

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pelayanan publik merupakan suatu hal yang sangat mendasar bagi instansi pemerintah. Pemerintah sebagai pelayan masyarakat (*public servant*) mempunyai tanggung jawab serta kewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik dan secara profesional. Pelayanan publik yang baik dan profesional dapat terwujud apabila pemerintah mampu bertindak secara objektif, netral dan tidak diskriminatif. Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dapat menciptakan kepuasan terhadap masyarakat. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 menyatakan bahwa ukuran keberhasilan penyelenggara pelayanan ditentukan oleh penerima pelayanan melalui tingkat kepuasan yang dirasakan. Oleh karena itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala harus melakukan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat yang telah diberikan layanan.

Pemerintah pusat dan pemerintah daerah memiliki tugas yang sama yaitu memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat selaku pengguna pelayanan (Chalik, 2015). Tidak terkecuali dengan pemerintah yang berada di desa. Oleh karena itu untuk mewujudkan tugas pemerintah sebagai penyedia pelayanan kepada masyarakat di tingkat desa dibentuklah sebuah pemerintah di desa yang disebut dengan pemerintah desa. Pemerintah pusat telah memberikan kewenangan kepada pemerintah desa untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan

pemerintahannya. Otonomi ini diberikan sebagai upaya untuk menghadirkan pemerintahan ditengah masyarakat yang memerlukan perluasan jangkauan pelayanan atau dalam rangka mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Merujuk pada Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah secara eksplisit dijelaskan bahwa desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Otonomi desa merupakan kewenangan desa untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat desa setempat menurut ketentuan desa itu sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat desa (Awang, 2010: 53). Otonomi desa dapat memberikan kesempatan sepenuhnya kepada pemerintah desa untuk membuat dan menetapkan suatu kebijakan maupun melaksanakan kebijakan yang didasarkan pada kebutuhan, kepentingan, dan aspirasi masyarakat yang tetap mengacu pada peraturan perundang-undangan yang ada. Pemberian kewenangan kepada pemerintah desa bertujuan untuk mengembangkan pemerintah desa untuk mengatur dan mengurus rumah tangga desa sendiri serta sebagai upaya menghadirkan pemerintahan di tengah masyarakat yang memerlukan perluasan jangkauan pelayanan atau dalam rangka mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Hadirnya kebijakan ini menjadikan Pemerintah Desa sebagai unit pemerintah otonom terdepan yang menyelenggarakan pelayanan publik di

lingkungan Desa. Pemerintah Desa harus mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan kualitas yang baik serta selalu melakukan perbaikan kinerja pelayanan agar sesuai dengan harapan masyarakat pengguna layanan. Hasil pelayanan dapat dikatakan baik apabila antara kenyataan atau hasil yang diperoleh oleh pengguna layanan sesuai dengan harapan yang diinginkan, sehingga banyak respon positif dari masyarakat pengguna layanan serta dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat pengguna. Kepuasan masyarakat berperan penting dalam menjaga kedamaian di desa. Adanya kepuasan yang dirasakan masyarakat terhadap pelayanan yang dinikmati akan menciptakan respon positif masyarakat kepada aparat penyelenggara pelayanan. Respon positif yang diberikan yaitu dapat berupa adanya rasa menghargai kepada aparat desa sehingga masyarakat tidak memandang remeh aparat desa dan tidak bersikap sembarangan. Selain itu, masyarakat akan lebih termotivasi untuk mematuhi aturan dengan penuh kesadaran sehingga akan terbentuk sistem pengendalian dalam diri masyarakat yang efektif untuk menjaga ketertiban.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 menyatakan bahwa setiap instansi pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik wajib menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Standar pelayanan yaitu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi

Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tersebut, standar nilai IKM bagi kinerja unit pelayanan publik adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1 Standar Nilai IKM

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

Penelitian ini dilaksanakan di Pemerintah Desa Siakin. Pemerintah Desa Siakin merupakan salah satu pemerintah desa yang berada di Desa Siakin Kecamatan Kintamani Kabupaten Bangli. Desa Siakin terbagi menjadi dua dusun yaitu Dusun Batih dan Dusun Siakin dengan jumlah penduduk dimasing-masing dusun berbeda. Dusun Batih memiliki penduduk dengan jumlah 454 orang yang terdiri dari 235 penduduk laki-laki dan 219 penduduk perempuan sedangkan Dusun Siakin jumlah penduduknya yaitu sebanyak 1601 orang yang terdiri dari 835 penduduk laki-laki dan 766 penduduk perempuan. Jadi secara keseluruhan jumlah penduduk yang ada di Desa Siakin dan masyarakat yang harus diberikan pelayanan yaitu sebanyak 2055 orang yang terdiri dari 1070 (52,07%) penduduk laki-laki dan 985 (47,93%) penduduk perempuan.

Pemerintah Desa Siakin menyediakan tiga jenis pelayanan publik yaitu pelayanan barang, pelayanan jasa dan pelayanan administrasi. Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan jenis barang yang dibutuhkan masyarakat. Pelayanan barang publik meliputi pengadaan atau penyaluran barang publik, termasuk sarana dan prasarana yang ada di desa dengan menggunakan sebagian

atau seluruhnya anggaran yang bersumber dari APBN atau APBD maupun APBDes. Adapun pelayanan barang publik di desa adalah pembangunan jalan desa, pembangunan Gedung serba guna, pembangunan pura kahyangan tiga/pura subak, pembangunan bak penampungan air bersih, akses jaringan internet, pemberian bantuan sembako kepada keluarga kurang mampu, pemberian BLT kepada masyarakat usia lanjut dan lain sebagainya.

Pelayanan jasa merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan masyarakat. Pelayanan jasa meliputi penyediaan jasa layanan oleh pemerintah desa yang pelaksanaannya menggunakan APBN atau APBD maupun APBDes sebagian atau seluruhnya. Adapun pelayanan jasa publik di desa adalah jasa transportasi, jasa jemput sampah plastik dari masing-masing subak, pelatihan seni ibu-ibu PKK (tari dan gamelan), jasa pelatihan pertanian dan lain sebagainya.

Pelayanan administratif merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai produk berupa dokumentasi resmi yang dibutuhkan masyarakat. Pelayanan administratif ini yaitu pelayanan pemerintah desa yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, harta benda dan dokumen lainnya yang dibutuhkan oleh masyarakat. Adapun contohnya yaitu surat pernyataan penguasaan fisik tanah, surat keterangan desa sebagai pengantar untuk persyaratan administrasi kependudukan, serta surat-surat tertentu yang dibutuhkan oleh masyarakat seperti surat keterangan usaha, surat keterangan tidak mampu, surat perizinan serta surat lainnya.

Penelitian ini dilakukan dengan adanya beberapa rasional. Unit pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Desa Siakin harus mampu memberikan kepuasan bagi penggunanya. Kepuasan masyarakat pengguna layanan dapat diketahui dengan melakukan penilaian kepuasan yaitu melalui survey kepuasan masyarakat. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik pada pasal 1 ayat 1 yang menyatakan bahwa “penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal satu kali setahun.

Kenyataannya, sebagian besar penyelenggara pelayanan publik tidak pernah melakukan survey kepuasan masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku termasuk pada pemerintah Desa Siakin. Hal ini menjadikan aparat penyelenggara pelayanan publik tidak mengetahui sampai dimana kepuasan masyarakat yang dilayani serta kualitas kinerja aparat penyelenggara pelayanan. Padahal dengan terlaksanya survey kepuasan masyarakat dengan baik maka aparat penyelenggara pelayanan publik mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap mutu dan kualitas pelayanan, mengetahui tingkat kinerja pada penyelenggara pelayanan serta dapat digunakan untuk menentukan peringkat kepuasan pada setiap unsur pelayanan agar dapat digunakan sebagai acuan prioritas dalam melakukan perbaikan.

Rasional kedua adalah pemerintah Desa Siakin pada praktek penyelenggaraan pelayanan publiknya masih terdapat kekurangan sehingga selama

ini belum sepenuhnya menjawab harapan masyarakat terkait pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti terdapat beberapa masyarakat yang mengeluh dengan pelayanan yang diberikan baik itu pada pelayanan barang, jasa dan administratif. Kinerja aparat penyelenggara pelayanan publik yang masih kurang merupakan salah satu penyebab dari kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat kurang. Menurut Dwiyanto (2003) bahwa kinerja pelayanan publik menjadi salah satu dimensi yang strategis dalam menilai keberhasilan dalam pelaksanaan otonomi daerah dan reformasi tata pemerintahan. Maka dari itu, kinerja aparat desa dengan kualitas baik sangat diperlukan dalam melakukan pelayanan publik karena semakin baik kinerja dari aparat penyedia pelayanan maka kepuasan masyarakat menerima pelayanan akan semakin meningkat. Menurut Kotler (2009), jika kinerja berada dibawah harapan pelanggan tidak puas, jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan senang bahkan merasa terpuaskan. Hal ini didukung penelitian yang dilakukan oleh Prayogo (2018) bahwa kinerja pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Semakin tinggi kinerja maka semakin tinggi pula kepuasan masyarakat.

Rendahnya kinerja yang dimiliki aparat penyelenggara pelayanan publik salah satunya dipengaruhi oleh kompetensi yang dimiliki aparat penyelenggara pelayanan publik tersebut. Menurut Marwansyah (2016: 36) kompetensi merupakan kemampuan seseorang yang dapat terobservasi mencakup atas pengetahuan, keterampilan dan sikap dalam menyelesaikan suatu pekerjaan atau tugas sesuai dengan performen yang ditetapkan. Menurut Suharsaputra (2010) yang menjelaskan bahwa faktor kompetensi dapat mempengaruhi kinerja karena dengan

kemampuan yang tinggi, maka kinerja akan dapat tercapai. Sebaliknya, apabila kemampuan pegawai rendah dan tidak sesuai dengan keahliannya, maka kinerja tidak akan tercapai. Hal ini juga diungkapkan oleh Sudharmanto (2003: 30) bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu kompetensi. Kompetensi pelaksana pelayanan yang memadai akan menyebabkan kualitas kinerja aparat penyelenggara pelayanan publik menjadi baik sehingga dapat memberikan kepuasan bagi penggunanya. Namun, Kompetensi yang dimiliki oleh aparat pemerintah Desa Siakin dalam memberikan pelayanan masih dianggap kurang oleh masyarakat, hal ini dapat terlihat dari tingkah laku aparat desa yang sedang memberikan pelayanan kepada masyarakat masih merasa kebingungan serta bolak-balik bertanya mengenai dokumen yang akan dibuat. Hal tersebut membuat masyarakat pengguna layanan merasa ragu dengan hasil pelayanan yang akan diterima sehingga merasa kurang puas dengan pelayanannya.

Rasional ketiga yaitu kurangnya sarana dan prasarana yang tersedia untuk melakukan pelayanan. Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai serta berkualitas sangat dibutuhkan bagi setiap organisasi, hal tersebut diselenggarakan guna mencapai tujuan yang diharapkan. Menurut Pasolong (2007) ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai dapat berfungsi sebagai mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu, ketepatan susunan yang baik, menimbulkan rasa nyaman bagi yang berkepentingan dan menimbulkan perasaan puas pada orang yang berkepentingan. Hal ini juga didukung oleh hasil penelitian dari Salam (2022) yang menyatakan bahwa sarana dan prasarana berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Artinya, semakin lengkap ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat. Maka, itulah pentingnya ketersediaan sarana dan prasarana pada pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi pengguna layanan. Namun, kenyataannya ketersediaan sarana dan prasarana yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan di Kantor Desa Siakin masih dianggap kurang memadai. Hal ini dapat diketahui pada unit pelayanan jasa yaitu pelayanan transportasi antar jemput siswa yang tidak dapat dilakukan pada saat waktu bersamaan karena harus bergiliran dengan siswa lainnya yang berada pada jalur yang berbeda hal ini disebabkan karena keterbatasan sarana pelayanan yang digunakan.

Rasional keempat yaitu waktu pelayanan yang kurang terstruktur. Waktu menjadi salah satu bagian penting yang harus selalu diperhatikan oleh penyedia pelayanan agar menjadikan pelayanan yang sedang diberikan dapat diterima dengan baik dan mendapatkan respon positif dari masyarakat pengguna layanan. Penyelenggara pelayanan publik yang baik merupakan penyelenggara pelayanan yang memiliki ketepatan dan kepastian terkait dengan waktu karena dapat memengaruhi kepuasan masyarakat pengguna layanan. Hal ini dipertegas oleh Nariyanto (2018) bahwa ketepatan waktu merupakan pelaksanaan pelayanan di masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan dan berdasarkan kesepakatan, dengan itu dapat berpengaruh terhadap kepuasan penggunanya. Namun, pada kenyataan pemerintah Desa Siakin dalam melaksanakan pelayanannya kurang disiplin terhadap waktu baik itu terhadap waktu penyelenggaraan pelayanannya maupun waktu penyelesaian produk pelayanan.

Masih terdapat aparat pemerintah desa yang tidak patuh terhadap waktu pelayanan hal ini dilihat dari jam kerjanya. Dimana, jam kerja untuk melakukan pelayanan di kantor Desa Siakin dimulai dari jam 08.00 sampai dengan jam 15.00, namun masih saja ada aparat desa yang datangnya terlambat dan pulang mendahului sehingga sering terjadi pelayanan tidak dapat dilakukan sebelum jam tutup. Selain itu, kurangnya tanggung jawab terhadap penyelesaian produk pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat pengguna layanan, karena sering terjadi penyelesaian produk pelayanan yang diminta masyarakat tidak dapat diselesaikan tepat waktu berdasarkan kesepakatan yang telah dibuat.

Rasional kelima yaitu penanganan pengaduan, saran dan masukan. Menurut Kotler dalam Hutasoit (2011: 16) pengaduan adalah wujud ekspresi ketidakpuasan dari penerima layanan atas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan. Adanya pengaduan, saran dan masukan terhadap pelayanan publik ini merupakan bagian penting dalam menyelenggarakan pelayanan publik sebagai bagian dari upaya peningkatan pelayanan publik. Sesuai dengan amanat UU No.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, bahwa instansi pemerintah wajib menyediakan unit pengaduan pelayanan publik. Namun, saat ini kondisi pengelolaan pengaduan pelayanan publik di setiap organisasi termasuk di Desa Siakin penyelenggara belum menunjukkan kondisi pengelolaan yang efektif dan terintegritas. Kondisi pengelolaan pengaduan yang belum efektif ini menyebabkan banyak masyarakat yang enggan melakukan pengaduan dikarenakan ketidakpastian dalam menyampaikan aduan.

Penelitian ini juga dilatarbelakangi oleh adanya perbedaan dengan penelitian terdahulu. Perbedaan yang didapatkan yaitu subjek penelitian dan indikator pengukuran yang digunakan. Subjek penelitian yang dimaksud yaitu tempat penelitian yang berbeda sehingga memiliki kualitas pelayanan yang berbeda juga dalam menyelenggaraan pelayanan publik, maka dari itu masyarakat memiliki penilaian yang cenderung berbeda terhadap pelayanan publik yang didapatkan. Budiasa (2020) yang melakukan penelitian di Kantor Desa Mas Ubud Gianyar mendapatkan hasil bahwa masyarakat kurang puas terhadap pelayanan publik yang diterima. Ermalis (2022) yang melakukan penelitian di Kantor Desa Pante Gajah Kecamatan Peusangan Kabupaten Bireuen mendapatkan hasil bahwa masyarakat merasa sangat puas terhadap pelayanan publik yang diterima. Sedangkan Merlinda (2021) yang melakukan penelitian di Kantor Desa Keranji Mancal Kecamatan Sengah Temila Kabupaten Landak mendapatkan hasil bahwa masyarakat merasa puas terhadap pelayanan publik yang diterima.

Selanjutnya, indikator pengukuran pada penelitian yang dilakukan oleh Budiasa (2020), Merlinda (2021) dan Ermalis (2022) masih menggunakan KepMENPAN yang lama yaitu merujuk pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah yang terdiri dari 14 indikator yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan,

kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan. Sedangkan pada penelitian ini menggunakan Permenpan yang terbaru yaitu merujuk pada Peraturan Menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik yang terdiri dari 9 indikator yaitu persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan saran dan masukan serta sarana dan prasarana.

Mengingat pemerintah Desa Siakin sebagai salah satu lembaga pemerintah yang tidak pernah melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, dengan adanya perbedaan dengan penelitian terdahulu dan dengan berbagai permasalahan yang ada maka sejauh manakah pemerintah Desa Siakin mampu memberikan kepuasan kepada masyarakatnya. Oleh karenanya peneliti mengambil judul penelitian **“Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Desa Siakin Kecamatan Kintamani Kabupaten Bangli”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah, maka peneliti dapat melakukan identifikasi masalah yang terdapat dalam observasi awal penelitian terkait Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Desa Siakin Kecamatan Kintamani Kabupaten Bangli adalah sebagai berikut:

1. Aparat desa di Desa Siakin Kecamatan Kintamani Kabupaten Bangli tidak pernah melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah

diberikan, hal ini menjadikan aparat desa tidak mengetahui seberapa puas masyarakat yang sudah dilayani dan tidak mempunyai acuan sebagai perbaikan kualitas pelayanannya.

2. Kinerja aparat penyelenggara pelayanan publik masih kurang karena kompetensi yang dimiliki oleh aparat penyelenggara pelayanan publik belum memadai, hal ini dapat diketahui dari perilakunya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih merasa kebingungan serta bolak-balik bertanya mengenai pelayanan yang akan dilakukan.
3. Sarana dan prasarana yang tersedia untuk melakukan pelayanan kurang memadai. Hal ini dapat diketahui pada unit pelayanan jasa yaitu pelayanan transportasi antar jemput siswa yang tidak dapat dilakukan pada saat waktu bersamaan karena harus bergiliran dengan siswa lainnya yang berada di jalur yang berbeda hal ini disebabkan karena keterbatasan sarana pelayanan yang digunakan.
4. Waktu pelayanan yang tidak terstruktur artinya waktu dalam menyelenggarakan pelayanan tidak sesuai dengan jadwal dan waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan pelayanan tidak dapat dipastikan sampai kapan atau berapa lama.
5. Penanganan pengaduan, saran dan masukan belum menunjukkan kondisi pengelolaan yang efektif dan terintegritas. Kondisi pengelolaan pengaduan yang belum efektif ini menyebabkan banyak masyarakat yang enggan melakukan pengaduan dikarenakan ketidakpastian dalam menyampaikan aduan.

1.3 Batasan Masalah

Pembatasan masalah perlu dilakukan untuk memperjelas dan mempermudah penelitian yang dilakukan. Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, peneliti membatasi ruang lingkup penelitian pada: “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Desa Siakin Kecamatan Kintamani Kabupaten Bangli”.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Desa Siakin Kecamatan Kintamani Kabupaten Bangli?
2. Bagaimana tingkat kesesuaian antara kinerja pelayanan dengan harapan masyarakat pengguna layanan di Kantor Desa Siakin Kecamatan Kintamani Kabupaten Bangli?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Desa Siakin Kecamatan Kintamani Kabupaten Bangli.
2. Untuk menganalisis kesesuaian antara kinerja pelayanan di Kantor Desa Siakin dengan harapan masyarakat pengguna layanan di Kantor Desa Siakin Kecamatan Kintamani Kabupaten Bangli.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, wawasan dan berbagai manfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan terkait dengan tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik yang didapatkan serta dapat digunakan sebagai referensi dalam kegiatan penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis manfaat penelitian ini adalah memberikan pengetahuan, saran, ataupun wacana yang mendalam kepada pihak yang terkait mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan sehingga dapat menjadi acuan, bahan evaluasi dan rujukan bagi pemerintah desa dalam meningkatkan serta memperbaiki kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

1.7 Penjelasan Istilah Penelitian

Penjelasan istilah diperlukan agar tidak terjadi kesalahpahaman bagi para pembaca dalam memahami istilah dalam penelitian ini, maka peneliti harus menjelaskan istilah -istilah yang terdapat dalam penelitian ini. Adapun istilah yang dimaksud adalah:

1. Pelayanan Publik

Dalam Undang-undang No.25 Tahun 2009 Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan

pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Makmur (2021) menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan setiap kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat baik pelayanan barang publik maupun jasa publik. Pelayanan publik adalah setiap kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa dan pelayanan administratif. Ukuran keberhasilan penyelenggara pelayanan publik ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang diharapkan.

2. Kepuasan masyarakat

Menurut Priansa (2018) kepuasan masyarakat merupakan respon masyarakat terhadap ketidaksesuaian antara tingkat harapan yang dimiliki dan kinerja yang dirasakan setelah memanfaatkan pelayanan publik. Kepuasan masyarakat adalah rasa yang dimiliki oleh masyarakat yang berkedudukan sebagai penerima layanan dalam memperoleh layanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Berdasarkan PERMENPAN & RB No.14 Tahun 2017 menyatakan bahwa indeks kepuasan masyarakat merupakan suatu nilai kepuasan yang diberikan oleh masyarakat atau pengguna layanan atas pelayanan yang telah diberikan oleh unit penyelenggara pelayanan publik. Indeks Kepuasan Masyarakat

(IKM) adalah hasil pengukuran dari kegiatan survey kepuasan masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

4. *Importance Performance Analysis (IPA)*

Menurut Mudjanarko (2020) *Importance Performance Analysis (IPA)* adalah suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa pelayanan agar dapat memenuhi harapan pelanggan. Perhitungan analisis ini digunakan untuk melihat tingkat kesesuaian antara harapan dengan kinerja unit pelayanan sekaligus untuk menampilkan indikator-indikator penelitian yang kinerjanya perlu mendapatkan perhatian untuk perbaikan. Pengujian pada analisis ini dilakukan dengan dua langkah yaitu menghitung tingkat kesesuaian antara kepuasan terhadap kinerja penyelenggara pelayanan dengan harapan yang diinginkan pengguna layanan dan membuat diagram kartesius yang dapat memberikan keterangan terkait indikator yang pelaksanaan kinerjanya perlu diperbaiki.

1.8 Rencana Publikasi

Pada akhir laporan penelitian ini, akan dibuat artikel yang rencananya dipublikasikan pada Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik yaitu sebuah jurnal yang ada pada Universitas Bina Taruna Gorontalo yang sudah terakreditasi sinta 4.