

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DESA
DULOMO KECAMATAN PATILANGGIO
KABUPATEN POHUWATO**

Oleh

RAMJID YASIN

NIM : S.2118113

S K R I P S I



**PROGRAM SARJANA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS IHSAN GORONTALO
2022**

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DESA DULOMO KECAMATAN PATILANGGIO KABUPATEN POHUWATO

Oleh

RAMJID YASIN

NIM : S.2118113

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian
una memperoleh gelar kesarjanaan
Gorontalo.....2022

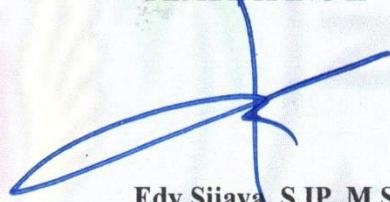
PEMBIMBING I



Dr. ARMAN, S.Sos., M.Si

NIDN : 0913.0786.02

PEMBIMBING II



Edy Sijaya, S.IP.,M.Si

NIDN : 0904078103

Mengetahui

Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Darmawaty Abdul Razak, S.IP.,M.AP

NIDN : 0924.0767.01

HALAMAN PEGESAHAH KOMISI PENGUJI

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DESA DULOMO KECAMATAN PATILANGGIO KABUPATEN POHuwato

OLEH
RAMJID YASIN
NIM : S2118113

Skripsi ini telah memenuhi syarat dan disetujui oleh Tim Pembimbing

Pada tanggal 2022

KOMISI PENGUJI ;

1. DR.Arman, S.Sos., M.Si
2. Edy Sijaya, S.IP., M.Si
3. Iskandar Ibrahim, S.IP., M.Si
4. Umar Sune, S.Sos., M.Si
5. Hasman Umuri, S.IP., M.Si

MENGETAHUI



Dekan Ilmu Sosial
Dan Ilmu Politik
Universitas Ihsan Gorontalo

DR.ARMAN, S.Sos., M.Si
NIDN:0913.0786'02

Ketua Program Studi
Ilmu Pemerintahan

Darmawary Abd. Razak, S.IP., M.AP
NIDN: 0924.0767.01

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya Tulis saya (Skripsi) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik (Sarjana) baik di Universitas Ichsan Gorontalo maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya Tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah ini dengan disebutkan nama dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguh-sungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena Karya Tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Gorontalo,2022

Yang membuat Pernyataan



RAMJID YASIN
NIM : S.2118113

ABSTRACT

Ramjid Yasin : S.2118113. 2022. Community Satisfaction Index of Public Services at the Dulomo Village Office, Patilanggio District, Pohuwato Regency.

The problem in this research is how is the community satisfaction index towards public services at the Dulomo village office, Patilanggio district, Pohuwato district and what factors affect the community satisfaction index towards public services at the Dulomo village office, Patilanggio district, Pohuwato district. The research method used is descriptive which will describe and analyze research problems. The approach used in this research is a quantitative approach.

The results showed. From the results of research and discussion of the Analysis of Community Satisfaction with Public Services at the Dulomo Village Office, Patilanggio District in Pohuwato Regency, the authors can conclude that the public services provided by the Dulomo village government apparatus have been going well where the results of the Community Satisfaction analysis are seen. of 14 indicators according to KEPMENPAN NO. 25 YEAR 2014. Therefore, the service performance at the Dulomo Village Office, Patilanggio District can be categorized as good. On average, respondents gave satisfactory answers, although there were still a small number who were not satisfied with the services provided. But in general this does not affect the level of satisfaction obtained based on research findings. Factors that influence community satisfaction at the Dulomo Village Office, Patilanggio District in Pohuwato Regency, namely: Factors that support the implementation of public services are human resources (HR) possessed with adequate and quality educational qualifications and competencies because most village officials are graduates or Undergraduate ; The factors that hinder the implementation of public services are service facilities and infrastructure, namely all types of equipment, work equipment, and other facilities that function as the main/auxiliary tool in carrying out the work. The role of service facilities is very important in addition to the role of the human element itself. However, what exists at the Dulomo Village Office, Patilanggio District, Pohuwato Regency is that there are still several facilities, especially computers, filing cabinets, and air conditioners that are not adequate so that they become an important aspect in influencing the comfort of village government officials.

Keywords: Community Satisfaction, Public Service

ABSTRAK

Ramjid Yasin : S.2118113. 2022. Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio Kabupaten Pohuwato.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah Bagaimana Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio Kabupaten Pohuwato serta Faktor-faktor apa yang mempengaruhi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio Kabupaten Pohuwato. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dimana akan diuraikan dan dianalisis permasalahan penelitian. Pendekatan yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif.

Hasil penelitian menunjukan Dari hasil penelitian dan pembahasan tentang Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio di Kabupaten Pohuwato, penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik yang telah diberikan oleh aparatur pemerintah desa dulomo telah berjalan dengan baik dimana didapatkan hasil analisis Kepuasan Masyarakat dilihat dari 14 indikator sesuai KEPMENPAN NO 25 TAHUN 2014. Oleh karena itu kinerja pelayanan di Kantor Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio dapat dikategorikan sudah baik. Rata-rata responden memberikan jawaban yang memuaskan meskipun masih ada sebagian kecil yang merasa belum puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun secara umum hal tersebut tidak mempengaruhi tingkat kepuasan yang didapatkan berdasarkan temuan penelitian. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio di Kabupaten Pohuwato yaitu : Faktor yang mendukung pelaksanaan pelayanan publik adalah sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki dengan kualifikasi pendidikan serta kompetensi yang memadai dan berkualitas karena sebagian besar aparat desa sudah sarjana atau Strata 1 ; Adapun faktor yang menghambat pelaksanaan pelayanan publik adalah Sarana dan prasarana pelayanan yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan. Peranan sarana pelayanan sangat penting disamping peran unsur manusianya sendiri .Namun yang ada pada Kantor Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio Kabupaten Pohuwato adalah masih adanya beberapa fasilitas khususnya computer, lemari arsip, dan pendingin ruangan belum memadai sehingga menjadi aspek penting dalam mempengaruhi kenyamanan aparat pemerintah desa.

Kata Kunci : Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Moto :

"Barang Siapa Keluar Untuk Mencari Sebuah Ilmu, Maka Ia Akan Berada Di Jalan Allah Sehingga Ia Kembali"

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

- Terima Kasih Ayahanda dan Ibunda (Ganju Yasin dan Nuryan Igirisa) yang selalu berjuang dan berdo'a untuk kami putra putrinya.
- Terima Kasih Kepada Saudara dan rekan-rekan yang selalu ada dan menjadi inspirasi penulis untuk semangat, motivasi & nasehat di setiap sisi kehidupanku



ALMAMATERKU UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO

TEMPAT AKU MENIMBA ILMU

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Puji Syukur kehadirat Allah S.W.T serta salam dan taslim atas junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW yang telah mengantar kita semua dari alam kegelapan ke alam terang benderang. Sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul. **“Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio Kabupaten Pohuwato”**. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio Kabupaten Pohuwato.

Adapun Dalam Skripsi ini, penulis menghadapi banyak hambatan karena kurangnya literature dan referensi dalam mendukung teori-teori, akan tetapi berkat petunjuk berbagai pihak akhirnya Skripsi ini dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Dan penulis sangat menyadari bahwa masih terdapat kekurangan, oleh karena itu Penulis mengharapkan segala kritik dan saran yang sifatnya membangun ke arah perbaikan dan kesempurnaan Skripsi ini.

Melalui kesempatan ini tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Dr. Dra Hj. Juriko Abdussamad, M.Si selaku Ketua Yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Ichsan Gorontalo.
2. Bapak Dr. H. Abdul Gaffar La Tjokke, M.Si, selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo.

3. Bapak Dr. Arman, S.Sos.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo
4. Ibu Darmawati Abdrazak, S.IP.,M.AP selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Ichsan Gorontalo.
5. Bapak Dr.Arman.,M.SI dan Bapak Edy Sijaya, S.IP.,M.Si selaku Pembimbing I dan Pembimbing II, yang selalu membimbing dan memberikan arahan dalam penyusunan proposal penelitian sampai dengan penyelesaian skripsi ini.
6. Seluruh staf dosen dilingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
7. Terisitimewa Kedua orang tua tercinta yang selama ini telah bersusah payah membesarkan saya, dan telah banyak membantu mendoakan kesusksesan saya.

Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam penyelesaian karya tulis ini.

Gorontalo,..... 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	i
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
MOTTO & PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Konsep Dasar Indeks Kepuasan Masyarakat.....	7
2.2. Konsep Kepuasan Masyarakat.....	13
2.2.1. Pengertian Kepuasan	13
2.2.2. Kepuasan Masyarakat	14
2.3. Konsep Pelayanan	17
2.3.1. Pengertian Pelayanan	17
2.3.2. Manajemen Pelayanan Umum	19
2.3.3. Pelayanan Publik	22
2.4. Konsep Peningkatan Kualitas Pelayanan Masyarakat	29
2.5. Kerangka Pikir	31

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek dan Lokasi Penelitian	32
----------------------------------------	----

3.1. Populasi dan Sampel.....	33
3.1.1. Populasi	33
3.1.2. Sampel.....	34
3.2. Jenis dan Sumber Data.....	34
3.3. Metode Pengumpulan Data	34
3.4.Teknik Analisis Data	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	41
4.1.1. Sejarah Singkat Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio	41
4.1.2. Visi dan Misi Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio	44
4.1.3. Struktur Organisasi Pemerintah Desa Dulomo	46
4.1.4. Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Pemerintah Desa	46
4.1.5. Karakteristik Responden	50
4.2. Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Dulomo Kecamatan Patinlanggio Kabupaten Pohuwato.....	53
4.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio	66
4.3.1. Faktor Pendorong	66
4.3.2. Faktor Penghambat	67
4.4. Pembahasan	69
BAB V PENUTUP	
5.1. Kesimpulan.....	71
5.2. Saran-Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel-1 : Kepala Desa Sejak Berdirinya Desa Dulomo	42
Tabel-2 : Program Pembangunan Desa	43
Tabel-3 : Jenis Kelamin Responden	51
Tabel-4 : Usia Responden	51
Tabel-5 : Pendidikan Responden	52
Tabel-6 : Pekerjaan Responden	52
Tabel-7 : Prosedur Pelayanan.....	53
Tabel-8 : Persyaratan Pelayanan.....	54
Tabel-9 : Kejelasan Petugas Pelayanan	55
Tabel-10 : Kedisiplinan Petugas Pelayanan	56
Tabel-11 : Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	57
Tabel-12 : Kemampuan Petugas Pelayanan	58
Tabel-13 : Kecepatan Pelayanan	59
Tabel-14 : Keadilan Pelayanan.....	60
Tabel-15 : Kesopanan Petugas Pelayanan.....	61
Tabel-16 : Kepastian Jadwal Pelayanan.....	63
Tabel-17 : Kenyamanan Lingkungan Pelayanan.....	64
Tabel-18 : Keamanan Pelayanan	65

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 : Kuisioner
2. Lampiran 2 : Dokumentasi Penelitian
3. Lampiran 3 : Surat Ijin Penelitian
4. Lampiran 4 : Rekomendasi Penelitian
5. Lampiran 5 : Surat Rekom Bebas Plagiasi
6. Lampiran 6 : Similarity Hasil Turniting
7. Lampiran 7 : Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Setiap masyarakat sangat membutuhkan pelayanan yang baik dan optimal, suatu pelayanan yang baik dapat berdampak pada kepuasan bagi penerima layanan. Olehnya itu aparat birokrasi pemerintahan dari tingkatan pusat sampai pada tingkat pemerintah desa harus berbenah dengan selalu berusaha memperbaiki proses pelayanan kepada masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan diberbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan dibidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan. Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Untuk itu, diperlukan konsepsi sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar Negara

Republik Indonesia tahun 1945 dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional.

Pelayanan publik menurut Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan Undang-Undang RI No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pelayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, orientasi pada kekuasaan yang amat kuat selama ini telah membuat birokrasi menjadi semakin jauh dari misinya untuk memberikan pelayanan publik. Birokrasi dan para pejabatnya lebih menempatkan dirinya sebagai penguasa daripada sebagai pelayan masyarakat. Akibatnya, sikap dan perilaku birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik cenderung mengabaikan aspirasi dan kepentingan masyarakat. Akses terhadap pelayanan dan kualitas pelayanan publik sering berbeda bergantung pada kedekatannya dengan elit birokrasi dan politik. Hal seperti ini sering mengusik rasa keadilan dalam masyarakat yang merasa diperlakukan secara tak wajar oleh birokrasi publik (Dwiyanto, 2006:2).

Selama ini, pemerintah sebenarnya juga selalu mengumandangkan bahwa aparatur pemerintah adalah merupakan abdi masyarakat. Sebagai abdi masyarakat, sudah jelas bahwa tugas utama dari aparatur pemerintah yaitu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dari para aparatur pemerintah. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik (*Good Governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Dalam kaitan inilah maka peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya yang harus dilakukan secara terus menerus, berkelanjutan dan harus dilaksanakan oleh semua para aparatur pemerintah.

Ditinjau dari kebutuhan masyarakat, pelayanan publik sangatlah penting, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Pelayanan dalam bentuk barang publik dapat berupa fasilitas-fasilitas yang menunjang kehidupan masyarakat seperti jalan raya, air bersih dan lain sebagainya. Semakin tinggi kualitas pelayanan dalam bentuk barang publik maka kehidupan masyarakat akan baik, artinya tidak ada masalah yang menghambat dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari. Sementara pelayanan dalam bentuk jasa sangat dibutuhkan masyarakat, seperti pelayanan kesehatan dan pendidikan serta penyelenggaraan transportasi. Setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Poltak Lijan Sinambela, 2006).

Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menuntut kualitas tertentu. Pelayanan yang diselenggarakan pengelola melalui aparatnya, walaupun tidak bertujuan mencari keuntungan namun tetap harus mengutamakan

kualitas layanan yang sesuai dengan tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani. Dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan layanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani. Dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratif dan dialogis. Dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis (Miftah Toha, 1996).

Pemerintah desa sebagai penyelenggara pelayanan tingkat dasar kepada masyarakat harus bisa memberikan pelayanan yang baik, maksimal dan efektif serta dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat selaku pengguna layanan. Kebijakan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus-menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan pelayanan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah perlu terus ditingkatkan, sehingga mencapai kualitas yang diharapkan.

Berdasarkan hasil observasi penulis di Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio, pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah desa masih jauh dari harapan masyarakat. Masyarakat yang merupakan pelanggan dari pelayan publik,

jug memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Sehingga yang sekarang menjadi tugas pemerintah desa adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat. Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja Pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif Pemerintah desa dulomo di mata warga masyarakatnya.

Kebijakan pendayagunaan aparatur negara dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus-menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan pelayanan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah perlu terus ditingkatkan, sehingga mencapai kualitas yang diharapkan untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat, perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan, melalui penyusunan indeks kepuasan masyarakat; berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional

(PROPENAS), salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sehingga ditetapkan Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat unit pelayanan Instansi Pemerintah dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.Pan/2/2004.

Berdasarkan uraian dan persepsi inilah yang kemudian melatarbelakangi penulis untuk mengambil judul **“Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio Kabupaten Pohuwato”**.

1.2 . Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka dalam penelitian dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio Kabupaten Pohuwato?
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio Kabupaten Pohuwato?

1.3 . Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Bagaimana Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio Kabupaten Pohuwato.
2. Untuk mengetahui Faktor-faktor apa yang mempengaruhi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio Kabupaten Pohuwato.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dapat dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat akademis, hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan kajian, pengembangan ilmu pemerintahan, khususnya pada program studi ilmu pemerintahan fakultas ilmu sosial dan ilmu politik.
2. Manfaat praktis, digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi pemerintah daerah pada umumnya dan pemerintah desa khususnya dalam memberikan Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Konsep Dasar Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut Kepmenpan No 25 tahun 2004 adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Menurut Tjiptono (1997:31), Indeks Kepuasan Pelanggan adalah mengukur perbedaan antara apa yang ingin diwujudkan oleh pelanggan dalam membeli suatu produk atau jasa dan apa yang sesungguhnya ditawarkan perusahaan. Sedangkan Bragan (1992:51-53) memberikan alasan penggunaan Indeks Kepuasan Pelanggan sebagai ukuran untuk mengetahui kualitas pelayanan adalah berdasarkan kebanyakan pendapat yang mengatakan bahwa untuk mengetahui program mutu, apapun bentuk organisasinya keberhasilan dari program mutu tersebut diukur dari kepuasan pelanggan”.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Instansi, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing. Oleh karena itu, penetapan unsur penilaian telah didahului dengan penelitian yang dilaksanakan atas kerja sama Kementerian PAN dengan BPS. Dari hasil penelitian diperoleh 48 (empat puluh delapan) unsur penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang sangat bervariasi dan dari hasil pengujian akademis/ilmiah diperoleh 14 (empat belas) unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan.

Namun demikian, masing-masing unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan dengan karakteristiknya. Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi Unit

Pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun indeks kepuasan masyarakat, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinera unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan - kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

Begitu pula masyarakat, pengertian secara sederhana dapat dikatakan bahwa masyarakat adalah kelompok manusia yang telah lama bertempat tinggal di suatu daerah tertentu dan memiliki aturan bersama untuk mencapai tujuan bersama. Namun demikian untuk lebih memuaskan dari pengertian sederhana di atas, maka lebih jelas apabila dimuat berdasarkan muatan teoritis serta diakui kebenarannya seperti yang dikatakan para ahli sebagai berikut :

Ralph Linton dalam Tjiptono (1997:33), menyatakan bahwa "masyarakat adalah kelompok manusia yang telah lama hidup dan bekerja sama, sehingga mereka itu dapat mengorganisasikan dirinya dan berpikir tentang dirinya sebagai suatu satuan sosial dengan batas-batas tertentu".

Menurut J.L Gillin dan J.P Gillin, dalam Tjiptono (1997:34), masyarakat adalah kelompok manusia yang mempunyai kebiasaan, tradisi, sikap dan perasaan persatuan yang diikat oleh kesamaan. Sementara menurut Selo Soemardjan Tjiptono (1997:35), masyarakat adalah orang-orang yang hidup bersama dan menghasilkan kebudayaan.

Koentjaraningrat (1994) mengatakan bahwa "masyarakat adalah kesatuan hidup manusia yang berinteraksimenurut suatu sistem adat istiadat tertentu yang

bersifat kontinyu dan terikat oleh suatu rasa identitas yang sama”, sedangkan menurut Paul B. Horton dan C. Hunt masyarakat merupakan kumpulan manusia yang relatif mandiri, hidup bersama-sama dalam waktu yang cukup lama, tinggal di suatu wilayah tertentu, mempunyai kebudayaan sama serta melakukan sebagian besar kegiatan di dalam kelompok atau kumpulan manusia tersebut.

Dari kelima definisi ini, dapat disimpulkan bahwa “masyarakat sebagai kumpulan individu atau manusia yang bertempat tinggal dalam suatu wilayah yang sama dengan batas-batas tertentu dan terikat dalam satu jalinan kerja sama yang terorganisir untuk mencapai tujuan tertentu. Sasaran yang ingin dicapai dalam pelayanan masyarakat adalah kepuasan masyarakat. Suatu sasaran yang cukup sederhana, mudah diucapkan tetapi tidak mudah untuk mencapainya, mengingat ukuran kepuasan setiap orang berbeda-beda. Namun demikian, bukan berarti tidak ada indikator umum yang bisa dipakai untuk mengukur kepuasan masyarakat. Indikator itu adalah masyarakat dapat menerima perlakuan dan hasil layanan dengan kegembiraan dan keikhlasan. Dalam hal ini kepuasan mempunyai dua komponen, yaitu sebagai berikut :

1. Komponen layanan. Dalam komponen layanan, beberapa hal pokok yang harus diperhatikan untuk memberikan kepuasan adalah tingkah laku yang sopan, cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang harus diterima oleh orang yang bersangkutan, waku penyampaian yang tepat serta beramah tamahkan.
2. Komponen modal. Berupa barang, jasa atau surat-surat berharga. Kepuasan seseorang terhadap barang adalah apabila barang tersebut dalam keadaan baik

dalam segala dimensinya, seperti bersih, utuh/tidak kurang, tidak cacat dan lain-lain. Sedangkan seseorang terhadap jasa yang diterimanya muncul apabila jasa itu dapat dinikmati oleh panca indra dan atau perasaan seperti gerak, suara, keindahan, kenyamanan, rupa dan lain-lain. Sedangkan kepuasan masyarakat terhadap surat-surat berharga akan tercapai apabila surat yang diterimanya dalam keadaan baik, tidak cacat secara hukum dalam artian dibuat sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Untuk mengukur nilai indeks kepuasan masyarakat menggunakan 14 indikator pengukuran indeks kepuasan masyarakat yang telah ditetapkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia dalam bentuk KEPMENPAM Nomor 25 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat unit Pelayanan Instansi Pemerintah terdiri dari :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;

5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besamya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga

masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan

2.2. Konsep Kepuasan Masyarakat

2.2.1. Pengertian Kepuasan

Kata kepuasan atau satisfaction berasal dari bahasa Latin statis, artinya cukup baik atau factio (melakukan atau membuat). Sehingga secara sederhana dapat diartikan sebagai usaha pemenuhan sesuatu. Untuk meningkatkan mutu pelayanan Rumah Sakit tidak ada pilihan lain kecuali peningkatan profesional sumber daya manusia, sebagai modal utama layanan kepada masyarakat, serta berupaya terus menerus melakukan berbagai efisiensi dan diferensiasi layanan yang mampu meningkatkan out put. Untuk itu pihak Rumah Sakit dituntut terus mengenali dan merespon berbagai faktor eksternal yang perlu dipertimbangkan.

Menurut Oliver dalam pelayanannya (Supranto,2011) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan sangat puas harapan pelanggan dapat dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitive terhadap harga dan memberi komentar yang baik.

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk yang ia rasakan dengan harapannya.(Murni Sumarni, 2002 :226).

2.2.2. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin, yaitu *statis* yang berarti *enough* atau cukup, dan *farace* berarti *to do* atau melakukan. Sebuah kepuasan juga bisa didefinisikan sebagai persepsi terhadap sesuatu yang telah memenuhi harapan. Oleh karena itu, seseorang tidak akan merasa puas apabila mempunyai persepsi bahwa harapannya belum bisa terpenuhi. Seseorang akan merasa puas jika persepsinya sama atau lebih besar dari yang diharapkan. Kotler dalam Tjiptono (2003:221) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Sedangkan menurut Chaplin (Tjiptono 2003:222)) kepuasan adalah salah satu keadaan kesenangan dan kesejahteraan yang disebabkan karena seseorang telah mencapai suatu tujuan atau sasaran.

Berdasarkan dua pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan. Sedangkan kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN nomor 25 tahun 2004).

Menurut Zeithaml et.al, dalam Tjiptono (2003:225) kepuasan konsumen dapat diukur dari kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan tentang

pelayanan yang diterima. Harapan atau ekspektasi *customer* adalah perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila mengkonsumsi suatu barang atau menerima sebuah pelayanan. Sedangkan persepsi adalah apa yang dilihat atau dialami setelah memasuki sebuah lingkungan yang diharapkan memberikan sesuatu kepadanya. Secara umum tingkat kepuasan konsumen ($=Z$) dapat digambarkan sebagai rasio tingkat persepsi konsumen ($=P$) atas jasa yang diterima dengan tingkat ekspektasi ($=E$) mengenai jasa yang seharusnya diterima ($Z= P/E$). Idealnya rasio ini melebihi satu yang berarti bahwa jasa yang didapatkan melebihi harapan, atau ada harapan yang tidak diduga (diantisipasi) terpuaskan ($Z=1$). Bila hal ini tercapai, maka pelanggan akan sangat puas dan bila dilakukan terus menerus pelanggan akan bahagia dan menjadi loyal. Jika $Z < 1$ pelanggan tidak terpenuhi kebutuhan dan keinginannya. Perbedaan antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan (kepuasan) harus diminimalisasi agar hasilnya mendekati atau lebih dari satu, yaitu dengan mengelola kesenjangan-kesenjangan yang terjadi pada penyerahan jasa. Penyedia harus memperbaiki kualitas jasa setiap saat dan semakin agresif untuk mengadakan penelitian akan kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan.

Menurut Nina Rahmayanti (2010: 37) Harapan-harapan pelanggan dalam menerima pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Easy to get (kemudahan dalam memperoleh barang atau jasa)
2. Quality and Reliability (persyaratan kualitas jasa)
3. Competitive price (kesesuaian biaya)
4. Best service (cara pelayanan yang cepat dan ramah)

5. Service after buying (layanan purna jual sebagai jaminan dan tanggung jawab)

Sasaran manajemen pelayanan umum adalah kepuasan. Tentu yang dimaksud adalah kepuasan terhadap pelanggan (masyarakat) yang diberi pelayanan. Meskipun sasaran itu sederhana tetapi untuk mencapainya diperlukan kesungguhan dan syarat-syarat yang seringkali tidak mudah dilakukan. Dalam menyelenggarakan layanan, pihak penyedia dan pemberi layanan harus berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan, yaitu *customer satisfaction*. Pada hakikatnya sifat kepuasan sangat sulit untuk mengukurnya namun demikian, sangat sulit bukan berarti mustahil untuk diukur.

Kotler dalam Tjiptono (2003 : 105) Menyatakan bahwa pengukuran kepuasan dapat dilakukan dengan :

1. *Directly reported satisfaction*. Yaitu pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan-pertanyaan.
2. *Derived dissatisfaction*, yaitu pertanyaan yang menyangkut dua hal yaitu besarnya harapan konsumen terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.
3. *Problem analysis*, yaitu konsumen yang dijadikan responden diminta untuk menungkapkan dua hal yaitu masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan atau organisasi dan saran-saran untuk melakukan perbaikan.
4. *Importance-performance analysis*, yaitu responden diminta untuk merangking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen

tersebut. Selain itu, responden juga diminta merangking seberapa baik kinerja perusahaan atau organisasi dalam masing-masing elemen tersebut.

Kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh tingkat pelayanan. Menurut Moenir (1998:197), agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, ada empat persyaratan pokok, yaitu:

1. Tingkah laku yang sopan,
2. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan,
3. Waktu penyampaian yang tepat, dan keramahtamahan.

Faktor pendukung yang tidak kalah pentingnya dengan kepuasan di antaranya faktor kesadaran para pejabat atau petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum, faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, faktor keterampilan petugas, dan faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

2.3. Konsep Pelayanan

2.3.1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1982) adalah cara melayani, jasa, atau kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Sementara itu, Kotler dalam Sampara Lukman (1999) mendefinisikan pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Gronoos dalam Ratminto

(2010:67), menjelaskan pelayanan itu adalah suatu aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Moenir (2001:45) dalam buku Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia mendefenisikan pelayanan sebagai:

“Kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan atau faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.” Sementara itu definisi lain menurut Philip Kotler dalam Hasibuan (2001), mengemukakan bahwa Pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak pada pihak yang lainnya, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilihan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. Pelayanan dalam pengertian Kotler, mengemukakan bahwa pelayanan itu tidak memiliki bentuk secara nyata sehingga pelayanan itu dapat dirasakan oleh pengguna jasa atau pemakai jasa. Kemudian dipertegas oleh Hasibuan, bahwa: “Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak yang lainnya, dimana pelayanan dilakukan secara ramah tamah dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan yang menerimanya.” Ramah tamah yang dimaksudkan dalam definisi tersebut, yakni gerak-gerik yang diperlihatkan oleh pemberi layanan misalnya raut muka yang selalu ceria, senyum yang tidak dibuat-buat, gerakan tangan, kaki dan kepala serta seluruh tubuh yang luwes.

Sedangkan etika yang dimaksud adanya sopan santun serta tidak membedakan pelanggan sehingga pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pihak lain sebagai pengguna jasa.

Jika dalam arti sempit pelayanan diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan, maka dalam ruang lingkup yang lebih luas, pelayanan mengandung makna sebagai aktivitas/manfaat yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen atau dalam bisnis sering disebut dengan *customer* (yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sementara itu yang disebut dengan konsumen atau sering disebut dengan *customer*, adalah masyarakat yang mendapat manfaat aktivitas yang dilakukan oleh organisasi atau petugas tersebut. Dengan demikian, pelayanan berarti serangkaian aktivitas untuk melakukan sesuatu yang baik bagi orang lain, baik yang dapat diraba maupun tidak dapat diraba yang diberikan oleh pemberi pelayanan kepada penerima layanan. Atau pelayanan adalah aktivitas/manfaat yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud. Meskipun pelayanan diartikan dalam beberapa pendapat yang berbeda, namun jelas memiliki tujuan yang sama yakni bagaimana memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai yang diharapkannya.

2.3.2. Manajemen Pelayanan Umum

Salah satu tugas yang dilakukan dalam administrasi negara adalah menyelenggarakan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan terhadap barang publik (*public goods*) dilakukan oleh pemerintah. Sebagaimana fungsi pemerintah melakukan pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan umum.

Keputusan MenPan Nomor 81/1993 yang disempurnakan dengan Keputusan Menpan Nomor 63/2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai: “Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan BUMN/D dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.” Lembaga Administrasi Negara (1998) Pelayanan Umum diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sejalan dengan pendapat diatas, oleh Sadu Wasistiono dalam Handayaningrat (1994), mengemukakan bahwa pelayanan umum adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.(Agung Kurniawan, 2005). Di dalam Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, Pelayanan publik dikatakan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa,

dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Mengikuti berbagai definisi tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa yang dilakukan oleh pihak penyelenggara negara dalam hal ini yang dimaksud adalah pemerintah maupun pihak swasta, untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan konsumen secara memuaskan. Dalam hal ini konsumen yang dimaksud adalah tentu saja masyarakat Indonesia, penyelenggara negara berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dalam segala aspek kebutuhan masyarakat, untuk mencapai tujuan negara yaitu mensejahterakan masyarakat. Seiring dengan pengertian-pengertian yang telah terlebih dahulu dikemukakan, manajemen pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan (Ratminto dkk). Atau dengan kata lain, manajemen pelayanan publik berarti merupakan suatu proses perencanaan dan pengimplementasiannya serta mengarahkan atau mengkoordinasikan penyelesaian aktivitas-aktivitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik yang telah ditetapkan. Pelayanan umum yang diberikan oleh pemerintah dapat berupa fisik, non fisik maupun administratif. Pelayanan fisik dapat berbentuk jalan, jembatan, gedung sekolah, gedung rumah sakit dan sebagainya. Pelayanan non fisik merupakan pelayanan yang diberikan pada masyarakat dan pemanfaatannya dinikmati oleh personal yang berupa pelayanan pendidikan, pelayanan kesehatan dan sebagainya,

sedangkan pelayanan yang berupa pelayanan administratif adalah pelayanan yang bersifat legalitas misalnya melegalkan sesuatu kepemilikan atau keberadaan seseorang individu dalam masyarakat misalnya pelayanan perijinan pelayanan KTP, akta kelahiran dan sebagainya.

2.3.3. Pelayanan Publik

Publik adalah masyarakat umum itu sendiri, yang selayaknya diurus, diatur dan dilayani oleh pemerintah sebagai administrator tetapi juga sekaligus kadang-kadang bertindak sebagai penguasa dalam pengaturan hukum tata negaranya. (Kencana Inu, 1999). Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan atta cara yang telah ditetapkan.(Widodo Joko, 2001). Sedangkan Pelayanan Umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat,di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara/daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan-ketentuan peraturan perundang-undangan

Menurut Kepmenpan No 25 Tahun 2004 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. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung

memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundangundangan.

Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tatacara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel

Dalam memahami konsep pelayanan, tidak terlepas dari masalah kepentingan umum yang menjadi asal-usul timbulnya pelayanan. Kepentingan umum adalah berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat umum, meskipun pada perkembangan selanjutnya pelayanan jasa juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu bentuk dari proses penyelenggaraan suatu organisasi, baik organisasi pemerintah maupun organisasi swasta tujuan pelayanan telah ditetapkan bersamaan dengan pembentukan organisasi.

Untuk menjelaskan pengertian pelayanan yang lebih luas, penulis mengutip pendapat dari Moenir (1998:26), pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material

melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Faktor material adalah faktor organisasi yang menimbulkan hak dan kewajiban baik keluar maupun ke dalam sebagaimana tercantum pada pasal-pasal dalam Undang-Undang Dasar 1945.

Pelayanan adalah segala bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan (Anonim, 1993:21). Beranjak dari beberapa pemikiran tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan dari sisi pemerintah adalah suatu proses atau rangkaian kegiatan pemerintah untuk memberikan service atau jasa kepada pihak lain berupa pengaturan maupun penyediaan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakat sehari-hari, baik kebutuhan yang timbul karena adanya hak maupun karena adanya kewajiban. Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesejahteraan (*welfare state*). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. (Moleong, 2004)

Kondisi masyarakat yang mengalami perkembangan dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, mengakibatkan masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada

pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya. Kenyataan yang ada mengisyaratkan hal yang kurang melegakan, hal tersebut terkait dengan kepuasan masyarakat yang belum terpenuhi dengan kata lain pelayanan yang diberikan selama ini masih belum memenuhi harapan pelanggan atau masyarakat, bahkan seringkali terjadi *mal-pelayanan*, dimana masih banyak dirasakan kelemahan-kelemahan yang dampaknya sering merugikan masyarakat.(Widodo Djoko, 2000).

Terciptanya kualitas pelayanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna pelayanan. Sebagai salah satu wujud dari implementasi kebijakan otonomi daerah maka *indeks kepuasaan pelayanan publik* merupakan salah satu strategi untuk mengatasi adanya mal-administrasi dalam usaha meningkatkan kinerja aparatur publik, untuk itu maka diperlukan perhatian khusus dan mendalam terhadap pelayanan yang diberikan, apakah pemerintah daerah telah memberikan kepuasan pelanggan atau penerima layanan atau sebaliknya. Kepuasan pelanggan akan dapat mendukung tercapainya indikator keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah begitu pula sebaliknya. Peranan pelayanan sangat penting artinya di dalam penyelenggaraan pemerintahan terlebih pada pelaksanaan otonomi daerah karena dengan kebijakan otonomi daerah, maka daerah harus mampu mengelola daerahnya secara mandiri. (Ganie-Rochman, 2000).

Ada tiga bentuk dasar pelayanan. Ketiga fungsi ini adalah layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan dan layanan melalui perbuatan.

1. Layanan dengan lisan diberikan oleh personil yang bertugas memberikan layanan informasi dari bidang lainnya yang tugasnya memberikan penjelasan kepada pihak yang memerlukan. Dalam suatu organisasi, layanan ini biasanya diberikan oleh bagian Hubungan Masyarakat (Humas) atau yang semacamnya. Beberapa syarat yang dipenuhi dalam layanan lisan ini agar bisa berhasil sesuai dengan yang diharapkan adalah sebagai berikut :
 - a. Mampu memberikan penjelasan yang diperlukan dengan lancar, singkat dengan jelas, sehingga memuaskan para pengguna jasa.
 - b. Bersikap sopan dan ramah
 - c. Dengan bersikap yang sopan tidak melayani orang-orang yang ingin sekedar ngobrol
 - d. Tidak membuang-buang waktu dengan ngobrol atau dengan membicarakan hal-hal yang tidak ada manfaatnya.
2. Layanan dengan tulisan. Layanan ini merupakan bentuk layanan yang paling efisien dan paling banyak digunakan atau diperlakukan terlebih-lebih dalam era globalisasi, dimana layanan bisa diberikan dalam jarak jauh. Suatu hal yang perlu diperhatikan dalam layanan ini adalah kecepatan pengelolaan masalah dan proses penyelesaiannya. Layanan tulisan ini terdiri dari dua golongan, yaitu :
 - a. Layanan berupa petunjuk / informasi dan yang sejenis dengan itu yang ditunjukkan kepada orang-orang yang berkepentingan.
 - b. Layanan tertulis berupa reaksi atas permohonan, keluhan, laporan, ataupun pemberitahuan.

3. Layanan dengan perbuatan. Layanan ini banyak dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah ke bawah dengan tingkat keahlian atau keterampilan yang memadai. Layanan ini jarang muncul sendirian, karena ia lebih sering muncul bersamaan dengan layanan secara lisan. Namun demikian, layanan ini memiliki spesifikasi tertentu yang membedakannya dengan layanan lisan, yaitu orang tidak hanya membutuhkan penjelasan, tetapi juga memerlukan perbuatan atau tindakan atau hasil perbuatan.

Secara teoritis, tujuan pelayanan pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan tersebut, dituntut kualitas pelayanan yang tercermin dari :

- a. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun, khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan (Sinambela 2006:6).

Adapun prinsip-prinsip pelayanan yang berkualitas (Batinggi,1999:2-15) adalah sebagai berikut:

- a. Sebelum segala sesuatu dimulai, maka proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.
- b. Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat. Proses dan prosedur tidak boleh membingungkan dan mengandung interpretasi ganda.
- c. Kualitas muncul dari orang-orang yang bekerja dalam sistem, satu mata rantai yang akhirnya membawa hasil. Apabila sistem itu baik, maka kecil kemungkinan kesalahan akan terjadi.
- d. Peninjauan kualitas oleh para eksekutif perlu dilakukan secara periodik dalam arti perlu diadakan penyempurnaan dari prosedur kerja jika dipandang perlu dengan memperhatikan selera pihak yang dilayani.
- e. Kualitas pelayanan dapat dicapai hanya apabila para pemimpin organisasi menciptakan suatu iklim budaya organisasi yang memusatkan perhatian secara konsisten pada peningkatan kualitas dan kemudian menyempurnakannya secara berkala.
- f. Kualitas berarti memenuhi kebutuhan, keinginan dan selera konsumen/pelanggan.

g. Kualitas menuntut kerjasama yang erat. Setiap orang dalam organisasi hendaknya memandang orang lain sebagai partnernya yang dapat dilihat dan dihargai sebagai bagian dari penentu berhasilnya melaksanakan kewajiban.

Zeithaml dan Bitner dalam Batinggi (1999:135), menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh faktor kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, faktor situasi dan faktor pribadi pelanggan. Untuk mengukur berkualitas tidaknya suatu pelayanan yang diberikan kepada konsumen pengguna jasa, maka ada lima dimensi karakteristik yang diidentifikasi dan digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah:

1. Bukti Nyata, yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Kehandalan, yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan telah yang dijanjikan.
3. Daya Tanggap, yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Kepastian, yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.
5. Empati, yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.

2.4. Konsep Peningkatan Kualitas Pelayanan Masyarakat

Gasperz, Vincent, (1997:5) memberi pengertian kualitas dengan menyatakan bahwa:

“Kualitas diartikan segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan dan upaya perubahan kearah perbaikan terus-menerus, sehingga dikenal istilah Q=MATCH (Quality=Meets Agreed and Changes)”.

Definisi kualitas dikemukakan pula oleh **Juran, Jasep M.** (dalam Tjiptono, Fandy, 2000:53) mendefinisikan kualitas dengan menyatakan bahwa:

“Kualitas sebagai cocok/sesuai untuk digunakan (*Fitness for Us*) yang mengandung pengertian bahwa suatu produk atau jasa harus dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh pemakainya”.

Penyesuaian terhadap perincian-perincian dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai. Dilakukan kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa.” Definisi kualitas yang lain pula dikemukakan oleh Crosby, Philip dalam Tjiptono (2000), yang mengatakan bahwa: “Kualitas adalah memenuhi atau sama dengan persyaratannya, meleset sedikit saja dari persyaratannya, maka suatu produk atau jasa dikatakan tidak berkualitas. Persyaratan itu sendiri dapat berubah sesuai dengan keinginan pelanggan, kebutuhan organisasi, pemasok dan sumber pemerintahan, teknologi serta pasar atau pesaing.. Serta mengertikan kualitas sebagai segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan dan upaya perubahan ke arah perbaikan terus-menerus.” Berdasarkan pengertian kualitas, Gaspersz dalam Sampara Lukman mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas pada dasarnya mengacu pada pengertian pokok:

1. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas produk.
2. Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Peningkatan kualitas pelayanan mengandung makna adanya perubahan mutu, kondisi, dari keadaan sekarang ke mutu yang lebih baik. Jadi kualitas dalam hal ini bersifat dinamis menyesuaikan dengan perkembangan situasi dan kondisi masyarakat.

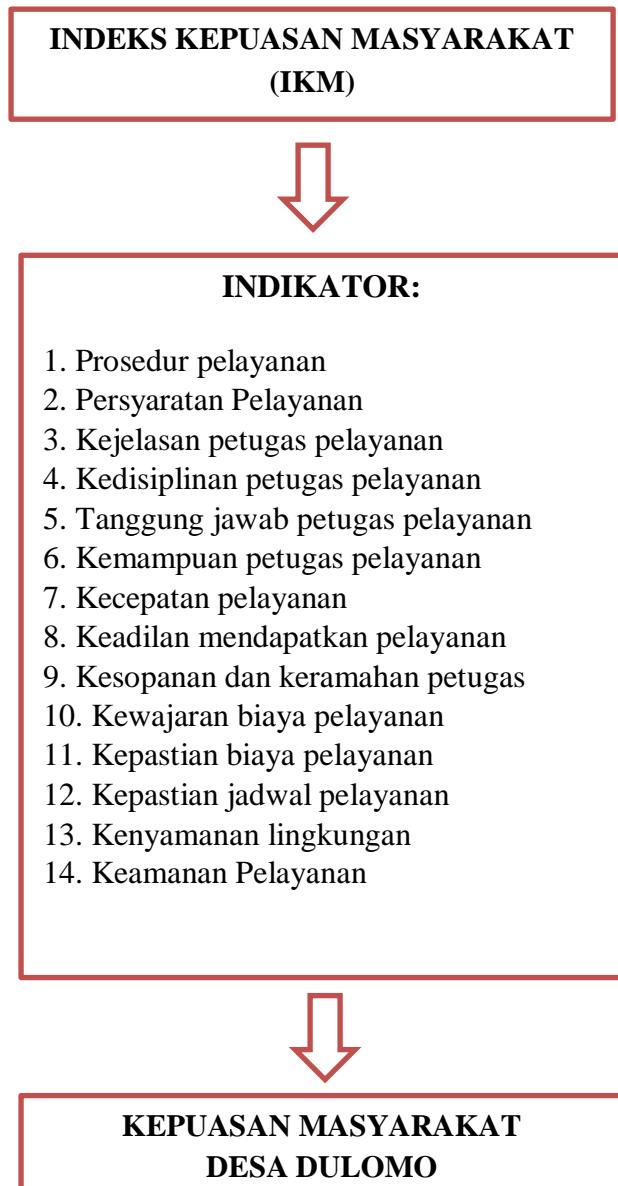
2.5. Kerangka Pikir

Kepuasan yaitu evaluasi terhadap apa yang diharapkan dengan kenyataan (kinerja) yang dirasakan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan. Seseorang tidak akan merasa puas apabila mempunyai persepsi bahwa harapannya belum bisa terpenuhi. Seseorang akan merasa puas jika persepsinya sama atau lebih besar dari yang diharapkan. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan berkaitan erat dengan pelayanan yang baik dan berkualitas, pelayanan yang berkualitas akan membuat masyarakat puas, demikian pun sebaliknya.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Adapun model kerangka pemikiran dalam penelitian ini di sajikan dalam bentuk gambar kerangka pikir dibawah ini :

Gambar : Model Kerangka Pemikiran



Sumber : KEPMENPAN NO 25 TAHUN 2014

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Objek dan Lokasi Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis uraikan diatas, maka yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik. Lokasi Penelitian ini bertempat di Kantor Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio Kabupaten Pohuwato. direncanakan selama kurang lebih 3 bulan.

3.2. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dimana akan diuraikan dan dianalisis permasalahan penelitian. Pendekatan yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yang merupakan suatu paradigma penelitian untuk mendeskripsikan peristiwa, perilaku orang atau suatu keadaan pada tempat tertentu secara rinci dan mendalam.

3.3. Definisi Operasional Variabel

Defenisi operasional ialah suatu defenisi yang didasarkan pada karakteristik yang dapat diobservasi dari apa yang sedang didefinisikan atau mengubah konsep-konsep yang berupa konstruksi dengan kata-kata yang menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat diamati dan yang dapat diuji dan ditentukan kebenarannya oleh orang lain. Berdasarkan teori yang telah ditemukan sebelumnya dan disesuaikan dengan teknis analisis yang digunakan maka dilakukan identifikasi dan defenisi operasional terhadap variable-variabel yang akan diteliti

Untuk memberi suatu pemahaman agar memudahkan penelitian ini, maka penulis memberikan beberapa batasan penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Indeks Kepuasan Masyarakat menurut Keputusan Menteri PAN Nomor: 25 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
 - 1) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
 - 2) Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
 - 3) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
 - 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
 - 5) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
 - 6) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;

- 7) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan
 - 8) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
 - 9) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
 - 10) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
 - 11) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
 - 12) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
 - 13) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
 - 14) Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi indeks kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio Kabupaten Pohuwato yaitu:
- 1) Faktor Pendukung

Faktor-faktor yang mendukung pelaksanaan pelayanan publik adalah sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki dengan kualifikasi pendidikan serta kompetensi yang memadai dan berkualitas.

2) Faktor Penghambatan

Adapun faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan pelayanan publik adalah Sarana dan prasarana pelayanan yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan. Peranan sarana pelayanan sangat penting disamping peran unsur manusianya sendiri.

3.4. Populasi Dan Sampel

3.4.1. Populasi

Sesuai dengan lokasi yang ditetapkan maka populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat penggunaan layanan dan aparatur pemerintah Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio Kabupaten Pohuwato.

3.4.2. Sampel,

Teknik Penarikan Sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik *Sampling Accidental* atau sampel kebetulan, yaitu teknik penetuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Pengguna jasa layanan pada kantor desa dulomo). Adapun sampel yang dijadikan responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 50 orang.

3.5. Jenis Dan Sumber data

Adapun jenis dan sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh dengan teknik pengamatan langsung terhadap objek maupun wawancara langsung kepada para informan dan melalui pembagian kuesioner.
2. Data sekunder adalah data yang telah diolah sebelumnya yang diperoleh dari studi keputakaan maupun studi dokumentasi.

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik penelitian merupakan usaha untuk mengumpulkan bahan-bahan yang berhubungan dengan penelitian yang dapat berupa data, fakta, gejala, maupun informasi yang sifatnya valid (sebenarnya), reliable (dapat dipercaya), dan objektif (sesuai dengan kenyataan). Teknik yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1) Wawancara

Teknik wawancara merupakan kegiatan tanya jawab atau interview yang dilakukan secara bebas namun terarah dengan kata lain pertanyaan-pertanyaan yang diajukan sudah dipersiapkan sebelumnya dan jika diperlukan pertanyaan tersebut dapat berkembang melihat situasi dan kondisi di lapangan. Melalui teknik ini, penulis dapat mengetahui lebih jauh tentang sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah kelurahan serta faktor-faktor apa yang mempengaruhi.

2) Observasi

Teknik ini dilakukan dengan mengamati dan mencatat secara langsung di lokasi penelitian atas gejala-gejala yang ada kaitannya dengan objek yang

diteliti, sehingga melalui proses ini penulis berusaha mendapatkan data yang dibutuhkan.

3) Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan (Library Research), yaitu dengan membaca buku, majalah, surat kabar, dokumen-dokumen, undang-undang dan media informasi lain yang ada hubungannya dengan pelayanan administrasi kependudukan dan surat keterangan.

4) Kuesioner

Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan secara tertulis terhadap responden.

3.7. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data menggunakan teknik analisis deskriptif yaitu uraian yang berupa penggambaran untuk menjelaskan jawaban-jawaban yang diberikan responden dalam angket, data-data yang diperoleh melalui wawancara dan studi pustaka digunakan sebagai data penunjang guna memperkuat dan memperdalam hasil yang diperoleh dari angket tersebut. Jawaban responden tersebut disajikan dalam bentuk tabel tunggal melalui perhitungan distribusi frekuensi dan prosentasi. Untuk menghitung prosentasi jawaban yang diberikan responden, peneliti menggunakan rumus prosentasi sebagai berikut:

$$f$$

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

$$n$$

Keterangan

P = Prosentasi

f = jumlah jawaban yang diperoleh

n = jumlah responden

Skala Likert merupakan jenis skala untuk mengukur variabel penelitian fenomena sosial spesifik, seperti sikap pendapat, persepsi sosial atau sekelompok orang. (Hasan, 2002:72) Variabel penelitian yang diukur dengan skala Likert ini, dijabarkan menjadi indikator variabel yang kemudian dijadikan sebagai titik tolak penyusunan item-item instrumen, bisa berbentuk pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen ini memiliki gradasi dari tertinggi (sangat positif) sampai pada terendah (sangat negatif). Untuk keperluan analisis secara kuantitatif maka jawaban-jawaban tersebut diberi skor :

1. Sangat setuju dengan skor 4
2. Setuju dengan skor 3
3. Tidak setuju dengan skor 2
4. Sangat tidak setuju dengan skor 1

Instrumen penelitian yang menggunakan skala likert dapat dibuat dalam bentuk multiple *choice* atau *cecklist*. Pengukuran kepuasan masyarakat dengan menggunakan dimensi *Service quality* didasarkan pada skala multi item untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan serta gap diantara keduanya pada 5 dimensi kualitas jasa (keandalan, daya tanggap,kepastian,empati dan kenampakan fisik). Kelima dimensi tersebut dijabarkan secara rinci untuk variabel harapan dan persepsi yang disusun dalam pernyataan berdasarkan bobot dalam skala Likert.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1. Sejarah Singkat Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio

Dulomo terbentuk pada tahun 2008, atas prakasa dan perjuangan para tokoh-tokoh Masyarakat, tokoh pemuda,tokoh adat, dan tokoh agama desa saat itu. Luas desa sekitar 27,64 km dengan jumlah penduduk sampai dengan tahun 2016 adalah 1.251 jiwa atau 374 kk dengan jumlah dusun adalah 4 dusun. sebagian besar penduduk desa dulomo memeluk agama islam,dengan jumlah suku sekitar 3 suku yakni suku gorontalo,jawa,dan minahasa.

Desa dulomo masuk ke dalam wilayah kecamatan patilanggio di mana sebelah utara berbatasan dengan desa sukamakmur,sebelah selatan berbatasan dengan desa manawa, sebelah barat berbatasan dengan desa imbodu , dan sebelah timur berbatasan dengan desa balayo. mata pencaharian utama masyarakat adalah petani. di mana untuk petani ini di dominasi oleh petani jagung, luas wilayah tanaman jagung saat ini kurang lebih 412 ha dengan jumlah kelompok tani sekitar 25 kelompok. adanya potensi sumber daya alam yang menjadi sumber pendapatan masyarakat, sampai saat ini keharmonisan antar warga dan sistem pemerintahan berjalan dengan baik. Desa Dulomo dalam data demografi analisis kependudukan berdasarkan kriteria pendidikan, kewarganegaraan, agama dan lain-lain

Jumlah Penduduk Desa Dulomo 1.230 Jiwa dengan Jumlah 370 Kepala Keluarga, Jumlah Laki-laki 0-15 Tahun sebanyak 236 Jiwa,16-55 Tahun sebanyak 369 Jiwa dan diatas 55 tahun sebanyak 31 Jiwa sedangkan Jumlah Perempuan 0-

15 Tahun sebanyak 300 Jiwa,16-55 Tahun sebanyak 343 Jiwa dan diatas 55 Tahun sebanyak 26 Jiwa.

Kondisi Kesejahteraan Sosial Masyarakat Jumlah KK Prasejahtera sebanyak 196 KK, Jumlah KK sejahtera 15 KK,Jumlah KK Kaya 5 KK,Jumlah KK Sedang 50 KK dan KK Miskin sebanyak 104 KK.

Kondisi Masyarakat berdasarkan Tingkat Pendidikan tidak tamat SD 146 Jiwa, Tamat SD 398 Jiwa, Tamat SLTP 61 Jiwa, Tamat SLTA 48 jiwa,Tamat Diploma/Sarjana sebanyak 18 Jiwa.

Desa Dulomo Tahun 2016 telah mengadakan pemilihan kepala desa serentak di mana yang terpilih adalah sebagai Kepala Desa yang definitive yakni Bapak Herianto Aluwi Huwili untuk periode 2016-2022.

Desa Dulomo memiliki luas 27,64 Km²) tidak terhitung luas hamparan Sungai yang kini dalam pemetaan wilayah, lokasi perkebunan/perladangan masyarakat seluas 1.300 Ha.Mengacu pada peta wilayah propinsi Gorontalo, desa Dulomo merupakan sebuah desa yang letaknya berada berada dipusat kecamatan Patilanggio. Kab pohuwato

Desa ini memiliki batas-batas administrasi yang antara lain :

- Sebelah utara berbatasan dengan Desa Sukamakmur
- Sebelah selatan berbatasan dengan Desa Manawa
- Sebelah timur berbatasan dengan Desa Balayo
- Sebelah barat berbatasan dengan Desa Imbodu

Tabel 4.1 : Nama-Nama Kepala Desa Sebelum Dan Sesudah Berdirinya Desa Dulomo

No	Periode	Nama Kepala Desa	Lama Menjabat
1	2003 s/d 2007	ARJUN POLIMENGO	5 Tahun
2	2007 s/d 2008	ROMI USMAN	1 Tahun
3	2008 s/d 2014	HERIYANTO HUWILI	6 Tahun
4	2015 s/d 2016	KLASMIN HAMZAH,S.AP	1 Tahun
5	2016 s/d Sekarang	HERIANTO ALUWI	Periode 2016-2022

Tabel 4.2 : Program Pembangunan Desa

No	Tahun	Kegiatan Pembangunan	Keterangan
1	2007	Kantor Camat Patilanggio	APBD I
2	2007	Pembangunan BBU	APBD I
3	2007	Pembangunan Puskesmas	APBD II
4	2007	Pembangunan Kantor Urusan Agama	APBD II
5	2007	Pembangunan Aula Kantor Camat Patilanggio	APBD II
6	2007	Pembangunan Sarana Air Bersih	APBN
7	2007	Pembangunan Taman Kanak-Kanak Nyiur Hijau	APBD II
8	2009	Pembangunan MCK	APBD I
9	2009	Pembangunan MCK	PNPM
10	2009	Pembangunan Rumah Sehat	ADD
11	2010	Pembangunan Rumah Sehat	ADD
12	2010	Pembangunan Perpustakaan Desa	PNPM
13	2010	Pembangunan Jalan Usaha Tani	PNPM
14	2011	Kantor Cabang Dinas Pendidikan Kecamatan	APBD I
15	2011	Pembangunan PKBM Berdikari	PNPM-MPD
16	2011	Pembangunan Rumah Sehat	ADD
17	2012	Pembangunan SMK N.1 Patilanggio	APBD I
18	2012	Pembangunan Rumah Sehat	ADD
19	2013	Jalan Usaha Tani Dusun Lupita,Mootilango	PNPM-MPD
20	2013	Jalan Usaha Tani Dusun Dewu`	APBD I
21	2013	Pembangunan Drainase Dusun Dewu	APBD I
22	2013	Pembangunan Kantor Desa Dulomo	ADD
23	2013	Pembangunan Rumah Sehat	ADD
24	2014	Pembangunan Drainase	PNPM-MPD
25	2014	Pembangunan Sekretariat BPD	ADD
26	2014	Pembangunan Paud	PNPM-MPD
27	2014	Pembangunan PLKB	APBD I
28	2014	Pembangunan Rumah Sehat	ADD

29	2014	Pembangunan Rumah layak Huni	APBD I
30	2015	Pembangunan Jembatan	APBN-P
31	2015	Pembangunan Jamban Masyarakat	APBN-P
32	2015	Pembangunan Bak Sampah	APBN-P
33	2015	Pembangunan Rumah Sehat	ADD
34	2015	Pembangunan Bak Jemuran Jagung	APBN
35	2016	Pembangunan Jalan Rabat Beton menuju Kantor Camat	DDS
36	2016	Pembangunan Jalan Rabat Beton Menuju Sumur Bor	DDS
37	2016	Pembangunan Rumah Sehat	DDS
38	2016	Pembangunan Jamban Masyarakat	DDS

Sumber : RPJM Desa Dulomo 2021

4.1.2. Visi dan Misi Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio

1. Visi Desa Dulomo

Visi merupakan gambaran kondisi ideal yang diharapkan pemerintah desa dan masyarakat dalam melaksanakan pembangunan di desa Dulomo, visi tersebut adalah arah pembangunan desa yang dicita-citakan sebagai tujuan masa depan desa. Visi Desa Dulomo Adalah :

“MENCIPTAKAN SUASANA KONDUSIF DALAM RANGKA MELAKSANAKAN PEMERINTAHAN, PEMBANGUNAN, SOSIAL DAN KEMASYARAKATAN SERTA MEMBANGUN DESA DULOMO LEBIH BERMARTABAT MENUJU POHUWATO MADANI”.

Adapun nilai-nilai yang melandasi visi desa dulomo kecamatan patilanggio yaitu :

- Selama bertahun-tahun Desa Dulomo menyandang gelar sebagai Desa Kategori desa Merah atau Miskin. Sebuah sebutan yang sangat tidak membanggakan padahal sumber daya yang ada cukup memadai, hanya saja penangangannya kurang maksimal.

- Sebagian besar warga Petani dan buruh tani juga ada yang memelihara hewan ternak meski dalam skala kecil, biasanya hanya digunakan untuk investasi jangka pendek.

2. Misi Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio

Misi Desa Dulomo merupakan turunan dari Visi. Misi merupakan tujuan jangka lebih pendek dari visi yang menunjang keberhasilan tercapainya sebuah visi. Dalam meraih Visi Desa Dulomo seperti yang sudah dijabarkan di atas, dengan mempertimbangkan potensi dan hambatan baik internal maupun eksternal. Sesuai dengan harapan terwujudnya visi desa Dulomo tahun 2016 - 2022, “Terwujudnya Masyarakat Desa Dulomo maka ditetapkan misi pembangunan desa sebagai berikut :

1. Menyatukan Persepsi, Pandangan, Pendapat Bersama Lembaga-Lembaga Serta Organisasi yang ada di Desa Dulomo Untuk Menciptakan Pelayanan yang Lebih Maksimal terhadap Masyarakat Desa Dulomo;
2. Mewujudkan Perekonomian dan Kesejahteraan Masyarakat Melalui Program Pertanian, Peternakan, serta Program Pemberdayaan lainnya guna mendorong pertumbuhan ekonomi Masyarakat;
3. Mewujudkan Pelayanan Bantuan Hukum Kepada Masyarakat Miskin Secara Gratis;
4. Mewujudkan Perekonomian dan Kesejahteraan Masyarakat melalui Bantuan Dana terhadap Masyarakat yang Berhajat baik Suka maupun Duka sejumlah Rp. 500.000/ Rumah Tangga yang Berhajat.

4.1.3. Struktur Organisasi Pemerintah Desa Dulomo

Adapun struktur organisasi pemerintah desa dulomo kecamatan patilanggio kabupaten pohuwato terdiri dari :

1. Kepala Desa
2. Sekertaris Desa
3. Kaur Perencanaan
4. Kaur Keuangan
5. Kaur Tata Usaha dan Umum
6. Kasie Pemerintahan
7. Kasie Kesejahteraan
8. Kasie Pelayanan
9. Kepala Dusun Damai
10. Kepala Dusun Deu
11. Kepala Dusun Mootilango
12. Kepala Dusun Lupita

Bagan struktur terlampir

4.1.4. Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Organisasi Pemerintah Desa

Tugas dan fungsi pemerintahan desa sesuai dengan aturan yang ditetapkan oleh pemerintah, sebagai berikut :

1. Kepala Desa

Tugas kepala desa adalah sebagai berikut :

- Menyelenggarakan Pemerintahan Desa, seperti tata praja Pemerintahan, penetapan peraturan di desa, pembinaan masalah pertanahan, pembinaan

ketentraman dan ketertiban, melakukan upaya perlindungan masyarakat, administrasi kependudukan, dan penataan dan pengelolaan wilayah.

- Melaksanakan pembangunan, seperti pembangunan sarana prasarana perdesaan, dan pembangunan bidang pendidikan, kesehatan.
- Pembinaan kemasyarakatan, seperti pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat, partisipasi masyarakat, sosial budaya masyarakat, keagamaan, dan ketenagakerjaan.
- Pemberdayaan masyarakat, seperti tugas sosialisasi dan motivasi masyarakat di bidang budaya, ekonomi, politik, lingkungan hidup, pemberdayaan keluarga, pemuda, olahraga, dan karang taruna.
- Menjaga hubungan kemitraan dengan lembaga masyarakat dan lembaga lainnya.

Dalam melaksanakan tugas dan wewenang sebagaimana dimaksud, Kepala Desa mempunyai Kewajiban :

- Memegang teguh dan mengasmalkan Pancasila, melaksanakan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 serta mempertahankan dan memelihara keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia;
- Meningkatkan kesejahteraan masyarakat;
- Memelihara ketentraman dan keterlibatan masyarakat;
- Melaksanakan kehidupan demokrasi;
- Melaksanakan prinsip tata pemerintahan desa yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme;
- Menjalin hubungan kerja dengan seluruh mitra kerja pemerintahan desa

- Menaati dan menegakan seluruh peraturan perundang-undangan;
- Menyelenggarakan administrasi pemerintahan desa yang baik
- Melaksanakan dan mempertanggungjawabkan pengelolaan keuangan desa;
- Melaksanakan urusan yang menjadi kewenangan desa;
- Mendamaikan perselisihan masyarakat di desa
- Mengembangkan pendapatan masyarakat dan desa;
- Membina, mengayomi dan melestarikan nilai-nilai sosial budaya dan adat istiadat;
- Memberdayakan masyarakat dan kelembagaan di desa; serta
- Mengembangkan potensi sumber daya alam dan melestarikan lingkungan hidup

2. Sekretaris Desa

Sekretaris Desa mempunyai tugas mengkoordinir dan menjalankan administrasi pemerintahan, pembangunan, kemasyarakatan dan keuangan desa serta memberikan pelayanan administrasi bagi pemerintah desa dan masyarakat.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9, Sekretaris Desa mempunyai fungsi :

- melaksanakan urusan ketatausahaan seperti tata naskah, administrasi surat menyurat, arsip, dan ekspedisi.
- melaksanakan urusan umum seperti penataan administrasi perangkat desa, penyediaan prasarana perangkat desa dan kantor, penyiapan rapat, pengadministrasian aset, inventarisasi, perjalanan dinas, dan pelayanan umum.
- melaksanakan urusan keuangan seperti pengurusan administrasi keuangan, administrasi sumber-sumber pendapatan dan pengeluaran, verifikasi

administrasi keuangan, dan administrasi penghasilan Kepala Desa, Perangkat Desa, BPD, dan lembaga pemerintahan desa lainnya.

- melaksanakan urusan perencanaan seperti menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja desa, menginventarisir data-data dalam rangka pembangunan, melakukan monitoring dan evaluasi program, serta penyusunan laporan.

3. Kaur Keuangan

Kaur Keuangan memiliki fungsi seperti melaksanakan urusan keuangan seperti pengurusan administrasi keuangan, administrasi sumber-sumber pendapatan dan pengeluaran, verifikasi administrasi keuangan, dan administrasi penghasilan Kepala Desa, Perangkat Desa, BPD, dan lembaga pemerintahan desa lainnya.

4. Kaur Tata Usaha dan Umum

Kaur Tata Usaha dan Umum memiliki fungsi seperti melaksanakan urusan ketatausahaan seperti tata naskah, administrasi surat menyurat, arsip, dan ekspedisi, dan penataan administrasi perangkat desa, penyediaan prasarana perangkat desa dan kantor, penyiapan rapat, pengadministrasian aset, inventarisasi, perjalanan dinas, dan pelayanan umum.

5. Kepala Urusan Perencanaan

Kepala Urusan Perencanaan memiliki fungsi mengoordinasikan urusan perencanaan seperti menyusun rencana anggaran pendapatan dan belanja desa, menginventarisir data-data dalam rangka pembangunan, melakukan monitoring dan evaluasi program, serta penyusunan laporan.

6. Kepala Seksi Pemerintahan

Kepala Seksi Pemerintahan mempunyai fungsi melaksanakan manajemen tata praja Pemerintahan, menyusun rancangan regulasi desa, pembinaan masalah pertanahan, pembinaan ketentraman dan ketertiban, pelaksanaan upaya perlindungan masyarakat, kependudukan, penataan dan pengelolaan wilayah, serta pendataan dan pengelolaan Profil Desa.

7. Kepala Seksi Kesejahteraan

Kepala Seksi Kesejahteraan mempunyai fungsi melaksanakan pembangunan sarana prasarana perdesaan, pembangunan bidang pendidikan, kesehatan, dan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang budaya, ekonomi, politik, lingkungan hidup, pemberdayaan keluarga, pemuda, olahraga, dan karang taruna.

8. Kepala Seksi Pelayanan

Kepala Seksi Pelayanan memiliki fungsi melaksanakan penyuluhan dan motivasi terhadap pelaksanaan hak dan kewajiban masyarakat, meningkatkan upaya partisipasi masyarakat, pelestarian nilai sosial budaya masyarakat, keagamaan, dan ketenagakerjaan.

4.1.5 Karakteristik Responden

Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik *Purposive Sampling*, maka pemilihan sampel responden masyarakat telah dilakukan sehingga diperoleh jumlah responden masyarakat adalah sejumlah 50 masyarakat selaku pengguna layanan. Ke 50 orang tersebut mempunyai latar

belakang yang berbeda baik dari jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan yang diuraikan pada tabel, tabel berikut ini :

Tabel 4.3 : Jenis Kelamin Responden

NO	JENIS KELAMIN	FREKUENSI	PRESENTASE
1	Laki-Laki	30	60%
2	Perempuan	20	40%
TOTAL		50	100

Sumber : Olah Data Kuesioner 2021

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa dari 50 orang responden masyarakat selaku pengguna layanan, terdapat 30 orang atau 60% responden yang berjenis kelamin laki-laki, dan 20 orang atau 40% berjenis kelamin perempuan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini lebih banyak laki-laki.

Tabel 4.4 : Usia Responden

NO	USIA	FREKUENSI	PRESENTASE
1	21-30 Tahun	16	32%
2	31-40 Tahun	13	26%
3	41-50 Tahun	12	24%
4	50 Tahun Ke Atas	9	18%
TOTAL		50	100

Sumber : Olah Data Kuesioner 2021

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa dari 50 orang responden masyarakat selaku pengguna layanan, terdapat 16 orang (32%) memiliki usia antara 21-30 tahun, 13 orang (26%) memiliki usia 31-41 tahun, 12 orang (24%) memiliki usia antara 41-50 tahun dan 9 orang (18%) memiliki usia 51 tahun ke atas. orang atau 60% responden yang berjenis kelamin laki-laki, dan 20 orang atau 40% berjenis kelamin perempuan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini lebih di dominasi oleh kelompok umur antara 21-31 tahun.

Tabel 4.5 : Pendidikan Responden

NO	PENDIDIKAN	FREKUENSI	PRESENTASE
1	Perguruan Tinggi	12	24%
2	SMA/Sederajat	29	58%
3	SMP	9	18%
4	SD	-	-
TOTAL		50	100

Sumber : Olah Data Kuesioner 2021

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa dari 50 orang responden masyarakat selaku pengguna layanan, terdapat 12 orang (24%) memiliki tingkat pendidikan perguruan tinggi, 29 orang (58%) memiliki tingkat pendidikan SMA/sederajat, dan 9 orang (18%) memiliki tingkat pendidikan SMP. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini lebih banyak yang memiliki tingkat pendidikan setara SMA/Sederajat.

Tabel 4.6 : Pekerjaan Responden

NO	PEKERJAAN	FREKUENSI	PRESENTASE
1	Pegawai/Karyawan	16	32%
2	Petani	8	16%
3	Buruh	4	8%
4	Nelayan	6	12%
5	Wiraswasta	11	22%
TOTAL		50	100

Sumber : Olah Data Kuesioner 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah responden yang terbanyak adalah yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai/swasta yang berjumlah 16 orang (32%), kemudian wiraswasta berjumlah 11 orang (22%) dan posisi yang ketiga yaitu petani yang berjumlah 8 orang (16%), nelayan sebanyak 6 orang (12%) dan buruh yang berjumlah 4 orang (8%). Dapat kita simpulkan bahwa mayoritas penduduk bermata pencaharian pegawai/karyawan.

4.2. Analisis Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Dulomo Kecamatan Patinlanggio Kabupaten Pohuwato

Hasil penelitian tentang kepuasan masyarakat akan kualitas pelayanan yang diperoleh di Kantor Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio Kabupaten Pohuwato didasarkan pada indikator-indikator yang ada di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Keputusan Menteri PAN Nomor: 25 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, yang berjumlah 14 indikator.

Pengukuran indek kepuasan masyarakat mempunyai 14 indikator. Masing-masing indikator akan dilakukan tabulasi data untuk mendapatkan frekuensi dan persentase pelayanan publik di Kantor Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio kabupaten pohuwato maka akan diuraikan sebagai berikut:

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur Pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Dari hasil tabulasi data responden maka diuraikan dibawah ini :

Tabel 4.7 : Prosedur Pelayanan

NO	INDEKS PELAYANAN	FREKUENSI	PRESENTASE%
1	Sangat Mudah	10	20%
2	Mudah	22	44%
3	Cukup Mudah	9	18%
4	Tidak Mudah	8	16%
TOTAL		50	100

Sumber : Olah Data Kuesioner 2021

Berdasarkan tabel diatas mengenai Prosedur pelayanan publik di Kantor Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio menunjukkan bahwa sebanyak 10 atau 20% responden memberikan jawaban sangat mudah dalam prosedur pelayanannya, 22

atau 44% responden memberikan jawaban mudah, 9 atau 18% memberikan jawaban cukup mudah dan 8 atau 16% responden menjawab tidak mudah prosedur pelayanan di Kantor Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio kabupaten pohuwato. Sehingga dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan di kantor camat dulomo kecamatan patilanggio mudah, dikarenakan prosedur pengurusan sudah di sampaikan melalui papan informasi di kantor desa.

2. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Adapun tanggapan responden mengenai persyaratan pelayanan publik di Kantor Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio di kabupaten pohuwato disajikan pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.8 : Persyaratan Pelayanan

NO	INDEKS PELAYANAN	FREKUENSI	PRESENTASE%
1	Sangat Sesuai	14	28%
2	Sesuai	18	36%
3	Cukup Sesuai	12	24%
4	Tidak Sesuai	6	12%
TOTAL		50	100

Sumber : Olah Data Kuesioner 2021

Berdasarkan tabel diatas mengenai Persyaratan pelayanan publik di Kantor Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio menunjukkan bahwa sebanyak 14 atau 28% responden memberikan jawaban sangat sesuai persyaratan pelayanannya, 18 atau 36% responden memberikan jawaban sesuai, 12 atau 24% memberikan jawaban cukup sesuai dan 6 atau 12% responden menjawab tidak sesuai persyaratan pelayanan di Kantor Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio kabupaten pohuwato.

Hal ini dapat disimpulkan bahwa Persyaratan pelayanan di kantor desa dulomo sudah terdapat stiker yang ditempelkan mengenai syarat pengurusan kemudian sudah disosialisasikan kepada masyarakat sehingga sebelum datang melakukan pengurusan kesiapan berkas masyarakat sudah siap.

3. Kejelasan Petugas Pelayanan

Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan. Adapun tanggapan responden mengenai kejelasan pelayanan publik di Kantor Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio di kabupaten pohuwato disajikan pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.9 : Kejelasan Petugas Pelayanan

NO	INDEKS PELAYANAN	FREKUENSI	PRESENTASE%
1	Sangat Jelas	16	32%
2	Jelas	23	46%
3	Cukup Jelas	11	22%
4	Tidak Jelas	-	-
TOTAL		50	100

Sumber : Olah Data Kuesioner 2021

Berdasarkan tabel diatas mengenai Kejelasan petugas pelayanan publik di Kantor Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio menunjukkan sebanyak 16 atau 32% responden memberikan jawaban sangat jelas petugas pelayanannya, 23 atau 46% responden memberikan jawaban jelas, dan 11 atau 22% memberikan jawaban cukup jelas petugas pelayanan di Kantor Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio kabupaten pohuwato. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kejelasan petugas pelayanan di kantor desa dulomo sudah sangat jelas, karena semua bentuk

elayanan di kantor desa dilayani oleh masing-masing seksi dan di bantu oleh operator desa.

4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Adapun tanggapan responden mengenai kedisiplinan petugas pelayanan publik di Kantor Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio di kabupaten pohuwato disajikan pada tabel dibawah ini :

TabeL 4.10 : Kedisiplinan Petugas Pelayanan

NO	INDEKS PELAYANAN	FREKUENSI	PRESENTASE%
1	Sangat Disiplin	6	12%
2	Disiplin	14	28%
3	Cukup Disiplin	12	24%
4	Tidak Disiplin	8	16%
TOTAL		50	100

Sumber : Olah Data Kuesioner 2021

Berdasarkan tabel diatas mengenai kedisiplinan petugas pelayanan publik di Kantor Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio menunjukkan sebanyak 6 atau 12% responden memberikan jawaban sangat disiplin petugas pelayanannya, 14 atau 28% responden memberikan jawaban disiplin, dan 12 atau 24% memberikan jawaban cukup disiplin dan 8 atau 16% memberikan jawaban tidak disiplin petugas pelayanan di Kantor Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio kabupaten pohuwato. Hal ini dapat disimpulkan bahwa aparatur desa di kantor desa dulomo sebagian sudah disiplin dan sebagian lagi masih belum terlalu disiplin, hal ini disebabkan oleh kesibukan masing-masing, namun pelaksanaan pelayanan tetap diupayakan diselesaikan.

5. Tanggung Jawab

Tanggung jawab Petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Adapun tanggapan responden mengenai tanggung jawab petugas pelayanan publik di Kantor Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio di kabupaten pohuwato disajikan pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.11 : Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

NO	INDEKS PELAYANAN	FREKUENSI	PRESENTASE%
1	Sangat Bertangung Jawab	5	10%
2	Bertangung Jawab	17	34%
3	Cukup Bertangung Jawab	9	18%
4	Tidak Bertangung Jawab	9	18%
TOTAL		50	100

Sumber : Olah Data Kuesioner 2021

Berdasarkan tabel diatas mengenai tanggung jawab petugas pelayanan publik di Kantor Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio menunjukkan sebanyak 5 atau 10% responden memberikan jawaban sangat bertanggung jawab petugas pelayanannya, 17 atau 34% responden memberikan jawaban bertanggung jawab, 9 atau 18% memberikan jawaban cukup bertanggung jawab dan 9 atau 18% memberikan jawaban tidak bertanggung jawab petugas pelayanan di Kantor Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio kabupaten pohuwato. Hal ini disimpulkan bahwa sebagian besar aparat desa dulomo dalam menyelesaikan tugas pelayanan kepada masyarakat selalu bertanggung jawab ketika terjadi kesalahan dan kekeliruan dan proses pelayanan.

6. Kemampuan

Kemampuan Petugas Pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat; Kemampuan Petugas Pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan

keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Adapun tanggapan responden mengenai kemampuan petugas pelayanan publik di Kantor Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio di kabupaten pohuwato disajikan pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.12 : Kemampuan Petugas Pelayanan

NO	INDEKS PELAYANAN	FREKUENSI	PRESENTASE%
1	Sangat Mampu	9	18%
2	Mampu	22	44%
3	Cukup Mampu	19	38%
4	Tidak Mampu	-	-
TOTAL		50	100

Sumber : Olah Data Kuesioner 2021

Berdasarkan tabel diatas mengenai kemampuan petugas pelayanan publik di Kantor Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio menunjukkan sebanyak 9 atau 18% responden memberikan jawaban sangat mampu petugas pelayanannya, 22 atau 44% responden memberikan jawaban mampu, dan sebanyak 19 atau 38% memberikan jawaban cukup mampu petugas pelayanan di Kantor Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio kabupaten pohuwato. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa rata-rata aparat desa yang melakukan pelayanan kepada masyarakat memiliki kemampuan, hal ini disebabkan sebagian besar aparat desa terutama kasie pemerintahan, kasie kesejahteraan dan juga kepala seksi pelayanan memiliki kualifikasi pendidikan sarjana sehingga kemampuan mereka tidak dapat diragukan lagi.

7. Kecepatan Pelayanan

Kecepatan Pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan Kecepatan Pelayanan. Adapun tanggapan responden mengenai kemampuan petugas

pelayanan publik di Kantor Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio di kabupaten pohuwato disajikan pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.13 : Kecepatan Pelayanan

NO	INDEKS PELAYANAN	FREKUENSI	PRESENTASE%
1	Sangat Cepat	2	4%
2	Cepat	19	38%
3	Kurang Cepat	22	44%
4	Tidak Cepat	7	14%
TOTAL		50	100

Sumber : Olah Data Kuesioner 2021

Berdasarkan tabel diatas mengenai kecepatan pelayanan publik di Kantor Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio menunjukkan sebanyak 2 atau 4% responden memberikan jawaban sangat cepat pelayanannya, 19 atau 38% responden memberikan jawaban cepat, sebanyak 22 atau 44% memberikan jawaban kurang cepat dan sebanyak 7 atau 14% responden menjawab tidak cepat pelayanan di Kantor Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio kabupaten pohuwato.

Hal ini dapat disimpulkan berdasarkan hasil penelitian dan temuan dilapangan didapatkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan maupun pelayanan lainnya yang di butuhkan oleh masyarakat biasanya dilakukan dengan cepat karena sudah menggunakan sistem komputerisasi, namun ketika terjadi keterlambatan atau kurang cepatnya pelayanan yang dilakukan seperti halnya tanggapan responden pada tabel diatas, lebih disebabkan oleh pengesahan dan legalitas kepala desa melalui tanda tangan dimana hambatannya terkadang kepala desa keluar daerah atau pertemuan dipemda sehingga produk pelayanan yang dibutuhkan harus menunggu pengesahan kepala desa ketika beliau sudah berada di kantor desa.

8. Keadilan

Keadilan Mendapatkan Pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani. Adapun tanggapan responden mengenai keadilan mendapatkan pelayanan publik di Kantor Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio di kabupaten pohuwato disajikan pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.14 : Keadilan Pelayanan

NO	INDEKS PELAYANAN	FREKUENSI	PRESENTASE%
1	Sangat Adil	14	28%
2	Adil	26	52%
3	Kurang Adil	10	20%
4	Tidak Adil	-	-
TOTAL		50	100

Sumber : Olah Data Kuesioner 2021

Berdasarkan tabel diatas mengenai keadilan mendapatkan pelayanan publik di Kantor Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio menunjukkan sebanyak 14 atau 28% responden memberikan jawaban sangat adil pelayanannya, 26 atau 52% responden memberikan jawaban adil, sebanyak 10 atau 20% memberikan jawaban kurang adil pelayanan di Kantor Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio kabupaten pohuwato. berdasarkan tabel tersebut maka dapat disimpulkan bahwa sebagian responden sudah merasakan bahwa petugas pelayanan dalam hal ini aparat desa tidak pernah membeda-bedakan orang atau tidak pilih kasih dalam memberikan pelayanan, semua dilakukan sesuai dengan prosedur yang berlaku agar memenuhi rasa keadilan kepada masyarakat yang dilayani. Adapun ada sebagian yang merasa belum adil dalam pelayanan pada dasarnya menurut pantauan peneliti lebih disebabkan ketika yang datang membutuhkan pelayanan yang sudah berumur atau tua renta maka biasanya diutamakan tanpa melalui antrian mengingga mereka tidak dapat berdiri dan duduk berlama-lama.

9. Kesopanan

Kesopanan dan Keramahan Petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Adapun tanggapan responden mengenai kesopanan dan keramahan petugas pelayanan publik di Kantor Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio di kabupaten pohuwato disajikan pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.15 : Kesopanan Petugas Pelayanan

NO	INDEKS PELAYANAN	FREKUENSI	PRESENTASE%
1	Sangat Sopan dan ramah	12	24%
2	Sopan dan ramah	29	58%
3	Kurang Sopan dan ramah	9	18%
4	Tidak Sopan dan ramah	-	-
TOTAL		50	100

Sumber : Olah Data Kuesioner 2021

Berdasarkan tabel diatas mengenai kesopanan dan keramahan petugas pelayanan publik di Kantor Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio menunjukkan sebanyak 12 atau 24% responden memberikan jawaban sangat sopan dan tamah petugas pelayanannya, 29 atau 59% responden memberikan jawaban sopan dan ramah, dan sebanyak 9 atau 18% memberikan jawaban kurang sopan dan ramah petugas pelayanan di Kantor Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio kabupaten pohuwato. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menilai dan memberikan tanggapan bahwa selama mereka membutuhkan pelayanan di kantor desa dulomo selalu diterima dan diperlakukan dengan ramah serta sopan santun, dari pantauan peneliti dilokasi memeng petugas layanan selalu tersenyum dan menyapa dengan sopan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan apalagi orang tua atau masyarakat awam.

10. Kewajaran Biaya Pelayanan

Kewajaran Biaya Pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan. Sedangkan kepastian biaya pelayanan yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengamatan peneliti dilapangan didapatkan bahwa Khusus untuk indikator kewajaran biaya pelayanan dan kepastian biaya pelayanan dari kuesioner yang dibagikan kepada responden, rata-rata tidak ada yang memberikan jawaban, ketika dikonfirmasi oleh peneliti ternyata mereka mengatakan bahwa dari semua bentuk pelayanan yang ada di Kantor Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio kabupaten pohuwato tidak dipungut biaya karena semua sudah diatur dalam peraturan daerah tentang pelayanan. Dimana sepengetahuan peneliti karena peneliti juga adalah warga masyarakat desa dulomo sehingga segala bentuk pelayanan di Kantor Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio Pohuwato sudah dibebaskan dari pembiayaan atau tidak dikenakan biaya apapun, hal ini sudah diatur dalam Peraturan Daerah tentang restribusi administrasi kependudukan. apabila ada oknum petugas yang melakukan pungutan diluar mengenai biaya pengurusan pelayanan, maka akan ditindak tegas dan diproses sesuai dengan aturan yang ada.

11. Kepastian Jadwal Pelayanan

Kepastian Jadwal Pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Adapun tanggapan responden mengenai kepastian jadwal pelayanan publik di Kantor Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio di kabupaten pohuwato disajikan pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.16 : Kepastian Jadwal Pelayanan

NO	INDEKS PELAYANAN	FREKUENSI	PRESENTASE%
1	Sangat tepat waktu	10	20%
2	Tepat waktu	12	24%
3	Kurang tepat waktu	22	44%
4	Tidak tepat waktu	6	12%
TOTAL		50	100

Sumber : Olah Data Kuesioner 2021

Berdasarkan tabel diatas mengenai kepastian jadwal pelayanan publik di Kantor Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio menunjukkan sebanyak 10 atau 20% responden memberikan jawaban sangat tepat waktu jadwal pelayanannya, 12 atau 24% responden memberikan jawaban tepat waktu, sebanyak 22 atau 44% memberikan jawaban kurang tepat waktu dan sebanyak 6 atau 12% responden menjawab tidak tepat waktu pelayanan di Kantor Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio kabupaten pohuwato. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pemenuhan pelayanan di kantor desa dulomo pada dasarnya aparat berupaya menyelesaikannya sesuai dengan waktu yang ditentukan atau selalu dilakukan dengan tepat waktu, namun kadang-kadang juga ada hambatan-hambatan yang membuat pelayanan kurang tepat waktu lebih disebabkan oleh kepala desa yang sering tidak berada di kantor karena tugas luar atau turun lapangan memantau pembangunan desa, dan juga terjadi kerusakan pada perangkat computer yang menjadi alat utama dalam menyelesaikan produk layanan.

12. Kenyamanan Lingkungan

Kenyamanan Lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan; Adapun tanggapan responden mengenai kenyamanan

lingkungan pelayanan publik di Kantor Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio di kabupaten pohuwato disajikan pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.17 : Kenyamanan Lingkungan Pelayanan

NO	INDEKS PELAYANAN	FREKUENSI	PRESENTASE%
1	Sangat nyaman	14	28%
2	Nyaman	18	36%
3	Kurang Nyaman	10	20%
4	Tidak Nyaman	8	16%
TOTAL		50	100

Sumber : Olah Data Kuesioner 2021

Berdasarkan tabel diatas mengenai kenyamanan lingkungan pelayanan publik di Kantor Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio menunjukkan sebanyak 14 atau 28% responden memberikan jawaban sangat nyaman lingkungan pelayanannya, 18 atau 36% responden memberikan jawaban nyaman, sebanyak 10 atau 20% memberikan jawaban kurang nyaman dan sebanyak 8 atau 16% responden menjawab tidak nyaman lingkungan pelayanan di Kantor Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio kabupaten pohuwato. tabel tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa berkaitan dengan kenyamanan lingkungan pelayanan dapat dikatakan sudah memenuhi kenyamanan masyarakat yang membutuhkan pelayanan, karena desa dulomo memiliki kantor desa yang representatif serta disiapkan tempat duduk sebagai ruang tunggu ketika terjadi antrian, begitu pula lingkungan kantor desa senantiasa dijaga kebersihannya dan terlihat asri sehingga membuat siapapun yang berada di kantor desa tersebut merasa nyaman, meskipun masih banyak fasilitas dan sarana dan prasarana penunjang kenyamanan masih kurang seperti ruang tunggu atau tempat duduk belum terlalu memadai maupun ruangan yang belum difasilitas oleh Ac pendingin karena kekurangan anggaran sedangkan banyak pembiayaan yang menjadi tanggung jawab pemerintah desa.

13. Keamanan Pelayanan

Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. Adapun tanggapan responden mengenai keamanan pelayanan publik di Kantor Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio di kabupaten pohuwato disajikan pada tabel dibawah ini :

Tabel 4.18 : Keamanan Pelayanan

NO	INDEKS PELAYANAN	FREKUENSI	PRESENTASE%
1	Sangat Aman	29	58%
2	Aman	21	42%
3	Kurang Aman	-	
4	Tidak Aman	-	
TOTAL		50	100

Sumber : Olah Data Kuesioner 2021

Berdasarkan tabel diatas mengenai keamanan pelayanan publik di Kantor Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio menunjukkan sebanyak 29 atau 88% responden memberikan jawaban sangat aman pelayanannya, dan sebesar 21 atau 42% responden memberikan jawaban aman, pelayanan di Kantor Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio kabupaten pohuwato. berdasarkan pantauan peneliti didapatkan bahwa berkaitan dengan keamanan sebagai sebagai tolak ukur kualitas pelayanan dapat dijamin, dimana kantor desa dulomo memiliki lahan parkir yang bagi kenderaan roda dua maupun roda empat meskipun berlum terlalu luas namun sudah dapat menampung kenderaan-kenderaan masyarakat atau tamu lainnya.

4.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio

4.3.1 Faktor Pendukung

➤ Sumber Daya Manusia

Sumber daya merupakan salah satu faktor utama dalam pengimplementasian suatu kebijakan. Kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi kebijakan salah satunya disebabkan oleh sumberdaya yang tidak mencukupi, memadai, serta berkompeten di bidangnya.

Kualitas dan kemampuan dari para pegawai tentunya menjadi tolak ukur dalam pelaksanaan kerja yang optimal sehingga mencapai tujuan yang telah direncanakan. Latar belakang pendidikan yang dimiliki pegawai pada Kantor Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio Kabupaten Pohuwato. sudah proporsional karena sebagian besar berpendidikan Strata 1 (S1), semakin tinggi pendidikan seseorang akan menggambarkan tingkat kemampuan dalam pelaksanaan tugas pekerjaan yang telah ditentukan dan mampu membangun hubungan yang baik antar sesama aparat pemerintah baik diinternal kantor maupun lintas instansi. Kuantitas sumber daya manusia tidak akan ada artinya bila tidak dibarengi dengan kompetensi yang dimiliki sesuai dengan tugas yang akan dilaksanakan. Dari temuan peneliti didapatkan bahwa SDM yang kami miliki sudah sangat baik dan tidak diragukan lagi kompetensi dan kemampunya. Secara kuantitas dan kualitas sudah memenuhi karena personil aparat di semua lingkup tugas sudah sangat baik karena tak lepas dari itu, dalam meningkatkan mutu layanan pemerintah desa dulomo sering mengikutkan aparatnya dalam pelatihan-pelatihan dan bimbingan

teknis baik yang dilakukan oleh pemerintah daerah, provinsi maupun kementerian. Sehingga keberadaan sumber daya manusia yang dimiliki oleh pemerintah desa dulomo yang sebagian besar sudah berpendidikan sarjana menjadi faktor pendukung kinerja pelayanan kepada masyarakat.

4.3.2. Faktor Penghambat

➤ Sarana dan Prasarana

Sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan. Peranan sarana pelayanan sangat penting disamping peran unsur manusianya sendiri. Salah satu yang juga sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik adalah faktor sarana pelayanan karena dengan adanya sarana pelayanan beraneka ragam jenis dan fungsinya bisa membuat pelayanan pada masyarakat dapat lebih efisien dan efektif. Sarana pelayanan yang memadai di tandai dengan jumlahnya yang mencukupi dan kondisinya yang memadai. Sedangkan sarana pelayanan yang buruk ditandai dengan jumlahnya yang tidak mencukupi dan kondisinya yang tidak memadai.

Fasilitas tidak sekedar peralatan kerja yang menjadi tanggung jawab pimpinan untuk pengadaannya. Fasilitas yang menjadi tanggung jawab pimpinan yang terpenting diantaranya adalah usaha dalam memperkecil hambatan-hambatan yang mengganggu kelancaran pekerjaan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara diketahui bahwa Kepala desa Dulomo selalu berusaha memenuhi fasilitas pekerjaan bawahannya, namun dengan ketersediaannya anggaran yang masih terbatas, maka belum semuanya

fasilitas kantor dapat dipenuhi. Kondisi ini tidak lepas dari panatauan penulis dimana fasilitas kantor desa dalam mendukung kinerja pemerintah desa terutama dalam memberikan pelayanan belum memadai seperti computer yang menjadi tumpuan penyelesaian produk pelayanan hannya 1 unit yang dimiliki, adapun 1 unit laptop berada di ruangan sekertaris yang digunakan untuk arsip-arsip penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan dan pemberdayaan masyarakat serta sebagai alat untuk mengerjakan laporan pertanggungjawaban hal-hal yang menjadi tanggungjawab dan kewajiban kepala desa. selain itu pula dikantor desa dulomo masih kekurangan lemari arsip atau lemari data sehingga banyak berkas dan arsip-arsip kantor belum tertata dengan rapi sesuai dengan urutan tahun bulan dan sebagainya sehingga sangat dibutuhkan penambahan lemari arsip, dan juga ruangan kepala desa maupun ruangan aparat belum memiliki Ac pendingin hanya menggunakan 1 buah kipas angina gantung untuk semua sehingga sedikitnya dapat mengurangi kenyamanan dalam bekerja. Kurang memadainya fasilitas serta sarana dan prasarana kantor sebagai pendukung pelayanan yang menjadi hambatan utama bagi pemerintah desa dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas dan pelayanan prima disebabkan oleh anggaran yang dikelola oleh pemerintah desa terbatas dan sudah terdistribusi pada kegiatan pembangunan dan pemberdayaan serta gaji aparat dan BPD, dibandingkan dengan fasilitas yang dimiliki oleh kantor camat yang sudah memenuhi standar padahal tulang punggung sebuah Negara adalah berada pada pemerintah desa namun, penambahan anggaran terutama pemenuhan sarana dan prasarana kantor desa masih sering diabaikan oleh pemrintah daerah maupun pusat.

4.4. Pembahasan

Pemerintah desa sebagai penyelenggara pelayanan tingkat dasar kepada masyarakat harus bisa memberikan pelayanan yang baik, maksimal dan efektif serta dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat selaku pengguna layanan. Kebijakan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus-menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan pelayanan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah perlu terus ditingkatkan, sehingga mencapai kualitas yang diharapkan.

Berdasarkan hasil penelitian yang diuraikan dalam bentuk tabel frekuensi dan persentasi dengan menitikberatkan pada 14 (empat belas) indikator yang dikutip dari KEPMENPAN NO 25 TAHUN 2014 dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa dulomo kecamatan patilanggio maka secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa pelayanan pemerintah desa dulomo kecamatan patilanggio yang dilakukan oleh aparat desa dapat dikatakan sudah memenuhi unsur kepuasan masyarakat. Hal ini dapat dibuktikan dari 14 indikator dalam mengukur kepuasan pelayanan tersebut rata-rata atau sebagian besar mendapatkan tanggapan dan penilaian yang baik, tidak ada 1 (satu) indikator pun yang mendapatkan penilaian rendah semua berada

diatas rata-rata, hal tersebut juga diperkuat oleh wawancara peneliti sebagai pembanding kepada salah satu tokoh masyarakat yakni bapak (IM) dikatakan bahwa sejak Bapak Herianto Aluwi Huwili menjabat sebagai kepala desa dulomo kami merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparat desa, karena kepala desa selalu menekankan kepada aparatnya untuk memperbaiki pelaksanaan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat sehingga rata-rata masyarakat merasa puas dengan kinerja pemerintah desa saat ini.

Hal tersebut juga disesuaikan dengan temuan peneliti dilokasi karena kebetulan peneliti selalu berada dikantor desa setiap hari dalam menyelesaikan penelitian tidak pernah didapatkan pengeluhan atau hal-hal yang kurang berkenan yang didapatkan oleh masyarakat dalam mendapatkan pelayanan di kantor desa, semua selalu tersenyum dan tidak ada yang cemberut ketika selesai dan mendapatkan pelayanan. Hal ini dapat dikatakan bahwa masyarakat pada dasarkan telah mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah desa dulomo kecamatan patilanggio kabupaten pohuwato, serta KEPMENPAN NO 25 TAHUN 2014 tersebut yang terdiri dari 14 indikator sudah sangat sesuai dalam mengukur indeks kepuasan masyarakat dalam pelayanan.

BAB V

P E N U T U P

Pada Bab IV telah diuraikan hasil penelitian dan pembahasan tentang bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Kantor Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio Kabupaten Pohuwato serta faktor-faktor apa yang mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan. Dalam bab ini akan dikemukakan beberapa kesimpulan serta saran-saran yang berhubungan dengan hasil penelitian.

5.1. Kesimpulan

- 1) Dari hasil penelitian dan pembahasan tentang Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio di Kabupaten Pohuwato, penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik yang telah diberikan oleh aparatur pemerintah desa dulomo telah berjalan dengan baik dimana didapatkan hasil analisis Kepuasan Masyarakat dilihat dari 14 indikator sesuai KEPMENPAN NO 25 TAHUN 2014. Oleh karena itu kinerja pelayanan di Kantor Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio dapat dikategorikan sudah baik. Rata-rata responden memberikan jawaban yang memuaskan meskipun masih ada sebagian kecil yang merasa belum puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun secara umum hal tersebut tidak mempengaruhi tingkat kepuasan yang didapatkan berdasarkan temuan penelitian.
- 2) Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio di Kabupaten Pohuwato yaitu:
 - a. Faktor Pendukung

Faktor yang mendukung pelaksanaan pelayanan publik adalah sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki dengan kualifikasi pendidikan serta kompetensi yang memadai dan berkualitas karena sebagian besar aparat desa sudah sarjana atau Strata 1.

b. Faktor Penghambat

Adapun faktor yang menghambat pelaksanaan pelayanan publik adalah Sarana dan prasarana pelayanan yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan. Peranan sarana pelayanan sangat penting disamping peran unsur manusianya sendiri .Namun yang ada pada Kantor Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio Kabupaten Pohuwato adalah masih adanya beberapa fasilitas khususnya computer, lemari arsip, dan pendingin ruangan belum memadai sehingga menjadi aspek penting dalam mempengaruhi kenyamanan aparat pemerintah desa.

5.2. Saran

Berkenaan dengan pembahasan dan kesimpulan di atas, maka penulis juga akan memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pemerintah pada Kantor Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio di Kabupaten Pohuwato untuk dapat meningkatkan kinerja aparat dalam memberikan pelayanan. Adapun saran tersebut, yaitu :

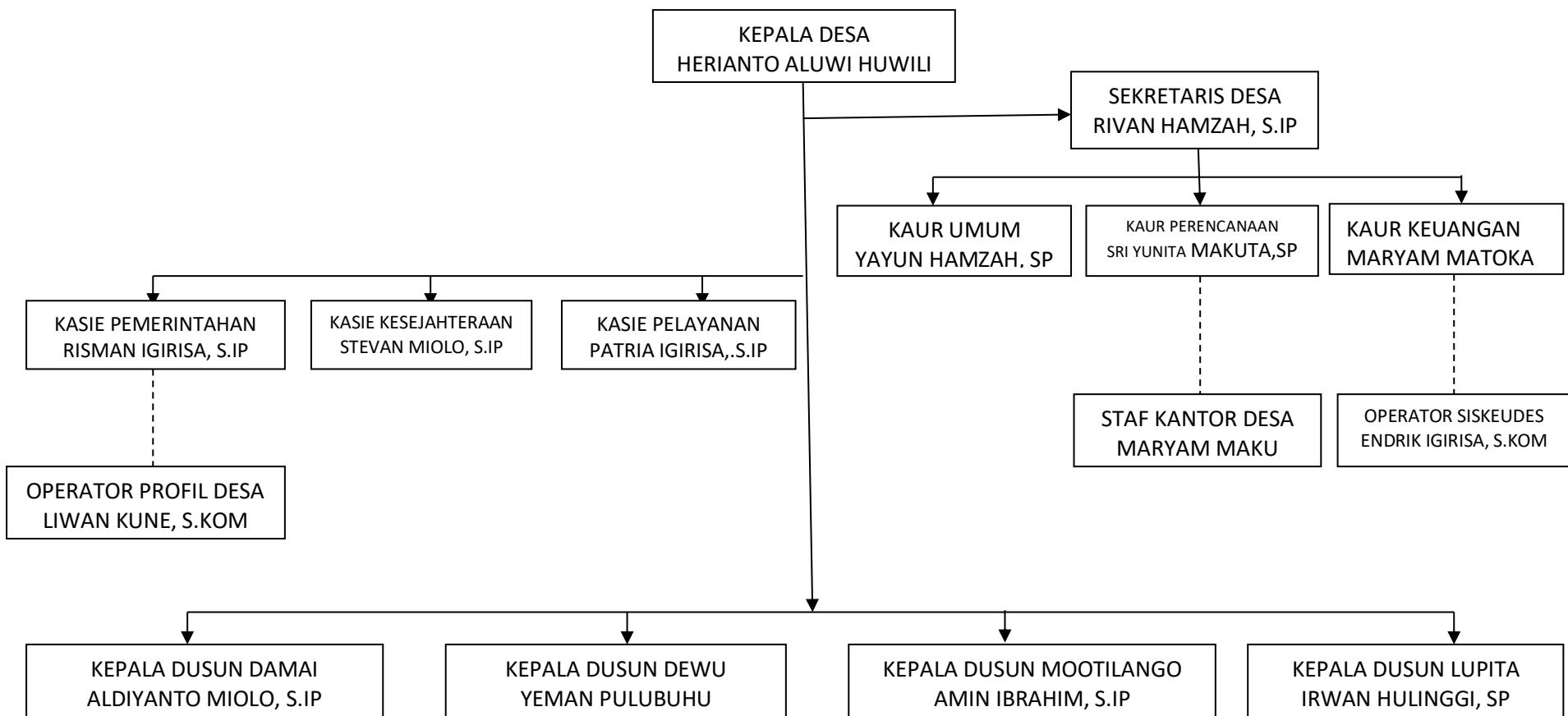
- 1) Peningkatan mutu pelayanan melalui sumber daya manusia (SDM) yang mapan dan berkualitas harus tetap dipertahankan bahkan ditingkatkan dengan

upaya menjalin kerja sama dengan lembaga lainya yang bisa memberikan pelatihan berupa pelayanan prima.

- 2) Kantor Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio Kabupaten Pohuwato perlu memikirkan untuk memberikan penghargaan bagi pegawai atau aparatur pemerintah yang berprestasi agar menjadi motivasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta fasilitas pelayanan harus segera dibenahi dengan cara penambahan anggaran agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.



**STRUKTUR ORGANISASI PEMERINTAH
DESA DULOMO KECAMATAN PATILANGGIO KAB. POHuwATO
TAHIN 202...**



DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, Solichin, 1997, **Analisis Kebijaksanaan dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara**, Bumi Aksara, Jakarta.
- Anonim.1993, **Kebijaksanaan Nasional Penyelenggaraan Pelayanan**, Deptan RI, Jakarta
- Azwar, Sarifuddin, 2004. **Metode Penelitian**, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Batinggi, Ahmad, 1999. **Manajerial Pelayanan Umum**, Universitas Terbuka, Jakarta.
- Bragan:1992.**Kinerja Birokrasi Pelayanan Publik**.University Press,Yogyakarta.
- Djoko Widodo,2000.**Buku Ajar Pola Pelayanan** ,Jilid III.Edisi IV,Jakarta,FKUI.
- Dwiyanto,Agus.1996. **Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik, Makalah**,Jurusank Ilmu Administrasi Negara FISIPOL UGM.Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono, 1997, **Strategi Pemasaran**, Edisi 1, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Ganie-Rochman, Meuthia, (2000) artikel “**Good Governance** : **Prinsip,Komponen dan Penerapannya**”, dalam HAM : **Penyelenggaraan Negara yang Baik dan Masyarakat Warga**, Jakarta : KOMNAS HAM.
- Gaspersz, V. 1997. Manajemen Kualitas : **Penerapan Konsep Vincent dalam Manajemen Bisnis Total**, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Hasibuan,Melayu,2001,**Manajemen Sumber Daya Manusia**, Bumi Aksara,Jakarta
- Kencana Inu, 1999, **Ilmu Administrasi Publik**, Rineka Cipta, Jakarta

Lijan Poltak Sinambela, Dr.MM,M.pd,dkk,2006. **Reformasi Pelayanan Publik**.Bumi Aksara

Lukman, Sampara. 1999. **Manajemen Kualitas Pelayanan**. Jakarta: STIA-LAN Press

Moenir, H.A.S, 1998. **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia**, Bumi Aksara, Jakarta.

Moenir H.A.S,1998.**Manajemen Pelayanan Umum**,Bumi Aksara Jakarta.

Moleong, Lexi J,Dr.M.A. 2001. **Metodologi Penelitian Kualitatif**. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Ndraha, Taliziduhu, 2003.**Kybernetology (Ilmu Pemerintahan Baru)** 1, RinekaCipta, Jakarta.

Rahmayanti, Nina. 2010. **Manajemen Pelayanan Prima**. Yogyakarta : ANDI Ratminto dan Atik S. W. 2010. **Manajemen Pelayanan**. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Robbins,Stephen P.1994,**Teori Organisasi;Struktur,Desain dan Aplikasi, Arcan**, Jakarta Albrow ,Martin, 1989, *Birokrasi*, Tiara Wacana, Yogyakarta

Thoha,Miftah:1996.**Birokrasi dan Politik di Indonesia**.Raja Grafindo Persada Jakarta

Tjiptono,Fandy,1997,**Total Quality Manajemen**,Andi,Yogyakarta

Perundang-Undangan

Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang RI No. 12 Tahun 2008 tentang perubahan kedua atas Undang-

Undang RI No. 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah

Kepmenpan No 25 Tahun 2004 tentang pedoman umum penyusunan Indeks

kepuasan masyarakat dan unit pelayanan instansi pemerintah

Kepmenpan No 63 Tahun 2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan

umum

Undang-Undang No .23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan

DAFTAR PERTANYAAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DESA DULOMO KECAMATAN PATILANGGIO KABUPATEN POHUWATO

IDENTITAS RESPONDEN

A. Karakteristik Responden

1. Nama :
2. Alamat :
3. Jenis Kelamin :
4. Umur :tahun
5. Pekerjaan
 - a. Pegawai/Karyawan
 - b. Buruh
 - c. Petani
 - d. Wiraswata
6. Pendidikan Terakhir
 - a. SD
 - b. SMP
 - c. SMA
 - d. Perguruan Tinggi

**Pertanyaan Penelitian Mengenai 14 Indikator Pelayanan Publik Menurut Keputusan
Menteri PAN Nomor: 25/KEP/M.PAN/7/2014**

1. Bagaimana prosedur pelayanan atau kemudahan mendapatkan pelayanan di Kantor Desa Dulomo?
 - a. Sangat Mudah
 - b. Mudah
 - c. Cukup Mudah
 - d. Tidak Mudah
2. Bagaimana persyaratan administrasi pelayanan di Kantor Desa Dulomo?
 - a. Sangat sesuai
 - b. sesuai
 - c. Cukup sesuai
 - d. Tidak sesuai
3. Bagaimana kejelasan petugas dalam memberikan pelayanan di Kantor Desa Dulomo?
 - a. Sangat Jelas
 - b. Jelas
 - c. Cukup Jelas
 - d. Tidak Jelas
4. Bagaimana Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan di Kantor Desa Dulomo?
 - a. Sangat Disiplin
 - b. Disiplin
 - c. Kurang Disiplin
 - d. Tidak disiplin
5. Bagaimana tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan di Kantor Desa Dulomo?
 - a. Sangat bertanggung jawab
 - b. Bertanggung jawab
 - c. Kurang bertanggung jawab
 - d. Tidak bertanggung jawab
6. Bagaimana kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan di Kantor Desa Dulomo?
 - a. Sangat mampu
 - b. Mampu
 - c. Kurang mampu
 - d. Tidak mampu
7. Bagaimana kecepatan pelayanan atau target waktu pelayanan di Kantor Desa Dulomo?

- a. Sangat cepat
 - b. Cepat
 - c. Kurang cepat
 - d. Tidak cepat
8. Bagaimana keadilan dalam mendapatkan pelayanan di Kantor Desa Dulomo?
 - a. Sangat adil
 - b. Adil
 - c. Kurang adil
 - d. Tidak adil
9. Bagaimana kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan di Kantor Desa Dulomo?
 - a. Sangat sopan dan ramah
 - b. Sopan dan ramah
 - c. Kurang sopan dan ramah
 - d. Tidak sopan dan ramah
10. Bagaimana kewajaran biaya pelayanan di Kantor Desa Dulomo?
 - a. Sangat wajar
 - b. Wajar
 - c. Cukup wajar
 - d. Tidak wajar
11. Bagaimana kepastian baiaya memberikan pelayanan di Kantor Desa Dulomo?
 - a. Sangat pasti
 - b. Pasti
 - c. Kurang pasti
 - d. Tidak pasti
12. Bagaimana kepastian jadwal atau ketepatan waktu pelayanan di Kantor Desa Dulomo?
 - a. Sangat tepat waktu
 - b. Tepat waktu
 - c. Kurang tepat waktu
 - d. Tidak tepat waktu
13. Bagaimana kenyamanan lingkungan pelayanan di Kantor Desa Dulomo?
 - a. Sangat nyaman
 - b. Nyaman
 - c. Kurang nyaman
 - d. Tidak nyaman
14. Bagaimana keamanan lingkungan pelayanan di Kantor Desa Dulomo?
 - a. Sangat aman
 - b. Aman
 - c. Kurang aman
 - d. Tidak aman

LAMPIRAN

PEMERINTAH KABUPATEN POHUWATO
KECAMATAN PATILANGGIO
DESA DULOMO



Alamat : Jln.Lingkar Kec.Patilanggio Desa Dulomo No.Telp.....

SURAT REKOMENDASI

Nomor : 140 /DS-DLM / K.PTLG / /V/2022

Yang bertanda Tangan dibawah ini :

Nama : **HERIANTO ALUWI HUWILI**
Jabatan : Kepala Desa Dulomo
Alamat : Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio Kab. Pohuwato

Memberikan Rekomendasi kepada:

Nama : **RAMJID YASIN**
TTL : Marisa, 30 Oktober 1999
Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa
Alamat : Desa Dulomo Kecamatan Patilanggio Kab. Pohuwato

Bawa Yang Bersangkutan Diatas Benar-Benar Telah Melakukan Observasi/Penelitian
Dikantor Desa Dulomo Untuk Digunakan Sebagai Salah Satu Syarat Kelengkapan Data Skripsi
Untuk Ujian Akhir Studi

Demikian Surat Rekomendasi ini di berikan untuk di gunakan sebagaimana mestinya.

Dulomo, 31 Mei 2021

KEPALA DESA DULOMO

HERIANTO ALUWI HUWILI

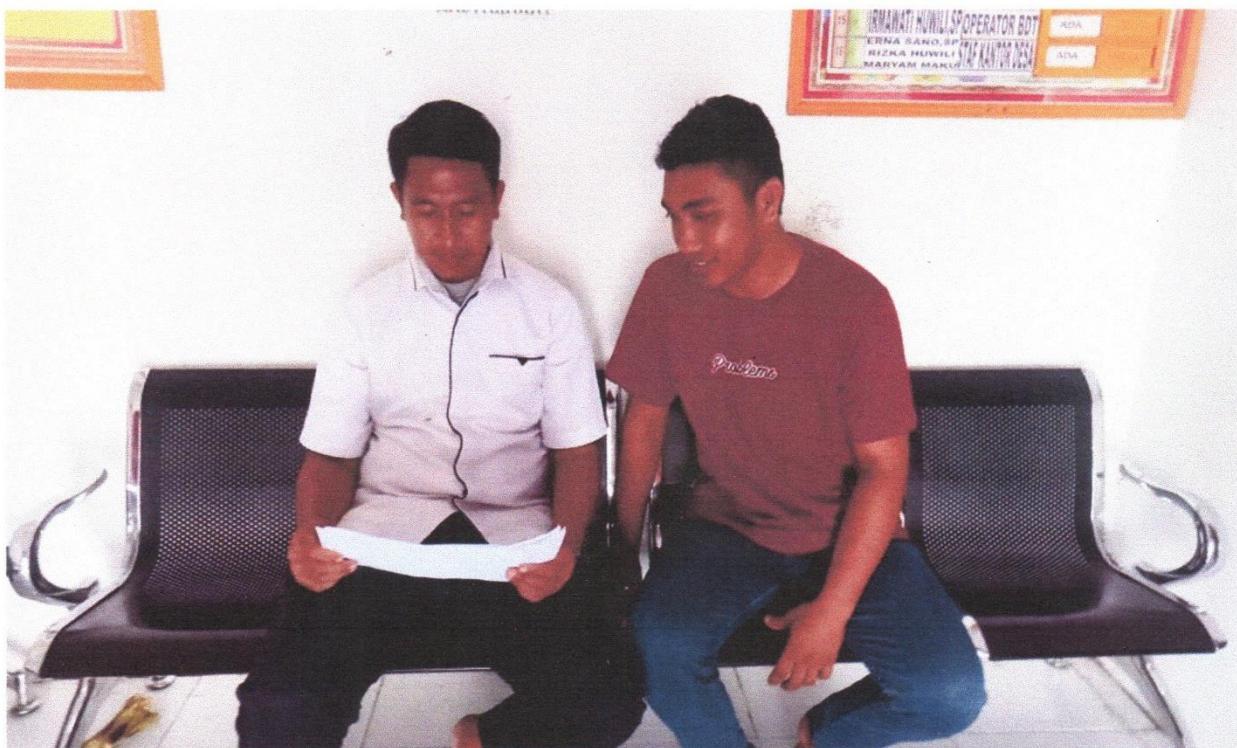




Dokumentasi Penelitian

Responden Perangkat Desa An. Rivan Hamzah

Jabatan Sekretaris Desa



Dokumentasi Penelitian

Responden Perangkat Desa An. Hendrik Igirisai S.Kom

Jabatan Kaur Pemerintah Desa



Dokumentasi Penelitian

Responden Masyarakat An. Ganju Kapi



Dokumentasi Penelitian

Responden Masyarakat An. Hani Kupri



Dokumentasi Penelitian

Responden Masyarakat An. Satria Ali



Dokumentasi Penelitian

Responden Perangkat Desa An. Fatria Igiris S.Ip

Jabatan Bendahara Desa



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
REPUBLIK INDONESIA

I J A Z A H

SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN PROGRAM 3 TAHUN

TAHUN PELAJARAN 2017/2018

Program Studi Keahlian : MEKANISASI PERTANIAN

Kompetensi Keahlian : MEKANISASI PERTANIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala Sekolah Menengah Kejuruan **NEGERI**

1. PATILANGGIO

Nomor Pokok Sekolah Nasional : **40502684**

Kabupaten/Kota **POHuwato**

Provinsi **GORONTALO**

menerangkan bahwa:

nama : **RAMJID YASIN**

tempat dan tanggal lahir : **MARISA, 30 OKTOBER 1999**

nama orang tua/wali :

Nomor Induk Siswa : **5058171**

Nomor Induk Siswa Nasional : **9990629458**

nomor peserta Ujian Nasional : **4-18-29-04-007-007-2**

sekolah penyelenggara Ujian Sekolah : **SMK NEGERI 1 PATILANGGIO**

sekolah penyelenggara Ujian Nasional : **SMK NEGERI 1 PATILANGGIO**

LULUS

dari sekolah menengah kejuruan setelah memenuhi seluruh kriteria sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

POHuwato, 03 MEI 2018

Kepala Sekolah,

ZIKRUN PUNUH, S.Pd

NIP. 19780819 200604 1 016



DN-Mk/06 0965111

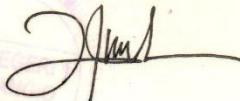
**DAFTAR NILAI
SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN
Tahun Pelajaran 2017/2018**

Nama : RAMJID YASIN
 Tempat dan Tanggal Lahir : MARISA, 30 OKTOBER 1999
 Nomor Induk : 5058171
 Nomor Induk Siswa Nasional : 9990629458
 Kompetensi Keahlian : Mekanisasi Pertanian

No.	Mata Pelajaran	Nilai Rata-rata Rapor	Nilai Ujian Sekolah
Normatif			
1.	Pendidikan Agama	78	83
2.	Pendidikan Kewarganegaraan	77	74
3.	Bahasa Indonesia	78	82
4.	Pendidikan Jasmani, Olahraga & Kesehatan	75	78
5.	Seni Budaya	77	85
Adaptif			
1.	Matematika	75	75
2.	Bahasa Inggris	76	72
3.	Keterampilan Komputer dan Pengelolaan Informasi	77	80
4.	Kewirausahaan	79	81
5.	Ilmu Pengetahuan Alam	77	73
6.	Ilmu Pengetahuan Sosial	76	81
7.	Fisika	77	75
8.	Kimia	76	75
9.	Biologi	77	83
10.	Muatan Lokal		
a.	79	80
b.	-	-
c.	-	-
Produktif			
1.	Dasar Kompetensi Kejuruan	78	80
2.	Kompetensi Kejuruan	80	73
Rata-rata		77	78

POHuwato, 03 MEI 2018

Kepala Sekolah,



ZIKRUN PUNUH, S.Pd

NIP 19780819 200604 1 016



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A.IDENTITAS

Nama : Ramjid Yasin
Nim : S2118113
Tempat, Tanggal Lahir : Marisa, 30 Oktober 1999
Angkatan : 2018
Jurusan/Prog : Ilmu Pemerintahan
Status : Mahasiswa
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Alamat : Desa Dulomo Kec. Patilanggio Kab. Pohuwato



B.RIWAYAT PENDIDIKAN

Pendidikan Formal

- SD Inpres Sukamakmur Tahun 2011
- SMP 1 Patilanggio Tahun 2015
- SMK N 1 Patilanggio
- Strata 1 (S-1) Universitas Ichsan Gorontalo Tahun 2022