

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA
SIAKIN KECAMATAN KINTAMANI
KABUPATEN BANGLI**



TESIS

**Oleh
NI KADEK LENI ARI SANTI
NIM 2129131004**

**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ILMU MANAJEMEN
2023**

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA
SIAKIN KECAMATAN KINTAMANI
KABUPATEN BANGLI**



TESIS

**Oleh
NI KADEK LENI ARI SANTI
NIM 2129131004**

**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ILMU MANAJEMEN
2023**



**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA
SIAKIN KECAMATAN KINTAMANI
KABUPATEN BANGLI**

TESIS

Diajukan Kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk memenuhi sebagian Persyaratan
Memproleh gelar magister Manajemen
Program Studi Ilmu Manajemen

Oleh
NI KADEK LENI ARI SANTI
NIM 2129131004

**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ILMU MANAJEMEN
2023**

Tesis oleh Ni Kadek Leni Ari Santi ini telah diperiksa dan disetujui untuk mengikuti Ujian Tesis.

Singaraja, 18 Juli 2023

Pembimbing I



Prof. Putu Indah Rahmawati, SST.Par., M.Bus., Ph.D.
NIP 198002172002122001

Pembimbing II



Trianasari, M.M., Ph.D.
NIP 197006062002122002

Tesis oleh Ni Kadek Leni Ari Santi ini telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Pendidikan di Program Studi Ilmu Manajemen, Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha.

Disetujui pada tanggal: 21 Juli 2023

oleh
Tim Penguji



....., Ketua Prof. Putu Indah Rahmawati, SST.Par., M.Bus., Ph.D
NIP. 198002172002122001



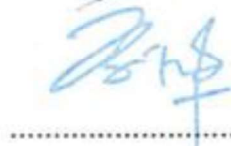
....., Anggota Trianasari, M.M., Ph.D
NIP. 197006062002122002



....., Anggota Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si
NIP. 197611102014042001



....., Anggota Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si
NIP. 198502202010121007



....., Anggota Dr. Ni Kadek Sinarwati, S.E., M.Si, Ak
NIP. 197210202010122002

Mengetahui Direktur
Program Pascasarjana Undiksha,



Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd
NIP. 195910101986031003

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen dari Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri. Bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dan sesuai dengan norma, kaidah, serta etika akademis.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Singaraja, 18 Juli 2023

Yang memberi pernyataan



(Ni Kadek Leni Ari Santi)

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas anugrah-Nya, sehingga tesis yang berjudul “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Desa Siakin Kecamatan Kintamani Kabupaten Bangli”, dapat diselesaikan sesuai dengan yang direncanakan.

Tesis ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Pendidikan Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha pada Program Studi Ilmu Manajemen. terselesaikannya tesis ini telah banyak memperoleh uluran tangan dari berbagai pihak. Untuk itu, ijinkan penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada pihak-pihak berikut.

1. Prof. Putu Indah Rahmawati, SST.Par., M.Bus., Ph.D, sebagai pembimbing I yang telah dengan sabar membimbing, mengarahkan, dan memberikan motivasi yang demikian bermakna, sehingga penulis mampu melewati berbagai hambatan dalam perjalanan studi dan penyelesaian tesis ini;
2. Trianasari, M.M., Ph.D, sebagai pembimbing II yang dengan gaya dan pola komunikasi yang khas, telah melecut semangat, motivasi, dan harapan penulis selama penelitian dan penulisan naskah laporan tesis ini, sehingga tesis ini dapat terwujud dengan baik sesuai harapan;
3. Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si., Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si., dan Dr. Ni Kadek Sinarwati, S.E., M.Si. Ak, sebagai penguji yang telah banyak memberikan masukan-masukan yang bermanfaat untuk penyempurnaan tesis ini;
4. I Gede Disi, S.Pd.B, selaku Kepala Desa Siakin dan mitra penelitian di tempat melakukan penelitian yang telah memberikan izin untuk melaku penelitian dan telah banyak membantu penulis dalam melakukan penelitian;
5. Para masyarakat di Desa Siakin yang telah terlibat banyak sebagai subyek penelitian dan masyarakat yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner yang diberikan;

6. Prof. Putu Indah Rahmawati, SST.Par., M.Bus., Ph.D selaku Koordinator Program Studi Ilmu Manajemen dan staf dosen pengajar yang telah banyak membantu dan memotivasi penulis selama penyusunan tesis ini;
7. Prof. Dr. I Nyoman Jampel., M.Pd selaku Direktur Pascasarjana Undiksha dan staf, yang telah banyak membantu selama penulis menyelesaikan tesis ini;
8. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha, yang telah memberikan bantuan secara moral dan memfasilitasi berbagai kepentingan penulis dalam menyelesaikan tesis ini;
9. Rekan-rekan seangkatan di Program Studi Ilmu Manajemen yang dengan karakternya masing-masing telah banyak berkontribusi membentuk kemandirian penulis selama menjalani studi dan penyelesaian tesis ini;
10. Bapak I Nyoman Tastra dan Ibu Ni Nengah Rahayu selaku orang tua penulis, yang telah banyak membantu secara material dan moral selama penyelesaian tesis ini.

Semoga semua bantuan yang telah mereka berikan dalam menyelesaikan studi ini, mereka diberkati imbalan yang sepadan oleh Tuhan Yang Maha Esa, kesehatan dan keharmonisan dalam menjalani kehidupan.

Penulis menyadari bahwa tesis ini belum sempurna. Namun, kehadirannya dalam konstelasi masyarakat akademis akan menambah perbendaharaan ilmu dalam perkembangan ilmu pengetahuan. Semoga tesis ini bermanfaat bagi masyarakat akademis, terutama mereka yang menyatakan diri bernaung di bawah kebesaran panji-panji pendidikan.

Singaraja, 18 Juli 2023

Penulis

DAFTAR ISI

(halaman)

ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah	12
1.3 Batasan Masalah.....	14
1.4 Rumusan Masalah	14
1.5 Tujuan Penelitian	14
1.6 Manfaat Penelitian	15
1.7 Penjelasan Istilah Penelitian.....	15
1.8 Rencana Publikasi	17
BAB II KAJIAN PUSTAKA	18
2.1 Kajian Teori	18
2.1.1 Konsep Pelayan Publik.....	18
2.1.2 Konsep Kepuasan Masyarakat.....	29
2.1.3 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	34
2.1.4 Importance Performance Analysis (IPA)	39

2.2	Kajian Hasil Penelitian Yang Relevan	49
2.3	Kerangka Berpikir	61
BAB III METODE PENELITIAN		64
3.1	Jenis Penelitian	64
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian	65
3.2.1	Populasi	65
3.2.2	Sampel	66
3.3	Waktu Penelitian.....	67
3.4	Jenis dan Sumber Data	68
3.5	Teknik Pengumpulan Data	69
3.6	Instrumen Penelitian.....	71
3.7	Analisis Data.....	74
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		82
4.1	Deskripsi Responden	82
4.2	Hasil Penelitian.....	99
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian.....	152
BAB V PENUTUP.....		209
5.1	Simpulan.....	209
5.2	Saran	211
DAFTAR PUSTAKA.....		213

DAFTAR TABEL

(halaman)

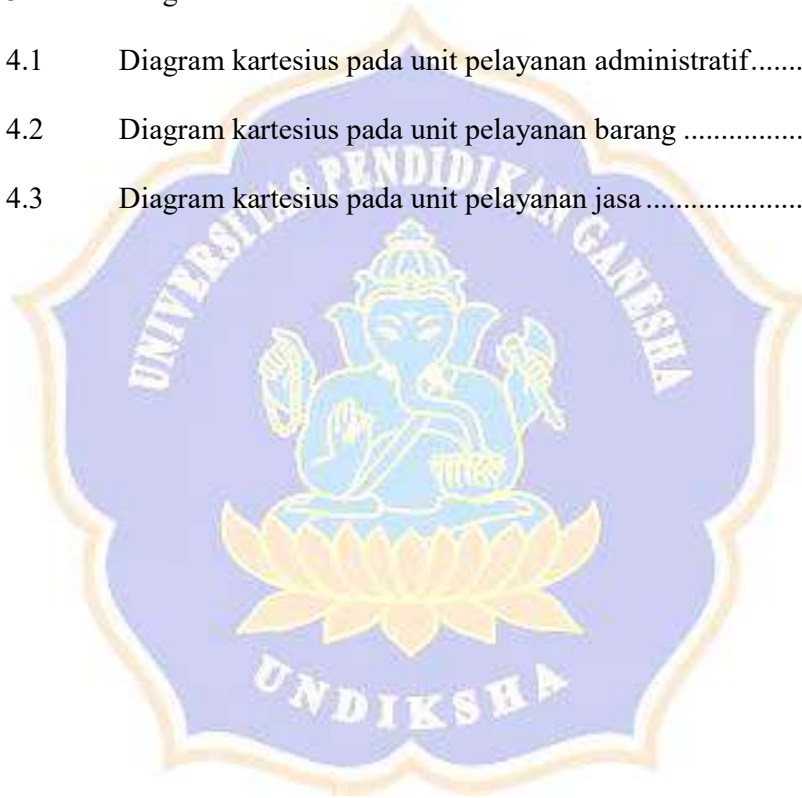
Tabel 1.1	Standar Nilai IKM.....	4
Tabel 3.1	Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	75
Tabel 4.1	Karakteristik Responden.....	82
Tabel 4.2	Tingkat kepuasan yang dirasakan responden pada unit pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa di Kantor Desa Siakin.....	89
Tabel 4.3	Tingkat harapan yang diinginkan responden pada unit pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa di Kantor Desa Siakin.....	95
Tabel 4.4	Hasil uji validitas pada analisis IKM.....	99
Tabel 4.5	Hasil uji reliabilitas pada analisis IKM.....	101
Tabel 4.6	Hasil uji validitas pada IPA.....	102
Tabel 4.7	Hasil uji reliabilitas pada IPA.....	104
Tabel 4.8	Penilaian tingkat kepuasan dan harapan responden pada unit pelayanan administratif berdasarkan IPA.....	141
Tabel 4.9	Penilaian tingkat kepuasan dan harapan responden pada unit pelayanan barang berdasarkan IPA.....	145
Tabel 4.10	Penilaian tingkat kepuasan dan harapan responden pada unit pelayanan jasa berdasarkan IPA.....	149

Tabel 4.11 Nilai rata-rata tertimbang setiap indikator dari masing-masing jenis pelayanan 153



DAFTAR GAMBAR

		<i>(halaman)</i>
Gambar 2.1	Diagram Kartesius	48
Gambar 2.2	Kerangka alur berpikir Analisis tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Desa Siakin Kecamatan Kintamani Kabupaten Bangli.....	63
Gambar 3.1	Diagram Kartesius	80
Gambar 4.1	Diagram kartesius pada unit pelayanan administratif.....	142
Gambar 4.2	Diagram kartesius pada unit pelayanan barang	146
Gambar 4.3	Diagram kartesius pada unit pelayanan jasa	150



DAFTAR LAMPIRAN

		<i>(halaman)</i>
Lampiran 1	Kuisisioner penelitian	218
Lampiran 2	Jumlah populasi penelitian.....	227
Lampiran 3	Data Responden	227
Lampiran 4	Hasil uji validitas dan reliabilitas pada IKM	233
Lampiran 5	Hasil uji validitas dan reliabilitas pada IPA.....	236
Lampiran 6	Distribusi Nilai R_{tabel}	239
Lampiran 7	Tabulasi data pada analisis IKM.....	240
Lampiran 8	Tabulasi data pada IPA	243
Lampiran 9	Surat permohonan pengambilan data.....	246
Lampiran 10	Surat persetujuan Ijin Penelitian	247
Lampiran 11	Dokumentasi	248

