	4	3	3	3	4	3	4	4	4
34	YULI	P	36	SMK	4	4	2	3	4	3	4	4	3
35	RETA DANUARTA	P	33	SMK	4	4	4	3	4	3	4	4	3
36	DARSONO	L	40	SMK	4	4	4	4	4	4	4	4	3
37	REBI	P	37	SMK	4	3	3	4	4	4	4	4	3
38	BUDI SUDARSONO	L	34	SMK	4	4	3	4	4	3	4	4	3
39	EKA WIJAYANTI	P	34	SMK	4	3	2	4	4	4	4	4	3
40	M.IRFAQ M.	L	36	SMK	4	3	3	4	4	3	4	4	4
41	ADI SYAHPUTRA	L	23	SMK	4	3	3	4	4	4	4	4	4
42	DEFRICA GILANG S.	P	34	SMK	4	3	2	3	4	4	4	4	4
43	MEI WIJAYANTI	P	33	SMK	4	3	2	3	4	3	4	4	4
44	BANI	P	45	SD	4	4	3	3	4	4	4	4	4
45	ANAS SULISTIAWAN	L	37	SMK	4	4	3	3	4	4	4	4	4
46	SAJI	L	45	SMP	4	4	2	3	4	4	4	4	4
47	PARSONO	L	46	SD	4	4	3	3	4	4	4	4	4
48	ERNA LESTARI	P	38	SMK	4	4	3	4	4	4	4	4	4
49	FITRI YULIANI	P	34	SMK	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	SUYUD PAMBUDI	L	37	SMK	4	4	4	4	4	4	4	4	4

51	ARIF SAPUTRA	L	34	SMK	4	4	4	4	4	3	4	4	4
52	EDI PRYO S	L	34	SMK	4	4	4	4	4	3	4	4	4
53	LUKMAN FAIZAL	L	34	SMK	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	RACHEL AULFIA JATI	P	36	S1	4	4	4	4	4	3	4	4	4
55	YUSUF	L	39	SMK	4	4	2	4	4	4	4	4	4
56	HANSAH	L	33	SMK	4	4	2	4	4	3	4	4	4
57	ARDI SETIAWAN	L	36	SMK	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	DAVID PRASOJO	L	36	SMK	4	4	4	4	4	3	4	4	4
59	ALI ANSHORI	L	36	SMK	4	4	4	4	4	3	4	4	4
60	USMAN	L	34	SMK	4	4	4	3	4	3	4	4	4
61	PARTI	P	43	SMK	4	4	3	3	4	3	4	4	4
62	ALIPAH	P	46	SD	4	4	3	3	4	3	4	4	4
63	IRMA NUR L.	P	36	SMK	4	4	3	3	4	3	4	4	4
64	CIMUT	L	23	SMK	4	4	3	3	4	3	4	4	4
65	YUYUN	P	38	SMK	4	4	3	3	4	3	4	4	4
66	IMAM	L	25	SMK	4	4	3	3	4	3	4	4	4
67	TOMI ALEXANDER	L	34	SMK	4	4	3	3	4	3	4	4	4
68	EDI SYAPUTRA	L	36	SMK	4	4	3	3	4	3	4	4	4
69	DENI PRASETYO	L	24	SMK	4	4	3	4	4	3	4	4	4
70	BUDI ARJUNO	L	33	SMK	4	4	3	4	4	3	4	4	4
71	BASIR	L	46	SMP	4	4	3	3	4	3	4	4	4
72	SULIYEM	P	45	SMK	4	4	3	3	4	3	4	4	4
73	DANU	L	36	SMK	4	4	3	4	4	3	4	4	4
74	RIO	L	33	SMK	4	4	3	4	4	3	4	4	4
75	SITI AMINAH	P	34	SMK	4	4	3	3	4	3	4	3	4

SKRIPSI - PERPUSTAKAAN STIE CENDEKIA BOJONEGORO

76	SUMARNO	L	39	SMP	4	4	3	3	4	3	4	3	4
77	TAUFIK S.	L	36	SMK	4	4	3	3	4	3	4	3	4
78	NUR ALVIN S.	L	36	SMK	4	4	3	4	4	3	4	3	4
79	AHMAD AMIN	L	46	SMK	4	4	3	4	4	3	4	3	4
80	YASRIAH	L	46	SMK	4	4	3	3	4	3	4	3	4
81	WASIS	L	45	SMK	4	4	3	4	4	3	4	3	4
82	TONIK	P	45	SMK	4	4	3	3	4	3	4	3	4
83	DANANG	L	33	SMK	4	4	3	4	4	3	4	3	4
84	ANA PURWATI	P	38	SMK	4	4	3	3	4	3	4	3	4
85	AGUS RIDWAN	L	36	S1	4	4	3	4	4	3	4	3	4
86	DYAH AYU ATIKA	P	36	SMK	4	4	3	3	4	3	4	3	4
87	DARUSMAN	L	53	SD	4	4	3	4	4	3	4	3	4
88	DASMIN	L	53	SMP	4	4	3	3	4	3	4	3	4
89	MORO	L	53	SMK	4	4	3	4	4	4	4	4	4
90	YUSRIAH	P	53	SMK	4	4	3	3	4	4	4	3	4
91	PURBO NUR VIDIANA	L	39	SMK	4	4	3	4	4	4	4	3	4
92	SUTIKNO	L	36	SMK	4	4	3	3	4	4	4	3	4
93	RIDHO	L	33	SMK	4	4	3	3	4	4	4	4	4
94	SATIR	L	54	SD	4	4	3	3	4	4	4	3	4
95	SUKARTI	P	36	SMK	4	4	3	3	4	4	4	4	4
96	DINO	L	36	SMK	4	4	3	4	4	4	4	4	4
97	DIAN ARDYANSAH	L	36	SMK	4	4	3	4	4	4	4	4	4
98	MISBAKHUL MUNIF	L	34	SMK	4	4	3	4	4	4	4	4	4
99	PURWADI	L	36	SMK	4	4	3	4	4	4	4	4	4
100	YASIN	L	36	SMK	4	4	3	4	4	4	4	4	4
			Total Dari Persepsi Per Unit		394	387	309	348	398	341	400	364	384
			Total Yang Terisi		100	100	100	100	100	100	100	100	100
			NRR/Unsur		3,94	3,87	3,09	3,48	3,98	3,41	4	3,64	3,84
			NRR Tertimbang Unsur		0,394	0,387	0,309	0,348	0,398	0,341	0,4	0,364	0,384

1	Bobot Nilai Tertimbang	0,1
2	SKM	3,325
3	Konversi IKM	83,125
4	Nilai Pelayanan	B



**MENTERI
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA**

**PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 14 TAHUN
2017 TENTANG
PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA
PELAYANAN PUBLIK
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
MENTERI PENDAYAGUNAAN
APARATUR NEGARA DAN REFORMASI
BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA,**

- Menimbang :
- a. bahwa untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. bahwa Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sudah tidak sesuai dengan perkembangan keadaan sehingga perlu diganti;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012

tentang

Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);

3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 517);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan: PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI TENTANG PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK.

Pasal 1

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.
- (2) Survei dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat.

Pasal 2

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan terhadap unit penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan indikator dan metodologi survei yang sudah ditentukan.

Pasal 3

- (1) Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, unit penyelenggara dapat bekerjasama dengan lembaga lain.
- (2) Lembaga lain sebagaimana dimaksud pada ayat (1), yaitu lembaga yang memiliki kredibilitas dan reputasi di bidang penelitian dan survei.

Pasal 4

- (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib mempublikasikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
- (2) Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dilaporkan kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Pasal 5

Laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 ayat (2) digunakan sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat secara nasional oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Pasal 6

Penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap hasil survei kepuasan masyarakat dari Unit Pelayanan Publik.

Pasal 7

Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik tercantum dalam lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

Pasal 8

- (1) Pada saat Peraturan Menteri ini mulai berlaku, unit penyelenggara pelayanan publik yang sedang melaksanakan proses penyusunan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik, diselesaikan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2016 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- (2) Apabila penyusunan survei kepuasan masyarakat telah selesai dilaksanakan sebelum Peraturan Menteri ini berlaku maka hasilnya tetap berlaku.

Pasal 9

Pada saat Peraturan ini mulai berlaku, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Tahun 2014 Nomor 616), dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.

Pasal 10

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di
Jakarta pada
tanggal 9 Mei
2017

**MENTERI PENDAYAGUNAAN
APARATUR NEGARA DAN
REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA,**

ttd ASMAN ABNUR

Diundangkan di
Jakarta pada
tanggal 16 Mei
2017

**DIREKTUR JENDERAL
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK
ASASI MANUSIA REPUBLIK INDONESIA,**

ttd WIDODO

EKATJAHJANA

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2017 NOMOR
708

Salinan Sesuai Dengan Aslinya

KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN

APARATUR NEGARA

DAN REFORMASI BIROKRASI

Kepala Biro Hukum, Komunikasi, dan Informasi Publik,



LAMPIRAN
PERATURAN MENTERI
PENDAY
AGUNAAN APARATUR
NEGARA DAN
REFORMASI BIROKRASI
NOMOR 14 TAHUN 2017
TENTANG
PEDOMAN PENYUSUNAN
SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT UNIT
PENYELENGGARA
PELAYANAN PUBLIK.

PEDOMAN
PENYUSUNAN SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PENYELENGGARA
PELAYANAN PUBLIK

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana diatur didalam pedoman ini.

Selama ini, dalam melakukan survei kepuasan masyarakat menggunakan Peraturan Menteri Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan ini dipandang tidak

operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, Peraturan ini dipandang perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik.

B. Tujuan

Peraturan ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

C. Sasaran

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

D. Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei

yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

E. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan SKM Penyelenggara Pelayanan Publik pada Peraturan ini, meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

F. Unsur SKM dalam peraturan ini meliputi:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik

persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif *)

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.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana **)

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana **)

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

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).

Catatan:

*) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.

***) Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

G. Manfaat

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;

6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

H. Pengertian Umum

Dalam peraturan ini yang dimaksud dengan:

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/perguruan tinggi.
7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan peraturan perundang-undangan.

8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
14. Instansi Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

BAB II

METODE SURVEI

A. Periode Survei

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat

dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (Semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

B. Metode penelitian

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan

metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

A. Pelaksanaan

BAB III

PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

1. Pelaksana survei

- a. Pelaksana survei adalah setiap unit penyelenggara pelayanan yang terdapat pada lembaga negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- b. Apabila dilaksanakan sendiri atau unit independen yang sudah berpengalaman. Unit independen tersebut dapat dilaksanakan oleh: Badan Pusat Statistik (BPS), Perguruan Tinggi (Pakar), Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), Pelaku Usaha atau kombinasi dari unit- unit dimaksud, perlu dilakukan melalui Perjanjian kerjasama dengan unit independen, untuk dibuatkan berita acara.

2. Tahapan survei

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

B. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
2. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
3. Kuesioner elektronik (*e-survei*);
4. Diskusi kelompok terfokus;
5. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

C. Penyusunan Laporan

Laporan Hasil Survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja Pelayanan Publik secara bertahap, konsisten, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki.

1. Materi Pokok Laporan SKM

Materi pokok dalam Laporan SKM mencakup: latar belakang masalah, tujuan SKM, Metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaan dan Tindak lanjut SKM, sebagai berikut:

- 1) Pendahuluan: latar belakang masalah, tujuan SKM, metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaannya SKM:
 - a. Latar belakang masalah memuat berbagai hal penyebab munculnya problematika dalam penyusunan SKM, baik ditinjau dari komponen yang akan disurvei dan dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.
 - b. Tujuan SKM berisi tentang hasil akhir yang akan dicapai dari hasil SKM yang akan digunakan sebagai dasar penyusunan IKM secara nasional oleh Menteri.
 - c. Metode memuat karakteristik populasi, keterwakilan anggota sampel, dan jumlah

responden, selain itu disajikan juga jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan kembali, dan jumlah kuesioner yang dapat diproses lebih lanjut atau diolah.

d. Tim SKM terdiri dari penanggung jawab dan pelaksana SKM.

e. Jadwal SKM memuat kegiatan dan waktu pelaksanaan survei.

2) Analisis

Analisis meliputi data kuesioner, perhitungan, dan deskripsi hasil analisis. Hasil analisis harus memberikan penjelasan atau pemahaman

mengenai berbagai faktor pemicu kelemahan dan/atau kelebihan pada setiap komponen yang diukur. Selain itu, hasil analisa survei tersebut dapat dibandingkan dengan hasil survei 2 tahun sebelumnya.

3) Penutup

Terdiri dari kesimpulan dan saran/rekomendasi. Kesimpulan berisi tentang intisari hasil SKM, baik bersifat negatif maupun positif. Sedangkan saran/rekomendasi memuat masukan perbaikan secara konkrit pada masing-masing komponen yang menunjukkan kelemahan. Selain hal-hal pokok sebagaimana telah diuraikan, dalam laporan tersebut harus juga memuat ringkasan eksekutif (*executive summary*).

BAB IV

LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Persiapan Survei

1. Penetapan Pelaksana

a. Apabila dilaksanakan secara swakelola, perlu membentuk Tim penyusunan survei kepuasan masyarakat yang terdiri dari:

1) Pengarah.

- 2) Pelaksana, terdiri dari:
 - a) Ketua.
 - b) Anggota sekaligus sebagai surveior sebanyak-banyaknya 5 orang.
 - 3) Sekretariat sebanyak-banyaknya 3 orang.
- b. Apabila bekerjasama dengan lembaga lain, maka lembaga tersebut harus memiliki pengalaman dan kredibilitas di bidang penelitian atau survei. Selain itu perlu dilakukan perikatan perjanjian kerja sama antara lembaga lain dengan penyelenggara pelayanan publik. Lembaga lain tersebut dapat dilaksanakan oleh unit independen, yang terdiri dari BPS, Lembaga Penelitian Perguruan Tinggi dan Lembaga Survei yang terpercaya.
2. Penyiapan Bahan Survei
- a. Kuesioner

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan. Salah satu contoh bentuk kuesioner terlampir (**Lampiran I**) pada lampiran ini.
 - b. Bagian Kuesioner

Bagian kuesioner secara umum, terbagi dalam :

 - 1) Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.
 - 2) Bagian Kedua

Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.

3) Bagian Ketiga

Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

c. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik, diberi nilai 3;
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
- 2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana,

tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.

- 4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

B. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Penetapan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel

$$S = \left\{ \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q} \right\}$$

dari *Krejcie and Morgan (Lampiran II)* atau dihitung dengan menggunakan rumus:

dimana :

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q =

0,5 d = 0,0

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dapat dilakukan di:

- 1) Lokasi masing-masing unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk, seperti: unit pelayanan SIM, STNK, transportasi dan sebagainya;
- 2) Lingkungan perumahan untuk penerima layanan

tertentu, seperti: telepon, air bersih, pendidikan dan sebagainya pada saat responden di rumah.

c. Pelaksanaan Pengumpulan Data

1. Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan 2 (dua) cara, yaitu:

a) Dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.

Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

b) Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:

1) Unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif, karena

dikhawatirkan jawaban yang kurang baik mengenai instansinya akan mempengaruhi obyektivitas penilaian. Untuk mengurangi subyektifitas hasil penyusunan indeks, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.

2) Unit independen yang sudah berpengalaman dan mempunyai reputasi dan kredibilitas di bidang penelitian dan survei, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif.

3) Hasil survei kepuasan masyarakat tersebut

harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

- 4) Hasil survei kepuasan masyarakat wajib diinformasikan kepada publik minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website unit, atau media jejaring sosial.
- 5) Contoh format publikasi dapat dilihat pada lampiran peraturan ini.

BAB V

LANGKAH-LANGKAH PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data masing-masing metode SKM sebagaimana pada BAB II, dilakukan sebagai berikut:

A. Pengukuran Skala Likert

1. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai

berikut:

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

x = jumlah unsur yang disurvei

N = bobot nilai per unsur

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

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

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan;
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel II

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	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

B. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

1. Pengolahan dengan komputer

Data *entry* dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.

2. Pengolahan secara manual

a) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);

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

1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur

3. 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 penerima layanan.

C. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. 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).

Contoh:

Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit

pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

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

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat

disimpulkan sebagai berikut:

a) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar

$$X \times 25 = y$$

b) Mutu pelayanan (lihat Tabel II, Mutu pelayanan)

c) Kinerja unit pelayanan (Lihat Tabel II)

2. 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.

3. Penyusunan Jadwal.

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

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

BAB VI
PEMANTAUAN, EVALUASI DAN
MEKANISME PELAPORAN
HASIL PENILAIAN INDEKS
KEPUASAN MASYARAKAT

1. Secara berkala pimpinan unit pemantau yang ditunjuk tersebut melaporkan hasil pemantauan kinerja unit pelayanan kepada pimpinan instansi pemerintah yang bersangkutan, sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
2. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan SKM unit pelayanan, rencana dan tindak lanjutnya wajib dipublikasikan kepada masyarakat.
3. 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.
4. Untuk memudahkan pengolahan data indeks kepuasan masyarakat di setiap unit pelayanan, pedoman umum ini sebaiknya dilengkapi dengan program pengolahan data melalui komputer, yang di-install pada komputer masing-masing unit pelayanan.
Jenis program pengolahan melalui komputer yang merupakan Sistem Data Base Indikator Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik dapat menggunakan program, antara lain:
 - a. *Operating Sistem (OS) DOS*, atau
 - b. *Operating Sistem (OS) Microsoft (MS) Windows (MW)*,
 - c. SPSS. Dan lain-lainnya.
5. Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan

secara berkala diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Dengan demikian dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik. Jangka waktu survei antara periode yang satu ke periode berikutnya dapat dilakukan 3 (tiga) sampai dengan 6 (enam) bulan atau sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.

6. Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, semua unit pelayanan instansi pemerintah baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat wajib menyusun survei kepuasan masyarakat secara periodik di lingkungan masing-masing dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

Keberhasilan pelaksanaan penyusunan, survei kepuasan masyarakat, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas unit pelayanan instansi pemerintah pusat dan daerah, tergantung kepada komitmen dan kesungguhan para pejabat maupun pelaksana di masing-masing instansi serta masyarakat.

Hal-hal yang bersifat teknis dan administratif pelaksanaan penerapan, diatur secara tersendiri

7. Hasil SKM wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survei. Penyampaian hasil SKM wajib dipublikasi, minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website unit, atau media jejaring sosial

BAB VII

ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

Setelah diperoleh hasil pengolahan data SKM, maka perlu dilakukan analisa terhadap unsur yang disurvei baik yang bersifat teknis dan non teknis secara keseluruhan, sehingga akan menggambarkan hasil yang objektif dari SKM itu sendiri. Analisa masing-masing unsur SKM dapat

dilakukan dengan cara:

1. Analisa Univariat

Analisa ini untuk menggambarkan data variabel yang terkumpul (memaparkan hasil temuan) tanpa bermaksud memberikan kesimpulan. Hasil analisa ini merupakan diskripsi (penjabaran) temuan hasil survei berupa data statistik, seperti: frekuensi distribusi, tabulasi data dan prosentase yang diwujudkan dalam grafik atau gambar serta perhitungan-perhitungan deskriptif dari masing-masing unsur yang disurvei. Proses analisa univariat dapat dilakukan dengan menggunakan perhitungan analisa deskriptif program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*).

2. Analisa Bivariat

Analisa bivariat dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain. Contoh: hubungan antara unsur prosedur dengan unsur waktu pelayanan, atau unsur kompetensi petugas dengan unsur perilaku petugas. Tujuan dari analisa bivariat ini adalah untuk melihat hubungan satu unsur dengan unsur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah.

Melalui analisa ini, hasil pengelohan data SKM tidak hanya dimunculkan analisa kuantitatif saja (indeks atau angka SKM), tetapi juga analisa kualitatif. Analisa ini sangat penting untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini perlu dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya. Penentuan perbaikan harus direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka

panjang (lebih dari 24 bulan).

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dapat dituangkan dalam tabel berikut:

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU								PENANGGUNGJAWAB

BAB VIII

PENUTUP

Survei kepuasan masyarakat perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik.

**MENTERI
PENDAYAGUNA
AN APARATUR
NEGARA DAN
REFORMASI
BIROKRASI,**

ttd ASMAN ABNUR

LAMPIRAN II
 PERATURAN
 MENTERI
 PENDAYAGUNAAN
 APARATUR NEGARA
 DAN

REFORMASI BIROKRASI
 NOMOR 14 TAHUN 2017
 TENTANG

PEDOMAN
 PENYUSUNAN SURVEI
 KEPUASAN
 MASYARAKAT

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361

110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367

UNIT PENYELENGGARA
PELAYANAN PUBLIK

Untuk memudahkan pengambilan sampel tanpa menghitung, dapat melihat pada tabel berikut :

Tabel 1 Sampel Morgan dan Krejcie

130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

MENTERI
 PENDAYAGUNA
 AN APARATUR
 NEGARA DAN
 REFORMASI
 BIROKRASI,

ttd ASMAN ABNUR

LAMPIRAN III
 PERATURAN MENTERI
 PENDAYAGUNAAN
 APARATUR NEGARA

DAN REFORMASI BIROKRASI NOMOR 14
 TAHUN 2017 TENTANG PEDOMAN
 PENYUSUNAN SURVEI
 KEPUASAN MASYARAKAT
 UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

**CONTOH KUESIONER DAN FORMAT PENGOLAHAN DATA
KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

PADA UNIT LAYANAN KABUPATEN / KOTA

.....



Tanggal Survei :

Jam Survei :

PROFIL

08.00 – 12.00*

13.00 – 17.00*

Jenis Kelamin : L
P Usia tahun

Pendidikan :

Pekerjaan :



SD SMP SMA S1 S2
 S3 PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA

LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : (misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4

	P *)
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4

<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis</p>	<p>1 2 3 4</p>
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai</p>	<p>1 2 3 4</p>

<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.</p>	<p>1 2 3 4</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										
21										
22										
23										
24										
25										
ΣNilai /Unsu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
NRR Unsur	####	####	####	####	####	####	####	####	####	
NRR tertbg unsur	####	####	####	####	####	####	####	####	####	*) #DIV/0!
IKM Unit pelayanan										**) #DIV/0!

Page 1

- Keterangan :**
- U1 - U9 = Unsur-Unsur pelayanan
 - NRR = Nilai rata-rata
 - IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
 - *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
 - **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
 - NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
 - NRR tertimbang per unsur = $\frac{NRR \text{ per unsur} \times 0,111}{\text{per unsur}}$

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	####
U2	Prosedur	####
U3	Waktu pelayanan	####
U4	Biaya/tarif	####
U5	Produk layanan	####
U6	Kompetensi pelaksana	####
U7	Perilaku pelaksana	####
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	####
U9	Sarana dan Prasarana	####

- IKM UNIT PELAYANAN :**
- Mutu Pelayanan :**
- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
 - B (Baik) : 76,61 - 88,30
 - C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
 - D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

MENTERI
PENDAYAGUNA
AN APARATUR
NEGARA DAN
REFORMASI
BIROKRASI,

ttd ASMAN ABNUR

LAMPIRAN IV
PERATURAN
MENTERI
PENDAYAGUNAAN
APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI
BIROKRASI
NOMOR 14 TAHUN 2017
TENTANG PEDOMAN
PENYUSUNAN
SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT UNIT
PENYELENGGARA
PELAYANAN PUBLIK

TABEL II BENTUK MUTU PELAYANAN
CONTOH FORMAT PUBLIKASI IKM DI RUANG PELAYANAN

<p>INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DINAS/ KANTOR/ UNIT/ UPT..... KEMENTERIAN/LEMBAGA/PEMERINTAH PROV/ KAB/KOTA..... BULAN/TRIWULAN/ SEMESTER/..... TAHUN.....</p>																									
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">NILAI IKM</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; font-size: 48px; font-weight: bold; padding: 20px;">76</td> </tr> </table>	NILAI IKM	76	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center; padding: 5px;">NAMA LAYANAN :</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center; padding: 5px;">RESPONDEN</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">JUMLAH</td> <td style="padding: 5px;">: orang</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">JENIS KELAMIN</td> <td style="padding: 5px;">: L = orang / P = orang</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">PENDIDIKAN</td> <td style="padding: 5px;">: SD = orang</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="padding: 5px;">SMP = orang</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="padding: 5px;">SMA = orang</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="padding: 5px;">DIII = orang</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="padding: 5px;">S1 = orang</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="padding: 5px;">S2 = orang</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="padding: 5px;">Periode Survei = (tgl-bln-tahun) s/d (tgl-bln-tahun)</td> </tr> </table>	NAMA LAYANAN :		RESPONDEN		JUMLAH	: orang	JENIS KELAMIN	: L = orang / P = orang	PENDIDIKAN	: SD = orang		SMP = orang		SMA = orang		DIII = orang		S1 = orang		S2 = orang	Periode Survei = (tgl-bln-tahun) s/d (tgl-bln-tahun)	
NILAI IKM																									
76																									
NAMA LAYANAN :																									
RESPONDEN																									
JUMLAH	: orang																								
JENIS KELAMIN	: L = orang / P = orang																								
PENDIDIKAN	: SD = orang																								
	SMP = orang																								
	SMA = orang																								
	DIII = orang																								
	S1 = orang																								
	S2 = orang																								
Periode Survei = (tgl-bln-tahun) s/d (tgl-bln-tahun)																									
<p>TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT</p>																									

MENTERI
PENDAYAGUN
AN APARATUR
NEGARA DAN
REFORMASI
BIROKRASI,

ttd ASMAN ABNUR

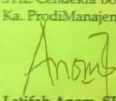
KARTU KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Ahmad Bagus Muzakka
 NIM : 21010096
 Tahun Angkatan : 2021
 Jurusan/Prodi : Manajemen
 Semester : Dua (2)
 Judul Skripsi : Analisis Efisiensi Pelayanan Kantor Desa Pegad Kecamatan Goyam
 Ditinjau dari Indeks Kepuasan Masyarakat Keputusan Menteri PAN No. 25/2009

Dosen Pembimbing : 1. Eka Adiputra, SE, MCM
 2. Dr. Abdul Aziz Saqii, SE, MM.

REKOMENDASI						
No.	Tanggal	Pembimbing 1	Paraf	Tanggal	Pembimbing 2	Paraf
1.	21/3 2025	Konsultasi Topik	✗			
2.		Bimbingan proposal	✗	21/3/25	Bab 1	Am
3.		Ace	✗			
4.		Bimbingan skripsi	✗			
5.	2-8-2025	Ace	✗	7/2/25	Peny. Prop dan	Am
6.				14/2/25	Bab 2 & 5	Am
7.						
8.						
9.						
10.						
11.						
12.						
13.						
14.						
15.						
16.						
17.						
18.						

Bojonegoro, 18 Agustus 2025.
 STIE Cendekia Bojonegoro
 Ka. Prodi Manajemen


 Latifah Anom, SE, MM
 NUPTK.4834751652230152



**PEMERINTAH KABUPATEN BOJONEGORO
KECAMATAN GAYAM
DESA BEGED**

Jl. Morodadi No.07 Beged Gayam Bojonegoro Kode Pos 62156

Beged, 07 Agustus 2025

Nomor : 140/036/412.428.2007/2025
Sifat : Penting
Lampiran : 1 (Satu) berkas

Kepada Yth.
Kaprodik Fakultas Manajemen
STIE CENDEKIA BOJONEGORO
di-

BOJONEGORO

Dengan Hormat,

Menindaklanjuti surat dari STIE Cendekia Bojonegoro Nomor : Q6.310/073.089/VIII/2025 Tanggal : 26 Agustus 2025. Prihal : Permohonan Ijin Penelitian. Dengan ini kami Pemerintah Desa Beged Memberikan izin kepada **Ahmad Bagus Muzakka** NIM 21010096 untuk melaksanakan penelitian pembuatan tugas akhir dalam bentuk karya ilmiah (Skripsi) yang berjudul :

" Analisis pelayanan kantor desa ditinjau dari indeks kepuasan masyarakat di desa beged kecamatan gayam "

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerjasamanya kami mengucapkan terima kasih

Beged, 27 Agustus 2025
Kepala Desa Beged



ERDINO TRIHANDOYO