INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KINERJA PEMERINTAH GAMPONG ALUE NAGA KECAMATAN SYIAH KUALA KOTA BANDA ACEH

SKRIPSI

Diajukan Oleh :

MELLA RIFANI

NIM. 170403029

Prodi Manajemen Dakwah

FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY

DARUSSALAM – BANDA ACEH

1442 H/2021 M

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh

Gelar Sarjana S-1 dalam Ilmu Dakwah

Prodi Manajemen Dakwah

Oleh :

MELLA RIFANI

NIM. 170403029

Disetujui Oleh:

Pembimbing I,	Pembimbing II,
Dr. Mahmuddin, M.Si	**Fakhruddin, SE, MM.**
NIP. 197210201997031002	**NIP. 196406162014111002**

SKRIPSI

Telah Dinilai Oleh Sidang Munaqasyah Skripsi
Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Ar-Raniry
Dan Dinyatakan Lulus Serta Disahkan Sebagai
Tugas Akhir Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana S-1 Ilmu Dakwah
Prodi Manajemen Dakwah

Diajukan Oleh :

MELLA RIFANI
NIM. 170403029

Pada Hari/Tanggal
Rabu, 11 Agustus 2021 M
2 Muharram 1443 H
di
Darussalam-Banda Aceh
Panitia Sidang Munaqasyah

Ketua	Sekretaris
Dr. Mahmuddin, M.Si	Fakhruddin, SE,MM
NIP.197210201997031002	NIP.196406162014111002
Penguji I	**Penguji II**
Dr. M. Jakfar Abdullah, MA	Khairul Habibi, S.Sos, I,M.Ag
NIP. 195208010197903101O	NIDN.2025119101

Mengetahui,
Dekan Fakultas Dakwah dan Komonikasi
UIN Ar-Raniry

Dr.Fakhri, S. Sos.,MA
NIP. 196411291998031001

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya

Nama : Mella Rifani

NIM : 170403029

Jenjang : Srata Satu (S-1)

Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah

Menyatakan bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah di ajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis dirujuk dalam naskah ini disebutkan dalam daftar pustaka. Jika dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan ternyata ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.

Banda Aceh, 11 Agustus 2021
Yang Menyatakan,

MELLA RIFANI
NIM. 170403029

ABSTRAK

Berdasarkan Pengamatan Peneliti, yang menjadi permasalahan Pada Pemerintahan Gampong Alue Naga Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh Disebabkan: Kurangnya Urusan perencanaan sehingga menghambat kelancaran pelayanan, Tingkat bidang kesehatan masih sangat minim, Regulasi gampong pelayanan masih sangat kurang, Pemerintahan Gampong Alue Naga belum melaksanakan analisa tingkat kepuasan secara berskala, Pemerintahan gampong Alue Naga belum merujuk kepada Qanun Kota Banda Aceh Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Pemerintahan Gampong. Maka peneliti memfokuskan pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap pemerintahan gampong Alue Naga kecamatan Syiah Kuala kota Banda Aceh di ukur berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat yang belum diketahui. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat jika diukur dengan Standar Indeks Kepuasan Masyarakat(IKM). Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan Kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah Pemerintahan Gampong dan masyarakat Gampong Alue Naga sebanyak 1.270 orang. Teknik pengambilan Sampel dilakukan secara *Teknik Survei*. Ukuran Sampel sebanyak 100 orang dengan menggunakan rumus Slovin. Teknik pengumpulan data menggunakan Observasi, Dokumentasi dan Angket. Teknik analisis data menggunakan Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Interprestasi dan analisis kuandran. Hasil penelitian ini menunjukkan berdasarkan indikator Kepuasan masyarakat Alue Naga Nilai Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 98,406, indikator yang memiliki nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertinggi Pelaksanaan Syariat Islam dalam Kehidupan Masyarakat= 4,09 dengan Nilai Konversi sebesar 81,80 nilai Bobot "B" kategori "Puas", Sedangkan nilai terendah Indikator Kesehatan = 2,86 dengan nilai konversi sebesar 57,20 nilai Bobot "C" kategori "Kurang Puas.

Kata Kunci: *Indeks Kepuasan Masyarakat, Pemerintahan Gampong Alue Naga Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh*

AR-RANIRY

KATA PENGANTAR

بِسۡمِ ٱللَّهِ ٱلرَّحۡمَٰنِ ٱلرَّحِيمِ

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kepada Allah SWT sungguh atas segala rahmat dan hidayah serta rezeki yang Allah berikanlah penulis Akhirnya dapat menyelesaikan karya ilmiah berupa srikpsi berjudul "Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pemerintah Gampong Alue Naga Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh ". Shalawat dan salam penulis hantarkan dengan segala kerendahan hati keatas pangkuan Baginda Rasulullah Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat Beliau.

Penulis srikpsi ini diajukan guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi program studi Manajemen Dakwah. Dalam penulisan srikpsi ini tidak lepas dari hambatan dan kesulitan, namun berkat Allah SWT yang telah memudahkan, serta bimbingan, bantuan, nasehat dan serta kerja sama dari berbagai pihak, sehingga kendala-kendala tersebut dapat terselesaikan.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang teristimewa kepada Ibunda Agustina dan Ayahanda Darmi Irwansyah yang telah mengorbankan segala sesuatunya untuk keberhasilan dan kesuksesan dari awal hingga akhir proses perkuliahan berlansung, yaitu tidak dapat penulis tuturkan dengan kata-kata, hanya kepada Allahlah penulis kembalikan dan semoga keduannya senantiasa dalam lindungan-Nya.

Selanjutnya penulis juga mengucapkan ribuan terimakasih kepada seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan yang tak ternilai, dan banyak membantu dalam proses perkuliahan baik dari segi material maupun non material. Terutama kepada Rahmadi (adik kandung) yang telah memberikan semangat dan doa setiap saat dan kepada bapak Fauzi yang telah banyak membantu penulis.

Disamping itu, ucapan terimakasih penulis juga diajukan kepada semua puhak yang telah membantu dalam penyelesaikan penulisan srikpsi ini, diantaranya:

1. Bapak Dr. Fakhri, S.Sos.,MA selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Bapak Dr.Jailani,M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah.
3. Bapak Dr. Mahmudin, M.Si. dan Bapak Fakhuddin, SE,MM. selaku pembimbing 1 dan II dalam penyusunan skripsi, yang telah meluangkan waktunya dari awal hingga akhir, serta menjadi motivator terhebat dalam lika-liku penyelesaian srikpsi ini.
4. Seluruh Dosen serta staf pada jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.
5. Seluruh keluarga Besar Manajemen Dakwah Unit 1 Tahun Angkatan 2017 yang merupakan sahabat seperjuangan saat dibangku perkuliahan.
6. Kepada para Responden yang telah membantu memberikan informasi yang sangat dibutuhkan dalam penulisan srikpsi ini. Terimakasih atas waktu dan kesediaanyaa.

7. Bg mirza, bg debi, bg heri, kak mita bg dedi yang telah setia menemani dan membantu apa saja, kapan saja dan dimana saja terutama selama proses pembuatan srikpsi ini.
8. Sahabat-sahabat saya, silfa nisbah, heri hasmizal, noviza, Rika affrina amna farida, cut rizkina, nissa usalimah, resa ramadhani, murtaza, khairunnisa, wulandari, tya maslinda, suriati, firanti diansari yang ikut memberikan motivasi dan membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan srikpsi ini.
9. Keluarga besar KPM Alue Naga Kabupatem Syiah Kuala, Banda Aceh.

Hanya Allah SWT yang dapat membalas segala bentuk kebaikan dari pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penulisan srikpsi ini.

Penulis menyadari bahwa srikpsi ini masih jauh dari kesempurnaan, bila terdapat kekurangan dan kesalahpahaman dalam penulisan srikpsi ini, dengan kerendahan hati penulis sangat mengharapkan kritik dan sarana yang bersifat kontruktif demi kesempurnaan srikpsi ini.

Banda Aceh, 11 Agustus 2021
Penulis,

DAFTAR ISI

ABSTRAK

KATA PENGANTAR ..... **i**

DAFTAR ISI ..... **iv**

DAFTAR TABEL ..... **viii**

DAFTAR GAMBAR ..... **x**

DAFTAR GRAFIK ..... **xi**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xii**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Identifikasi Masalah 5

C. Pembatasan Masalah 6

D. Rumusan Masalah 6

E. Tujuan Penelitian 6

F. Manfaat Penelitian 6

G. Penjelasan Istilah 7

H. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 8

1. Kepuasan Masyarakat 8

2. Pemerintahan Gampong 8

BAB II LANDASAN TEORI **10**

A. Penelitian Sebelum Yang Relavan 10

B. Indeks Kepuasan Masyarakat 11

1.Unsur –unsur Survei Kepuasan Masyarakat 12

2.Tujuan dan Sasaran 14

3.Manfaat IKM 14

4.Laporan Hasil Penyusun Indeks 15

AR-RANIRY

C. Pelayanan 16
1.Kualitas Pelayanan Publik 17
2.Srategi Pelayanan 17
D. Pemerintahan Gampong 19
1.Pengertian Pemerintahan Gampong 19
2.Bentuk Organisasi Pemerintahan Gampong 20
3.Kedudukan dan Kewewenang Gampong 20
4.Tugas dan Wewenang Kechik 20
5.Fungsi Sekretaris Gampong 22
6.Fungsi Kepala Seksi 22
7.Tugas Ulee Jurong 22
8.Tugas dan Fungsi Kepala Urusan 23
9.Kedudukan dan Tugas Imuem Gampong 24
10. Fungsi dan Tugas Tuha Peut 24
E. Kerangka Berpikir 26
BAB III METODE PENELITIAN 28
A. Definisi Operasional Variabel Penelitian 28
B. Pendekatan dan Metode Penelitian 30
C. Populasi Penelitian dan Teknik Pengambilan Sampel 31
1.Populasi Penelitian 31
2.Teknik Pengambilan Sampel 31
D. Teknik Pengumpulan Data dan analisis data 32
1.Mengumpulkan Data Primer 32
2.Data Sekunder 32
E. Instrument Penelitian 33
1.Pedoman Observasi dan Dokumentasi 33
2.Angket 34
F. Uji Coba Instrumen 34
1.Uji Validitas 35
2.Uji Reliabilitas 35

G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data 36
1. Teknik Pengolahan Data 36
2. Analisis IKM dan Interprestasi 37
H. Penarikan Kesimpulan 38

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 39

A. Gambaran Umum Objek Penelitian 39
B. Hasil Penelitian 42
C. Uji Coba Instrumen 71
1. Uji Validitas 71
2. Uji Reliabilitas 72
D. Analisis dan Pembahasan Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pemerintahan Gampong Alue Naga Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh 73
E. Pembahasan Hasil Analisis IKM 88

BAB V PENUTUP 95

A. Kesimpulan 96
B. Saran 96

DAFTAR PUSTAKA 100

LAMPIRAN

جامعة الرانري
AR-RANIRY

DAFTAR TABEL

Halaman

Table 3.1 Operasional Variabel Penelitian..... 28

Table 3.2 Pedoman Observasi dan Dokumentasi..... 33

Table 3.3 Skor Item Instrumen Indeks Kepuasan Masyarakat 34

Table 3.7 Nilai Presepsi dan Interval IKM 37

Table 4.1 Data Kependudukan Gampong Alue Naga..... 42

Table 4.2 Pengelompokan sampel Kependudukan Gampong Alue Naga 44

Table 4.3 Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 44

Table 4.4 Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia..... 45

Table 4.5 Pengelompokan Responden Berdasarkan Status Perkawinan 47

Table 4.6 Pengelompokan Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 48

Table 4.7 Pengelompokan Responden Berdasarkan Pendapatan/Bulan 49

Table 4.8 Pengelompokan Responden Berdasarkan Pekerjaan 51

Table 4.9 Pengelompokan Jumlah Kunjungan Kantor Keuchik..... 52

Table 4.10 Memimpin Penyelenggaraan Pemerintahan gampong..... 54

Table 4.11 Membina dan Meningkatkan Perekonomian Gampong..... 55

Table 4.12 Melaksanakan Urusan Perencanaan..... 56

Table 4.13 Regulasi Gampong..... 57

Table 4.14 Kesehatan 58

Table 4.15 Pelestarian Nilai Agama..... 59

Table 4.16 Pembinaan kemasyarakatan Gampong 60

Table 4.17 Urusan Penataan Administrasi Gampong 61

Table 4.18 Urusan Keuangan..... 62

Table 4.19 Pelaksanaan Syariat Islam dalam Kehidupan Masyarakat..... 64

Table 4.20 Kemakmuran Masjid..... 65

Table 4.21 Menyepakati Rancangan reusam gampong..... 66

Table 4.22 Menampung Aspirasi Masyarakat 67

Table 4.23 Jawaban responden terhadap kepuasan..... 68

Table 4.24 Hasil Uji Validalitas..... 71

Table 4.25 Uji reliabilitas..... 72

Table 4.26 Nilai Skor Perunsur Kepuasan 73

Table 4.27 Nilai rata-rata Perunsur Kepuasan 74

Table 4.28 Nilai rata-rata tertimbang Kepuasan 75

Table 4.29 Nilai Interval Konversi dan Bobot Kepuasan 76

Table 4.30 Skor Rata-rata Kepuasan..... 94

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir 27

Gambar 4.1 Sruktur Organisasi 41

Daftar Diagram

Diagram 4.1 Jenis Kelamin 45

Diagram 4.2 Presentase Responden Berdasarkan Usia 46

Diagram 4.3 Presentase Responden Berdasarkan Hasil Perkawinan 47

Diagram 4.4 Presentase Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir 49

Diagram 4.5 Presentase Responden Berdasarkan Pendapatan/Perbulan 50

Diagram 4.6 Presentase Responden Berdasarkan Pekerjaan 51

Diagram 4.7 Presentase Berdasarkan Kunjungan Kekantor Kechik 53

Diagram 4.8 Memimpin Penyelenggaraan Pemerintah Gampong 55

Diagram 4.9 Membina Dan meningkatkan Perekomian gampong 56

Diagram 4.10 Melaksanakan Urusan Perencanaan 57

Diagram 4.11 Regulasi Gampong 58

Diagram 4.12 Kesehatan 59

Diagram 4.13 Pelestarian Nilai agama 60

Diagram 4.14 Pembinaan Kemasyarakatan Gampong 61

Diagram 4.15 Urusan Penataan Administrasi Gampong 62

Diagram 4.16 Urusan Keuangan 63

Diagram 4.17 Pelaksanaan Syariat islam 64

Diagram 4.18 Kegiatan Kemakmuran Masjid 65

Diagram 4.19 Menyepakati Reusam gampong 66

Diagram 4.20 Menampung Aspirasi Masyarakat 67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Keputusan Tentang Pembimbing Skripsi Dari Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian dari Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Lampiran 3 : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian dari Gampong Alue Naga Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh

Lampiran 4 : Kuesioner

Lampiran 5 : R Tabel

Lampiran 6 : Struktur Organisasi pemerintahan gampong Alue Naga

Lampiran 7 : Uji Validalitas dan Rehabilitas

Lampiran 8 : Tabulasi Data Hasil Penelitian

Lampiran 9 : Output Pengolahan Data Menggunakan SPSS 22

Lampiran 10 : Foto Dokumentasi pada saat penelitian

Lampiran 11 : Daftar Riwayat Hidup

جامعة الرانري
AR-RANIRY

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya setiap manusia pasti memerlukan yang namanya pelayanan apalagi itu sudah menjadi kebutuhan semua masyarakat yang tidak bisa dipisahkan ataupun ditinggalkan. Setiap saat masyarakat selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari aparatur pemerintahan yang memberikan pelayanan. Aktivitas pelayanan sangatlah berpengaruh kepada masyarakat karena itu adalah pencapain yang bermutu demi kelancaran kegiatan. Pelayanan itu tidak hanya berupa seperti memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan melainkan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan dari aparatur pemerintahan merupakan hak yang dimiliki oleh masyarakat.[1]

Pelayanan secara umum adalah proses pemenuhan kebutuhan melaluhi aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan dalam Kamus Umum Bahas Indonesia, pelayanan adalah menolong menyediakan segala urusan untuk kepentingan masyarakat baiak seperti tamu ataupun pembeli. Menurut Kotler, pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dimiliki oleh pihak lain.[2]

---

[1] Suadi "*Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten oku Timur*", Jurnal Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK) , VOL. 1 , No. 2 (2019), email:suandiwidjaya23@gmail.com.Diakses 28 Juni 2021.

[2] Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan.* Cetak Ketiga. Rineka Cipta: Jakarta hal. 24

Dalam upaya peningkatan pelayanan publik yang berkualitas, termasuk di daerah, pemerintah pusat melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara telah menerbitkan peraturan keputusan MENPAN Nomor 23 Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Keputusan tersebut diterbitkan untuk seluruh instansi pemerintahan baik ditingkat pusat maupun di daerah, untuk melakukan survey Indeks Kepuasan masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur untuk keberhasilan suatu penyelenggaraan pelayanan. Tindak lanjut dari peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan aparatur Negara telah menetapkan pedoman umum tentang penyusunan IKM.[3]

Menurut Kotler kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapan. Jika kinerja mampu memberikan dibawah harapan , pelanggan tidak puas. Sebaliknya jika pelanggan merasa puas dan kinerja memenuhi harapan , maka masyarakat akan merasakan puas.[4]

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia kepuasan adalah puas, merasa senang, perihal hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegasan dan sebagainya. Kepuasan dapat diartikan dengan perasaan yang puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenan mengkonsumsi suatu produk atau jasa telah mendapatkan pelayanan atau jasa dengan baik.[5]

Pemerintahan gampong merujuk kepada Qanun Kota banda Aceh Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Pemerintahan Gampong merupakan kesatuan masyarakat

[3] Keputusan MENPAN Nomor 25 Tahun 2004
[4] Philip Kotler, Prinsip-Prinsip Pemasaran Manajemen, (Jakarta: Prenhalindo, 2000),ha l24
[5] https://ibnuhasanhasibuan.wordpress.com/pengertian-kepuasan-konsumen/ Diakses pada tanggal 4 Juni 2018

hukum yang berada dibawah mukim dan dipimpin oleh keuchik yang berhak menyelenggarakan urusan rumah tangga sendiri. Dimana keuchik, dan tuha peut gampong yang memiliki tugas dalam penyelenggaraan pemerintahan gampong. Pemerintahan gampong terdiri dari berbagai struktur organisasi dimana terdiri dari Keuchik, Sekretaris Gampong, Kepala Seksi, Ulee Jurong, Kepala urusan, Imuem Gampong, Tuha peut dan beserta staf-staf lainnya demi terciptanya gampong yang sejahtera dan damai.

Penyelenggaraan Pemerintahan Gampong dilaksanakan melalui sistem perencanaan pembangunan gampong dan didukung dengan penerapan sistem tata kelola keuangan berbasis kinerja dalam rangka meningkatkan fungsi pelayanan publik kepada masyarakat Gampong. Wewenang legislasi Pemerintahan Gampong perlu didukung oleh penguatan kelembagaan Tuha Peut gampong sebagai Badan Permusyarawatan Gampong Untuk meningkatkan kehidupan berdemokrasi di Gampong untuk meningkatkan kehidupan berdemokrasi di Gampong dan dalam rangka melaksanakan prinsip sering mengawasi dalam sistem Pemerintahan gampong.

Pemerintahan gampong juga diberikan wewenang penyelesaian persengketaan adat *(community justice sytem)* dalam kehidupan gampong. [6]

Pemerintahan Gampong Alue Naga adalah sebuah struktur organisasi yang memberikan pelayanan baik kepada masyarakat. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan tujuan didalam sebuah struktur organisasi pemerintahan gampong. Dalam memberikan pelayanan publik kepada

[6] Qanun Kota Banda Aceh No 1 Tahun 2019 *Tentang Pemerintahan Gampong*

masyarakat dituntuk untuk bertindak cepat dan akurat, semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik.

Pemerintahan Gampong yang ada di Alue Naga harus memiliki tujuan untuk menampung semua aspirasi masyarakat didalam semua bidang demi untuk kesejahteraan masyarakat setempat. Pemerintahan gampong Alue Naga sebagai penyedia layanan publik tentunya bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Jika terdapat didalam sebuah gampoeng Alue Naga seperti rendahnya mutu pelayanan serta terlalu susah membuat masyarakat enggan mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan pemerintahan Gampong Alue Naga maka akan mendapatkan sanksi dari pemerintah dan akan diberika teguran supaya pihak pemerintahan gampong alue Naga bisa menjadi lebih baik lagi

Setelah peneliti lakukan observasi kepada masyarakat terdapat permasalahan yang terjadi didalam masyarakat Gampong Alue Naga adalah membina dan meningkatkan perekonomian gampong, melaksanakan urusan perencanaan, regulasi Gampong, kesehatan, penataan administrasi perangkat Gampong.

Berdasarkan permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintahan Gampong di Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh tersebut dan melakukan penelitian dengan judul " Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pemerintahan Gampong Alue Naga Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh".

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan Latar belakang masalah ada beberapa permasalahan yang dapat diindefikasi.

1. Kurangnya Urusan perencanaan pemerintahan Gampong sehingga menghambat kelancaran pelayanan
2. Dalam bidang kesehatannya masih sangat rendah
3. Regulasi gampong dalam bidang pelayanan masih sangat kurang
4. Pemerintahan Gampong Alue Naga belum melaksanakan analisa tingkat kepuasan masyarakat Gampong Alue Naga secara bertahap.
5. Penataan administrasi perangkat Gampong belum sesuai dengan yang diterapkan.
6. membina dan meningkatkan perekonomian gampong belum sesuai dengan yang diterapkan oleh pemerintah.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah perlu dibatasi cakupan masalah difokuskan pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintahan Gampong Alue Naga kecamatan Syiah Kuala kota Banda Aceh di ukur berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat.

D. Rumusan masalah

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini: “Berdasarkan masalah diatas, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: “Bagaimana Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pemerintahan Gampong Alue Naga

Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh" di ukur dengan menggunakan indeks kepuasan masyarakat (IKM).

E. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat Terhadap Kinerja Pemerintahan Gampong Alue Naga Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh".di ukur dengan menggunakan indeks kepuasan masyarakat (IKM).

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini kepuasan masyarakat terhadap kinerja Pemerintahan Gampong Alue Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh yang di harapkan adalah:

Dari segi praktis

1. Penelitian ini sebagai acuan ataupun bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan diupaya tindak lanjut yang perlu dilakukan pemerintahan gampong dalam meningkatkan mutu kinerja pemerintahan gampong Alue Naga dengan melihat kepada hasil survey kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintahan Gampong Alue Naga Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh.
2. Bagi peneliti, penelitian ini dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dan pengalaman.

Dari Segi Teoritis

1. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai pengetahuan dalam dunia keilmuan tentang kinerja pemerintahan Gampong.

2. Menjadikan salah satu kontribusi dalam dunia akademis untuk memperkarya ilmu pengetahuan tentang pemerintahan gampong dan manfaat menggunakan indeks kepuasan masyarakat
3. Dapat menambah wawasan dan juga menjadi bahan rujukan kepada peneliti selanjutnya.

G. Penjelasan Istilah

Agar tidak terjadi permasalahan bagi para pembaca maka peneliti akan menjelaskan mengenahi istilah-istilah yang terdapat dalam penelitian ini. Adapun istilah yang dimaksud sebagai berikut:

H. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dan kegiatan survey Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4(empat).[7] Indeks kepuasan merupakan suatu hasil refresentasi dan skala kepuasan beberapa dimensi dan indicator atau item dan atribut. Tingkat indeks kepuasan merupakan suatu nilai yang diberikan oleh masyarakat atas pelayanan yang telah dilakukan oleh unit penyelenggaraan publik

1. Kepuasan Masyarakat

KM (Kepuasan Masyarakat) adalah hasil pendapat dan penilai masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggaraan

[7]Peraturan Mentri……. Nomor 14 Tahun 2017, Hal.10

pelayanan publik.[8] Menurut Kotler kepuasan merupakan perasaan senang ataupun kecewa terhadap seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kesan suatu kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, maka pelanngan tidak merasa puas dan juga sebaliknya jika pelanngan memenuhi harapan makan pelanggan akan merasa puas.[9]

2. Pemerintahan Gampong

Menurut ketentuan Undang-Undang Nomor 6 tahun 2014 tentang Desa, disebutkan bahwa desa berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul adat istiadat setempat yang diakui dan atau dibentuk dalam sistem pemerintahan Nasional dan berada di Kabupaten/Kota. Landasan pemikiran dalam pengaturan mengenahi desa adalah keanekaragaman, partisipasi, otonomi, asli, demokratisasi dan pemberdayaan masyarakat.[10]

Penelitian yang dilakukan oleh penulis, membahas tentang pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintahan Gampong Alue Naga Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh dan menggunakan indeks kepuasan masyarakat, yang merujuk pada Qanun Kota Banda Aceh Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Pemerintahan Gampong.

Pada penelitian karya ilmiah ini, peneliti lebih fokus pada indeks kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintahan Gampong Alue Naga Kecamatan syiah

---

[8] Peraturan Mentri…. Nomor 14 Tahun 2017,Hal.10

[9]Fahmi Rezha, Siti Rochmah, Siswidiyanto, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayananpublik Terhadap Kepuasan Masyarakat Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Di Kota Depok, J*urnal Administrasi Publik (Jap) 2015, Vol.3. No.12, E-Mail: *Dhiongamaputra@gmail.Com* DiAkses Pada 9 Desember 2020, Hal.2118

[10] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa hal:2

Kuala. Sehingga dalam penulisan ini tidak tertuju dan memiliki kesamaan dengan peneliti yang lain, meski menggunakan teori ada yang sama, namun tujuan dan lokasi atau objek penelitian mengarah pada tempat yang belum pernah diteliti serta memiliki arah dan pandangan yang berbeda dengan penelitian yang lain.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Penelitian Sebelumnya yang Relevan

Judul penelitian yang akan diteliti, belum diteliti oleh orang lain sebelumnya, penelitian ini merupakan penelitian pertama yang dilakukan di Kecamatan syiah Kuala Kota Banda Aceh, khususnya tentang indeks kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintahan gampong. Adapun penelitian sebelum yang dianggap relavan dengan penelitian ini antara lain:

Yoga Budi Bhakti, dan Eva Yuni Rahmawati, Universitas Indraprasta PGRI Jakarta,2017, dengan judul skripsi "Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Program Studi Pendidikan Matematika di Universitas Indraprasta PGRI Jakarta. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif. Hasil analisis yang diperoleh menjelaskan bahwa kepuasan mahasiswa pendidikan matematika terhadap pelayanan program studi ditinjaui dari lima dimensi sebesar 3,43 yang berarti merasa cukup puas.[11]

Zulfi Ahaditya Arif - Nugraheni jurusan Pendidikan Administrasi Perkantoran 2015 dengan judul "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang". Metode yang dipakai penelitian ini tergolong penelitian

[11] Yoga Budi Bhakti dan Eva Yuni *"Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Program Studi Pendidikan Matematika"*, Jurnal Formatif 7(3): 272-285,2017,bhaktiyoga.budi@gmail.com,di akses pada tanggal 24 Maret 2021,pukul 18:23 WIB

deskriptif dengan menggunakan analisis indeks kepuasan masyarakat dengan data dalam bentuk angka.[12]

Heri Agusman jurusan Manajemen Dakwah 2019 dengan jududl "Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah (HMJ Md) Uin Ar-Raniry Banda Aceh". Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah tergolong kuantitatif deskriptif dengan pendekatan *survey*, yaitu menjelaskan dan memberi pemahaman tentang indeks kepuasan mahasiswa terhadap kinerja himpunan mahasiswa jurusan manajemen dakwah (HMJ MD) Uin Ar-Raniry Banda Aceh.[13]

B. Indeks Kepuasan Masyarakat

Kepuasan konsumen merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bhwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik[14]

Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk dan jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan konsumen

[12]Zulfi Ahaditya Arif Nugraheni, *analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang* Skrikpsi (Yogyakarta: Fak Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta, 2015)

[13]Heri Agusman,*Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah (HMJ MD) Uin Ar-Raniry Banda Aceh*, skripsi(Banda Aceh: Fak Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Ar-Raniry Banda Aceh,2019)

[14] Fandy Tjiptono, pemasaran strategik, (Yogyakarta: Andi. 2012), hal.301

dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi[15]

Prinsip dasar yang melandasi pentingnya pengukuran kepuasan pelanggan adalah "doing best what matters most to customers" (melakukan yang terbaik aspek-aspek terpenting dari pelanggan). Secara garis besar, ada empat metode yang sering digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yakni:

1. Sistem Keluhan dan Saran, seperti kotak saran dilokasi-lokasi strategis, katu pos berprangko, saluran telepon bebas pulsa, website, email, fax, blog, dan lain-lain
2. Ghost Shopping (mystery shopping), yaitu salah satu bentuk riset observasi partisipatoris yang memakai jasa orang-orang yang "menyamar" sebagai pelanggan perusahaan dan pesaing sembari mengamati secara rinci aspek-aspek layanan dan kualitas produk.
3. Lost Customer Analysis, yaitu menghubungi atau mewawancarai para pelanggan yang telah beralih pemasok dalam rangka memahami penyebabnya dan melakukan perbaikan layanan.
4. Survei Kepuasan pelanggan, yakni baik melalui via pos, telepon, email, website, blog, maupun tatap muka langsung[16]

Indeks kepuasan masyarakat (IKM) merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran kuantitatif dan kualitatif dari informasi masyarakat terhadap pelayanan publik dengan

[15] Lovelock dan Wirtz, Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7, (Jakarta: Erlangga), hal.74
[16] Fandy Tjiptono, Service Management, (Yogyakarta: Andi. 2011), hal.318

membandingkan antara harapan dan kebutuhan. Survey IKM bertujuan untuk meningkatkan kinerja unit pelayanan secara berskala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik seterusnya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting yang proses didalamnya termasuk evaluasi kerja dimana akhir yang hendak dicapai adalah pelayanan yang lebih baik, efisien, dan lebih efektif yang lebih berbasis untuk kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dapat dikatakan sukses adalah ketika masyarakat mampu mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan keinginan mereka maka akan dikatakan sebagai acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga pelayanan publik.

Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan. Adapun menurut peraturan KemenPan RB Nomor 14 TAHUN 2017 survei kepuasan masyarakat memiliki 9 unsur.[17]

1. Unsur-unsur survey kepuasan masyarakat

a. Persyaratan

Persyaratan adalah hal yang sangat penting dalam melaksanakan suatu jenis pelayanan baik itu dari segi administrasi maupun dari segi pelayanan teknis.

b. Sistem, mekanisme, dan prosedur

[17]Peraturan_KEMENPANRB_NOMOR_!4-TAHUN_2017

Ini bertujuan untuk pelayanan yang merasa ada suatu keluhan dari segi pelayanannya bisa melalui prosedur untuk bisa mengajukan sebuah pengaduan

c. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu dimana bisa menyelesaikan sebuah pelayanan yang harus diselesaikan dengan waktu yang telah ditetapkan

d. Biaya/tariff

Biaya/tarif adalah ongkos yang diterima sebuah pelayanan dalam melayani kepentingan masyarakat dan itu telah disepakati antar sesama individu.

e. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang telah diberikan atau diterima sesuai dengan ketentuan yang telah disepakati antar pihak dan produk pelayanan ini mrupakan hasil setiap spesifikasi jenis pelayanan.

f. Kompetensi pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan atau ilmu pengetahuan yang wajib dimiliki oleh pelaksana demi mendapatkan pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan

g. Perilaku pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sebuah perilaku yang sangat perlu diterapkan dalam pelayanan demi kenyamanan bersama.

h. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Penanganan pengaduan, sasaran dan masukan, adalah tata cara pengaduan dan penanganan tindak lanjut untuk kedepannya yang lebih baik

i. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai demi untuk mendapatkan maksud dan tujuan itu sendiri, baik itu dari segi usaha pembangunan, proyek. Sasaran digunakan untuk benda yang bergerak (gedung).[18]

2. Tujuan dan Sasaran

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

b. Sasaran mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan, mendorong penyelenggaraan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, mendorong penyelenggaraan pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik, dan mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

3. Manfaat IKM

Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai berikut:

[18] Peraturan mentri pendayagunaan aparatur Negara dan reformasi birokrasi Republik Indonesia nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusun survey Kepuasan Masyarakat, Hal. 8-9.

a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik
b. Diketahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodic.
c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survey kepuasan masyarakat
d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksana pelayanan kinerja pemerintahan gampong Alue Naga Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh
e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan
f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.[19]

4. Laporan Hasil Penyusun Indeks

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

a. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata dari setiap unit pelayanan. Sedangkah nilai indeks komposit (Gabungan) untuk

[19] Peraturan Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat, Hal.7.

detiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11(untuk 13 unsur).

b. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai tinggi paling rendah untuk lebih didahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

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

1. Persiapan, 6 (enam) hari kerja
2. Pelaksanaan pengumpulan data, 6 (enam) hari kerja
3. Pengolahan data indeks, 6 (enam) hari kerja
4. Penyusunan dan pelaporan hasil, 6 (enam(hari kerja.[20]

C. Pelayanan

Istilah pelayanan berasal dari kata "layani" yang artinya menolong, menyediakan segala apa yang diperlukan oleh pelanggan untuk mendapatkan hasil yang memuaskan. Karena dalam kehidupan manusia pasti perlu yang namanya pelayanan.

Menurut Moenir, pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses, sebagian proses pelayanan berlansung secara rutin dan

[20] Pendayagunaan Mentri Pendayagunaan Aparatur Nedara dan reformasi birokrasi republic Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, hal 21.

berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang lain dalam maysrakat.[21] Menurut Jhingan dalam buku Abdul Muthaleb pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi lansung antara seseorang dengan orang lain secara fisik dan menyediakan kepuasan pelayanan[22]

1. Kualitas pelayanan publik

Menilai kualitas pelayanan publik bukanlah kegitan yang sangat mudah khususnya pemberian pelayanan publik yang bersifat jasa maupun administrasi namun terlepas dari persoalan tersebut masalah mengenahi kualitas pelayanan publik pada saat ini menjadi pusat perhatian di berbagai Negara demokratis khususnya indoneia karena pemberian pelayanan publik pada saat ini menjadi tolak ukur suatu Negara dikatakan gagal atau baik, untuk mengukur khualitas pelayanan publik ada kalanya peneliti memaparkan pengertian dari kualitas pelayanan publik dari berbagai pakar. Menurut Brady dan Conin dijelaskan bahwa "Kualitas pelayanan adalah perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang ingin diterima" (Afrial, 2019, ha.88). Sedangkan ditambahkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam (Samosir, 2005,h 28) "Kualitas pelayanan adalah perbandingan yang diarapkan konsumen dengan pelayanan yang diterima".[23]

2. Strategi Pelayanan

Dalam mewujudkan pelayanan yang mampu memuaskan masyarakat maka perlu diperhatikan hal-hal berikut ini:

---

[21] Moetir, Has, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia,*(Jakarta: Bumi Aksara,Edisi V),Hal 64

[22]Abdul Muthaleb,Pelayanan Perpustakaan IAIN Ar-Raniry Dalam Meningkatkan Minat Baca, (Banda Aceh, 2013),hal 13.

[23] Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol 1, No.5, Hal. 981 -990|983

1. Visi Misi

   Visi pelayanan merupakan komitmen dan seluruh manajemen dan terhadap kualitas pelayanan yang akan disediakan. Visi difatnya sangat umum yang mempunyai jangkauan jauh kedepan. Visi kemudian dijabarkan kedalam misi sifatnya lebih operasional. Baik visi maupun misi disusun atas dasar pekembangan kebutuhan masyarakat pelanggan maupun perubahan lingkungan.

2. Tujuan dan sasaran Pelayanan

   Meskipun misi sifatnya lebih operasional dibandingkan visi, tetapi dalam mewujudkan diperlukan tahapan pencapaian melalui rencana tindak. Oleh karena itu, dalam jangka menengah misi dijabarkan kedalam tujuan. Selanjutnya, dijabarkan kedalam sasaran-sasaran yang terukur dan siap dioperasionalkan pencapaiannya.

3. Standar pelayanan dan Ukuran Keberhasilan Pelayanan

   Standar –standar diperhatikan dalam kaitan komoitmen unit pelayanan terhadap pelanggan, Standar-standar tidak hanya meliputi standar produk pelayanan tetapi juga standar operasional yang memungkinkan setiap petugas pelayanan setiap juga pelayanan maupun melaksanakan tugasnya sesuai dengan petunjuk yang jelas dan baku.[24]

Standar-standar ditetapkan dengan tahap-tahap sebagai berikut:

[24] Batinggi dan Babu Ahmad, *Manajemen Pelayanan Publik* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013), hal 55

1. Menjadi alat monitoring dan analisis terhadap kinerja pelayanan sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan.
2. Menjadi alat komunikasi yang efektif antara masyarakat dengan penyediaan layanan.
3. Memberikan fokus yang jelas
4. Memberikan informasi akuntabilitas pelayanan yang harus dipertanggung jawabkan oleh unit penyedia layanan
5. Menjadi alat bagi pengendalian keputusan

Standar –standar ditetapkan denan tahap-tahap sebagai berikut:

1. Mengetahui secara jelas pelayanan yang diberikan
2. Melakukan konsultasi dengan pelanggan, pegawai, dan stakebolders
3. Menetapkan standar
4. Mengembangkan pelaporan kinerja
5. Memberdayakan seluruh elemen dalam unit pelayanan
6. Mengkomnikasikan standar[25]

D. Pemerintahan Gampong

1. Pengertian pemerintahan gampong

Pemerintahan gampong adalah struktur organisasi yang ada digampong yang memiliki tugas dan fungsi masing-masing untuk mensejahterakan gampong. Dimana gampong adalah kesatuan masyarakat hukum yang berada dibawah mukim dan dipimpin oleh keuchik yang berhak menyelenggarakan urusan rumah tangga sendiri, dimana pemimpin yang paling tinggi adalah kuchik yang bertugas untuk

[25] Ibid , hal.56

memimpin suatu gampong yang memiliki kewenangan untuk menyelenggarakan urusan rumah tangga gampong.[26]

1. Bentuk organisasi pemerintahan gampong terdiri dari:
   a. Keuchik
   b. Sekretaris gampong
   c. Ulee jurong
   d. Kepala Urusan
   e. Imuem gampong
   f. Tuha peut gampong.
2. Kedudukan dan kewenangan gampong menurut Qanun Kota Banda Aceh Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Pemerintahan Gampong pasal 3
   a. Kewenangan di bidang penyelenggaraan pemerintahan gampong
   b. Kewenangan dibidang pelaksanaan pembangunan gampong
   c. Kewenangan dibidang pembinaan kemasyarakatan gampong; dan
   d. Kewenangan di bidang pemberdayaan masyarakat gampong
3. Tugas dan wewenang Keuchik Pasal 6
   - Keuchik mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan, kemasyarakatan, adat dan istiadat serta syariat Islam
   - Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), kechik berwenang:
     a. Memimpin penyelenggara pemerintahan gampong

[26] Qanun Kota Banda Aceh Nomor 1 Tahun 2019 *Tentang Pemerintahan Gampong*

b. Mengangkat dan memberhentikan perangkat gampong kecuali sekretaris gampong yang diangkat dengan keputusan walikota
c. Memegang kekuasaan pengelolaan keuangan dan asset gampong
d. Menetapkan resam gampong setelah dipakai bersama dengan tuha peut gampong
e. Menetapkan APBG setelah disepakati bersama Tuha Peut gampong
f. Membina ketentraman dan ketertiban masyarakat gampong
g. Membina dan meningkatkan perekonomian gampong
h. Mengembangkan sumber pendapatan gampong
i. Mengusulkan dan menerima pelimpahan sebagian kekayaan Negara untuk menjadi asset gampong
j. Melaksanakan dan mengembangkan kehidupan sosial budaya, adat, dan istiadat masyarakat gampong
k. Mengoordinasikan pembangunan gampong
l. Mewakili gampong didalam dan diluar pengadilan atau menunjuk kuasa hukum untuk mewakili sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
m. Melaksanakan syariat islam
n. Menyelesaikan perselisihan masyarakat secara adat dan

o. Melaksanakan wewenang dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan[27]

4. Fungsi Sekretaris gampong pasal 14
   a. Melaksanakan urusan ketatausahaan
   b. Melaksanakan urusan umum
   c. Melaksanakan urusan keuangan
   d. Melaksanakan urusan perencanaan
5. Fungsi kepala Seksi pasal 15
   a. Kepala seksi pemerintahan mempunyai fungsi melaksanakan manajemen tata praja pemerintahan, menyusun rancangan regulasi gampong, pembinaan masalah pertahanan, pembinaan ketentraman dan ketertiban, pelaksanaan upaya perlindungan masyarakat, kependudukan, penataan dan pengololaan wilayah, serta pendataan dan pengelolaan Profil gampong.
   b. Kepala Seksi Kesejahteraan mempunyai fungsi melaksanakan pembangunan bidang pendidikan, kesehatan, dan tugas sosialisasi serta motivasi masyarakat di bidang budaya, ekonomi, politk, lingkungan hidup, pemberdayaan keluarga, pemuda, olahraga, dan karang taruna.
   c. Kepala Seksi Pelayanan mempunyai fungsi melaksanakan penyuluh dan motivasi terhadap pelaksanaan hak dan kewajiban

[27] Qanun Kota banda Aceh Nomor 1 Tentang *Pemerintahan Gampong*

masyarkat, meningkatkan upaya partisipasi masyarakat, dan pelestarian nilai Agama dan sosial budaya.

6. Tugas Ulee Jurong Pasal 16
   a. Pelaksanaan pembangunan gampong
   b. Penyelengaraan pemerintahan gampong
   c. Pembinaan kemasyarakatan gampong
   d. Pemberdayaan masyarakat gampong
7. Kepala urusan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 Ayat (3) terdiri dari:
   - Kepala Urusan Umum dan Perencanaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a mempunyai fungsi:

   a. Melaksanakan urusan ketatausahaan
   b. Penataan administrasi perangkat gampong
   c. Penyediaan prasarana perangkat gampong dan kantor
   d. Penyiapan rapat, pengadministrasian asset, investarisasi, dan perjalanan dinas
   e. Pelayanan umum
   f. Mengoordinasikan urusan perencanaan
   g. Menyusun RAPBG
   h. Menginventarisir data-data dalam rangka pembangunan
   i. Melakukan monitoring dan evaluasi program, serta penyusunan laporan

جامعة الرانري
AR-RANIRY

- Kepala urusan Keuangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b memiliki fungsi:

a. Melaksanakan urusan keungan, dan administrasi penghasilan Keuchik, perangkat gampong, Tuha peut Gampong, dan lembaga pemerintahan gampong lainnya

8. Kedudukan dan Tugas Imuem Gampong pada Pasal 25
   a. Imuem gampong berkedudukan sebagai mitra kerja pemerintahan gampong dalam pembinaan dan pelaksanaan agama Islam
   b. Imuem gampong dalam menjalankan tugasnya bertanggung jawab kepada kechik

      Imuem gampong mempunyai tugas pada Pasal 27

      a. Memimpin, mengoordinir kegiatan peribadatan, pendidikan agama dan pelaksana Syariat Islam dalam kehidupan masyarakat
      b. Mengurus, menyelengaraan dan memimpin kegiatan kemakmukaran masjid dan/atau meunasah
      c. Memberi pertimbangan dan pendapat kepada pemerintah gampong baik diminta maupun tidak diminta
      d. Bersama keuchik, tuha peut gampong, dan pemangku adat dalam menyelesaikan sengketa atau perselisihan dalam masyarakat
      e. Melakukan pembinaan dan pengujian terhadap kemampuan atau penguasaan ilmu agama bagi calon mempelai

جامعة الرانري
AR-RANIRY

f. Menjaga dan memelihara nilai-nilai adat istiadat dan kebudayaan agar tidak bertentangan dengan syariat islam

9. Tuha peut mempunyai Fungsi pada pasal 39
   a. membahas dan menyepakati Rancangan Reusam Gampong bersama Keuchik
   b. menampung dan menyalurkan aspirasi masyarakat gampong
   c. melakukan pengawasan kinerja Keuchik
   d. penyelesaian sengketa masyarakat secara adat bersama
   e. Keuchik dan perangkat adat lainnya.
10. Tuha peut gampong mempunyai Tugas pada Pasal 40
   a. Menggali aspirasi masyarakat
   b. Menampung aspirasi masyarakat
   c. Mengelola aspirasi masyarakat
   d. Menyalurkan aspirasi masyarakat
   e. Menyelenggarakan musyawarah Tuha Peut gampong
   f. Menyelenggarakan musyawarah gampong
   g. Membentuk panitia pemelihan Keuchik
   h. Menyelenggarakan musyawarah gampong khusus untuk pemilihan antar waktu
   i. Membahas dan menyepakati rancangan reusam gampong bersama Keuchik
   j. Melaksanakan pengawasan terhadap kinerja Keuchik

جامعة الرانري
AR-RANIRY

k. Melakukan Evaluasi laporan keterangan penyelenggaraan Pemerintahan Gampong

l. Menciptakan hubungan kerja yang harmonis dengan pemerintahan Gampong dan lembaga gampong lainnya

m. Melaksanakan tugas lain yang diatur dalam ketentuan Peraturan Perundang-undang.[28]

2. Kerangka Berpikir

Kerangka berfikir dalam suatu penelitian perlu dikemukakan apabila dalam penelitian tersebut berkenaan dua variable atau lebih. Ditinjau dari jenis hubungan variabel, yaitu hubungan sebab akibat yaitu suatu variabel yang mempengaruhi variabel lainnya. Kerangka pemikiran akan memberikan manfaat berupa persepsi yang sama antara peneliti dan pembaca terhadap jalaur pemikiran peneliti, dalam rangka membentuk hipotesis risetnya secara logis membentuk.[29]

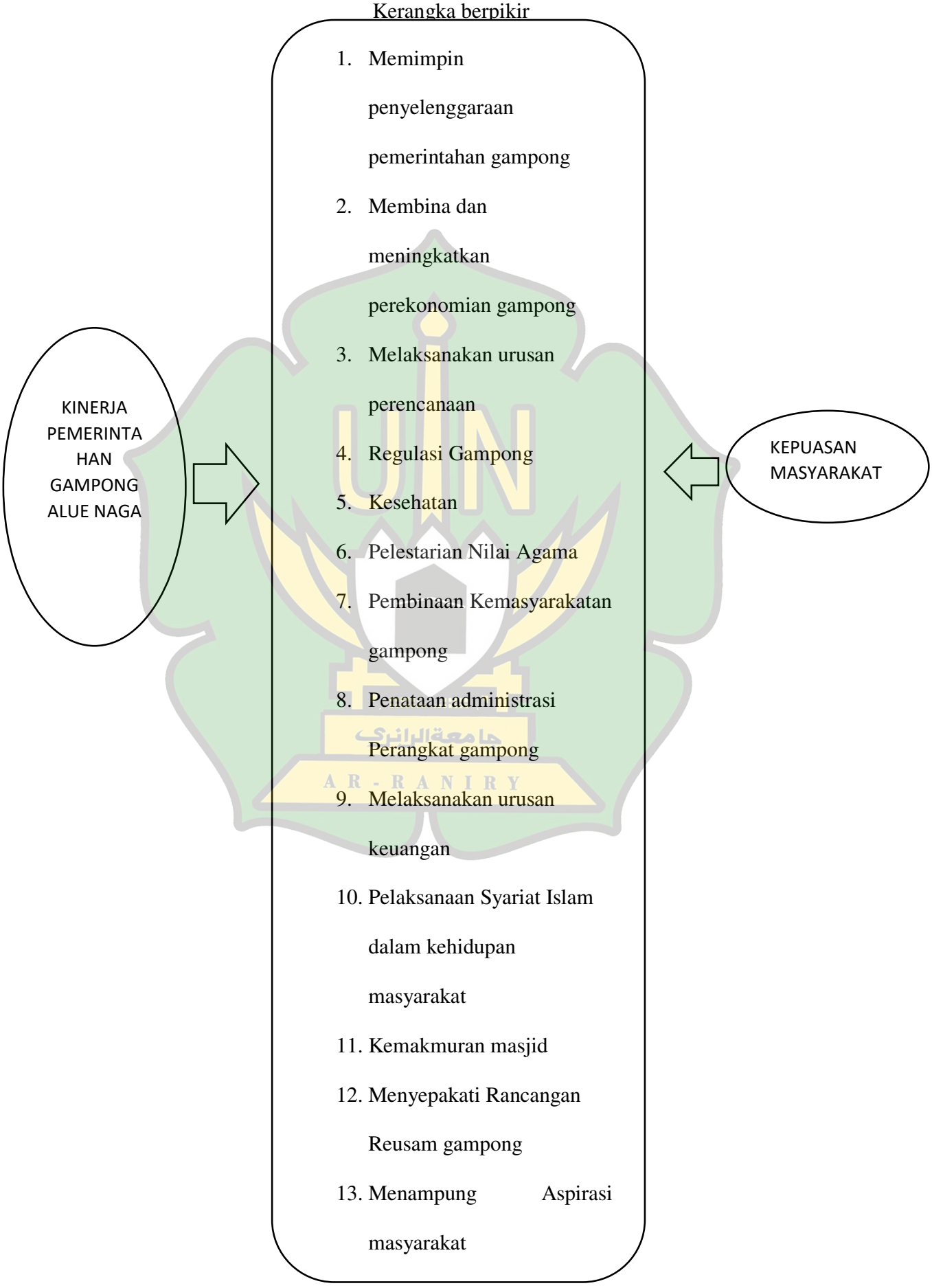
Berdasarkan uraian teori yang dijelaskan mengenai pelayanan dan teori mengenahi kepuasan, maka dapat dirumuskan kerangka berfikir seperti tampak pada gambar dibawah ini.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

[28] Qanun Kota banda Aceh Nomor 1 Tentang *Pemerintahan Gampong*

[29] Fuad, "*Pengaruh Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah* Studi Kasus RSUD) Meuraxa Uin Ar-Raniry Banda Aceh)…Hal,26

Kerangka berpikir



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi operasional adalah petunjuk tentang bagaimana suatu variabel dalam penelitian, dimaksudkan untuk memperoleh istilah-istilah dan sekaligus batasan, sehingga tidak menimbulkan penafsiran lain.

Table 3.1 Operasional Variabel Penelitian

NO	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	Item Pertanyaan
	Indek kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintahan Gampong Alue Naga Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh.	Indeks kepuasan masyarakat (IKM) merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh	-Mempimpin Penye lengaraan Pemerintahan gampong -Membina dan meningkatkan Perekonomian Gampong -Melaksanakan Urusan Perencanaan -Regulasi	1-13	Interval	A1-A5

		dari hasil pengukuran kinerja pemerintahan gampong terhadap kepuasan masyarakat. (Qanun Kota Banda Aceh Nomor 1 tahun 2019 Tentang pemerintahan Gampong	Gampong -Kesehatan -Pelestarian Nilai Agama -Pembinaan Kemasyarakatan Gampong -Penataan Administrasi Perangkat Gampong -Melaksanakan Urusan Keuangan -Pelaksanaan Syariat Islam dalam kehidupan Masyarakat -Kegiatan			

			Kemakmuran Masjid -Menyepakati Rancangan Reusam Gampong -Menampung Aspirasi Masyarakat			

B. Pendekatan dan metode penelitian

Pendekatan yang digunakan didalam penelitian ini adalah pendekatatan kuantitatif. Menurut Sugiono, metode kuantitatif merupakan jenis penelitian yang datanya berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.[30]

Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik survey, dimana metode penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara factual.[31]

Metode survey yang peneliti gunakan adalah dengan menyebar kuesioner kepada Aparatur pemerintahan Gampong dan masyarakat Gampong Alue Naga.

[30] Sugiyono, *Metode Penelitian: Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif,* dan R&D. (Bandung: Alfabeta, 2008), hal.13

[31] Moh Nazir, *Metode Penelitian*, (Bogor: Ghalia Indonesia,2005), hal.56

C. Populasi Penelitian dan Teknik Pengambilan Sampel

1. Populasi Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.[32]

Adapun yang menjadi Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Unsur masyarakat Gampong Alue Naga Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda aceh.

2. Teknik Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel merupakan salah satu hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Seperti dijelaskan Sugiyono bahwa "sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi".[33] Karena tujuan penelitian disini adalah untuk pengambilan sampel.

Untuk mentukan ukuran jumlah sampel yang dibutuhkan sebagai responden dapat ditentukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Sampel

N = Ukuran populasi

e^2 =persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir.

Berdasarkan rumus diatas, maka dapat diperoleh responden dalam penelitian ini sebanyak yang dapat mewakili populasi.

---

[32] Prof.Dr, Sugiono, *Metode Penelitian Administrasi* dan R&D (Bandung:Alfabeta,2013), Hal. 90

[33] Sugiyono, Metode Penelitian pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D…,hal. 118

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini guna untuk mendapatkan daya yang dibutuhkan, teknik pengumpulan data digunakan adalah:

1. Mengumpulkan Data Pimer

a. Observasi

Teknik ini dilakukan dengan mengamati dan mencatat secara lansung dilokasi penelitian seperti data jadwal pelayanan, data-data penduduk, dan pekerjaan penduduk yang ada digampong Alue Naga serta berbagai kenyamanan dan fasilitas pelayanan.

a. Angket

Angket adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada responden dan meminta masyarakat untuk memberi pernyataan terkait apa yang mereka ketahui terhadap kinerja pemerintahan gampong Alue Naga kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh.

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah sistem pengumpulan data mengenahi dokumen-dokumen penting guna untuk mendapatkan informasi yang akurat demi kebutuhan peneliti selanjutnya.

E. Data sekunder

Mencari data sekunder yang dapat diperoleh dari berbagai sumber, baik dari literatur, artikel, data dan lembaga dan lain-lain yang dianggap relavan dengan penelitian.

F. Instrument penelitan

Instrument penelitian digunakan agar peneliti lebih sistematis dalam mengumpulkan data dengan teknik pengumpulan data yang ditentukan. Adapun instrument yang peneliti lakukan adalah sebagai berikut:

1. Pedoman observasi dan Dokumentasi

Pedoman observasi berisi pedoman yang telah disiapkan sebelumnya yang berisi tentang kinerja Pemerintahan Gampong Alue Naga Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh. Pedoman observasi ini dilakukan guna untuk memperoleh data-data ataupun kisi-kisi agar sesuai dengan tujuan penelitian.

Table 3.2. Pedoman Observasi dan Dokumentasi

No	Pedoman observasi dan dokumentasi	Keterangan
1	Fasilitas pelayanan	Sarana dan prasaranan yang dimiliki dan digunakan oleh Aparatur Pemerintahan Gampong Alue Naga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
2	Kenyamanan pelayanan	Ketersediaan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
3	Jadwal pelayanan	Jadwal dan lama pelayanan yang diberikan oleh Aparatur pemerintahan gampong Alue Naga kepada masyarakat
4	Pengukuran pelayanan	Kegiatan pelayanan yang diberikan Aparatur pemerintahan gampong Alue Naga kepada masyarakat
5	Dokumentasi	Visi, misi, struktur organisasi, dan tugas pokok Aparatur pemerintahan gampong Alue Naga

1. Angket

Angket merupakan alat ataupun pertanyaan yang dapat dijawab oleh responden. Responden yang dimaksud disini adalah masyarakat gampong Alue Naga Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh. Angket yang digunakan adalah jenis angket tertutup, dimana tiap butir pertanyaan telah disediakan alternatif jawaban dan responden hanya memilih salah satu alternative yang telah tersedia.

Bentuk pertanyaan yang digunakan 5 butir pertanyaan berbentuk Favorable (positif) dan Unfavable (negatif). Instrument penelitian ini menggunakan alat ukur Skala Likert, mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negative. Untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintahan gampong Alue Naga pada angket penelitian Nomor pertanyaan : 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13 diberi jawaban: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Kurang Setuju (KS), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS).

Table 3.3 Skor Item Instrumen Indeks Kepuasan Masyarakat

Pilihan jawaban	Skor	
	Favorable	Unfavorable
Sangat setuju (SS)	5	1
Setuju (S)	4	2
Kurang setuju (KS)	3	3
Tidak Setuju (TS)	2	4
Sangat tidak setuju (STS)	1	5

G. Uji Coba Instrumen

Uji coba instrument penelitian yang dipilih adalah Masyarakat gampong Alue Naga Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh, karena memiliki karakteristik

yang sama dengan objek penelitian. Tujuannya untuk mengukur valid tidaknya angket yang akan digunakan dalam pengumpulan data penelitian.

5. Uji validalitas

Uji validalitas digunakan untuk menguji apa yang telah kita ukur sebelumnya dengan suatu instrument dan mencari ketetapan atau kebenaran didalam variable penelitian. Jika alat ukur itu valid atau benar maka dengan kata lain validalitas akan mengetahui seberapa benar atau alat ukur yang digunakan memang mengukur apa yang ingin kita ukur. Dari hasil perhitungan korelasi akan didapat koefesien korelasi yang digunakan untuk mengukur tingkat validalitas suatu item yang menjadi pententuan layak atau tidak nya validitas ini digunakan. Pengujian validitas ini menggunakan rumus SPSS 22

I. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bawasanya instrument yang peneliti lakukan adalah pengumpulan data untuk memperoleh data dan informasi yang digunakan valid atau tidaknya dan mampu mengungkapkan data yang sebenarnya dilapangan. Suatu koesiner dinyatakan benar apabila masyarakat menjawab pertanyaan dengan benar dan konsisten dengan waktu yang telah ditetapkan.

Suatu instrument dapat dikatakan reliable/handal apabila nilai *alpha* (a) lebih besar dari 0,60, dan apabila nilai *alpha* (a) lebih kecil dari 0,60 makan instrument dinyatakan tidak reliable. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan SPSS 22

H. Teknik pengolahan dan analisis data

1. Teknik Pengolahan Data

Penelitian ini menggunakan teknik pengolahan data analisis Indeks kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan Qanun Kota Banda Aceh Nomor 1 Tahun 2019-2024 Tentang Pemerintahan Gampong. Adapun teknis analisis data dilakukan dengan menggunakan nilai rata-rata tiap unsur pelayanan.

Pengolahan data penelitian yang dilakukan antara lain :

a. Editing

Setelah angket di isi dan dikembalikan oleh responden kepada penulis, selanjutnya akan penulis teliti kelengkapan pengisian angket, apabila ada hal-hal baik dalam identitas ataupun jawaban yang dijawab responden maka akan penulis hubungi kembali untuk segera disempurnakan agar angket tersebut sah digunakan dengan angket yang terisi dengan benar dan sah digunakan untuk pengolahan data.

b. Koding

Koding ialah kegiatan pemberian kode pada data berbentuk huruf menjadi data berbentuk angka (bilangan) untuk pertanyaan Favorable maupun untuk pertanyaan Unfavorable. Pengkodean yang digunakan adalah sesuai dengan angket.

c. Tabulasi Data

Setelah data ditabulasikan dan terkumpul kemudian akan dibentuk table yang memuat informasi dari data yaitu; pemetaan karakteristik responden, pemetaan jawaban dari responden, pada masing-masing item diberi skor karena pada nantinya dapat diproses sesuai bentuk angka yang telah dianalisiskan dengan teknik yang akan digunakan.

Uji coba Instrumen yang peneliti gunakan adalah Kinerja Pemerintahan gampong Alue Naga kecamatan Syiah Kuala Kota Banda aceh, karena memiliki karakteristik yang sama dengan objek penelitian. Gunanya ialah mengetahui valid atau tidak nya angket yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian.

2. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Interprestasi

Analisis indeks kepuasan masyarakat (IKM) dalam penelitian ini merujuk pada Qanun Kota Banda Aceh Nomor 1 Tahun 2019-2024 Pasal 4 Ayat (1) tentang Pemerintahan Gampong tentang perangkat gampong yang merupakan sebagai alat spesifikasi, terdapat 9 unsur yang dikaji perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus :

$$\text{Bobot nilai rata-rata ketimbang= jumlah } \frac{\text{jumlah bobot}}{jumlah\ unsur} = \frac{1}{x} = \text{N}$$

Keterangan :

X= Jumlah unsur yang disurvei

X= Bobot nilai per unsur

Table 3.4

Nilai persepsi dan Interval IKM

Nilai Bobot		Nilai Interval IKM		Nilai Interval Konversi IKM		Interval Nilai Bobot Responden		Tingkat Kepuasan Masyarakat
1	E	1	1,80	20,00	36,00	100	180	Sangat tidak puas
2	D	1,81	2,60	36,00	52,00	180	260	Tidak puas
3	C	2,61	3,40	52,00	68,00	260	340	Kurang puas
4	B	3,41	4,20	68,00	84,00	340	420	Puas
5	A	4,21	5,00	84,00	100,00	420	500	Sangat puas

Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan nilai bobot rata-rata tertimbang.Maka,diperoleh nilai rata-rata tertimbang per unsur, Sedangkan nilai Indeks gabungan untuk setiap unit pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama dengan hasil tersebut merupakan nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintahan gampong Alue Naga Kecamatan syiah Kuala Kota Banda Aceh.

I. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah keseluruhan hasil ahkir yang telah penelitian data yang berbentuk angka penulis jelaskan sehingga terbentuklah hasil dan penjelasan dari penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pemerintahan Gampong Alue Naga Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Gampong Alue Naga Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh

Gampong Alue Naga merupakan salah satu gampong di Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh yang berada di kawasan pesisir dan berbatasan langsung dengan Selat Malaka. Gampong Alue Naga dipisahkan oleh Sungai Lamyong yang berada ditengah gampong. Pasca tsunami penggunaan lahan di Gampong Alue Naga mengalami perubahan yang cukup besar.

Gampong Alue Naga memiliki luas wilayah 242,6 Ha yang meliputi area pemukiman warga, sungai, pantai, dan rawa-rawa. Gampong Alue Naga dibagi menjadi 4 (empat) dusun, yaitu Dusun Buenot, Musafir, Kutaran dan Po Diamat. Luas wilayah Gampong Alue Naga 242,6 Ha dengan batas-batasnya sebagai berikut :

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Selat Malaka.
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Aceh Besar.
3. Sebelah Timur berbatasan dengan Gampong Tibang.
4. Sebelah Barat berbatasan dengan Gampong Deah Raya.

Secara tipologi Gampong Alue Naga berada di daerah pesisir pantai dan termasuk daerah rawan bencana alam, Gampong Alue Naga secara topografi (ketinggian) berada antara -0,45 m sampai dengan +1,00 m di atas permukaan laut (dpl), dengan rata-rata ketinggian 0,80m (dpl). Bentuk permukaan lahannya (fisiografi) relatif datar dengan kemiringan (lereng) antara 0-2 %.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

Bentuk permukaan ini menandakan bahwa tingkat erosi relatif rendah, namun sangat rentan terhadap genangan khususnya pada saat terjadinya pasang dan gelombang air laut terutama pada wilayah bagian pesisir pantai.

Penduduk Gampong Alue Naga Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh sesuai dengan data monografi Gampong berjumlah 1.660 Jiwa yang terdiri dari 913 Jiwa Laki- Laki dan 747 Jiwa Perempuan yang tersebar dalam 487 KK di 4 Dusun.

Masyarakat Gampong Alue Naga memiliki budaya melaut dan bermata pencaharian sebagai nelayan hal ini dikarenakan topografi dari wilayahnya yang terletak di pesisir pantai sehingga masyarakat lebih banyak menghabiskan waktu dan kegiatan mereka untuk menangkap ikan di laut dan pesisir pantai.

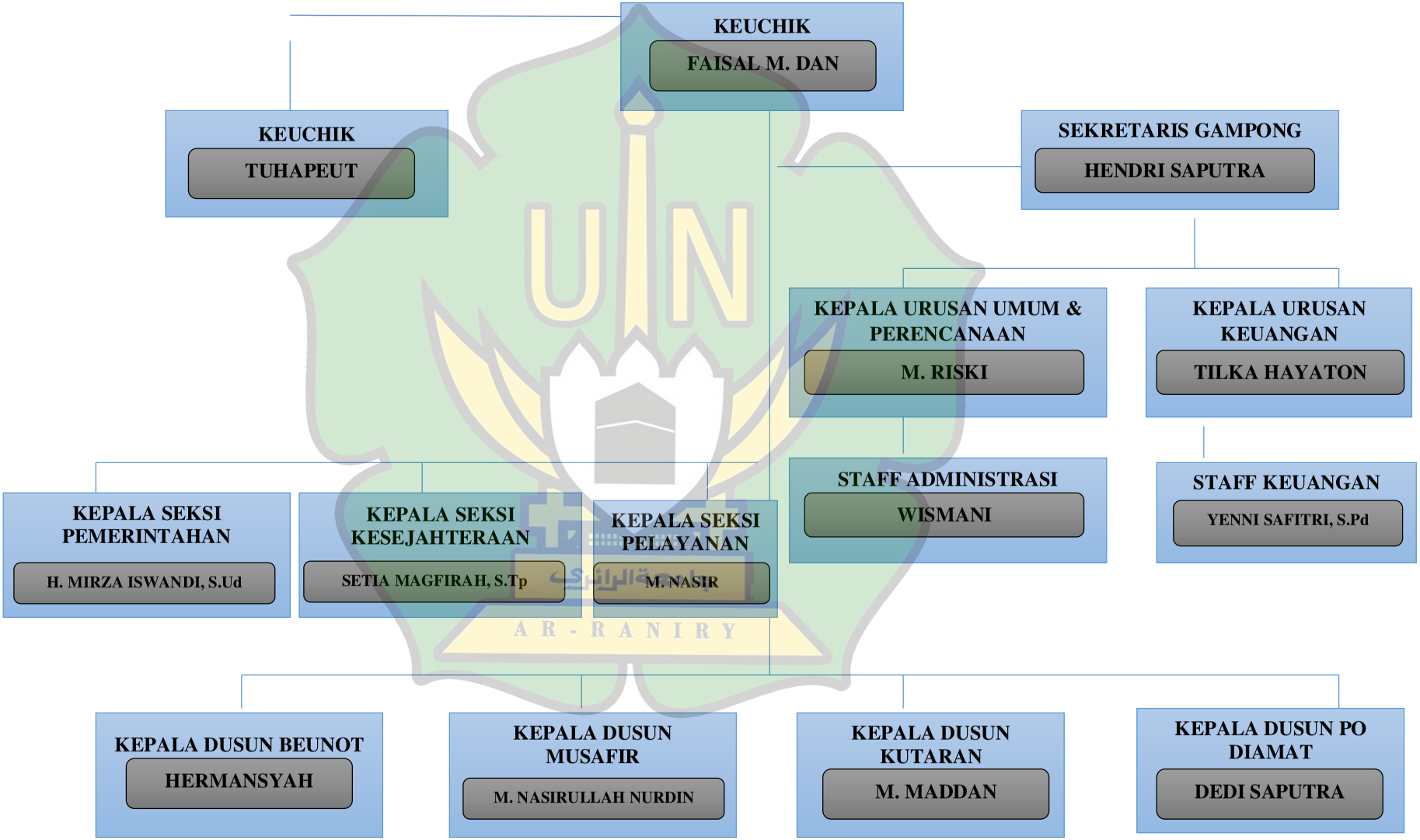
Visi Pemerintah Gampong Alue Naga adalah "Terwujudnya Kehidupan Masyarakat Yang Harmonis, Pemerintahan Gampong Yang Bersih, Efektif, Transparan, Akuntabel dan Peningkatan Kehidupan Masyarakat".

Sedangkan Misi Pemerintah Gampong Alue Naga adalah sebagai berikut :

a. Penyelenggaraan Pemerintahan yang bersih, efektif, kompeten dan berwibawa, bebas dari korupsi dan penyalahgunaan kekuasaan.
b. Mendorong masyarakat untuk meningkatkan usaha penambahan pendapatan keluarga.
c. Memberikan Pendidikan dan Ketrampilan bagi Ibu-ibu dan Anak Gadis yg ada di Gampong.
d. Meningkatkan Kegiatan keagamaan dan pendidikan agama bagi anak-anak.[34]

[34] Badan Pusat Statistik Kota Banda Aceh, *Kecamatan Syiah Kuala Dalam Angka 2020,* (Banda Aceh : 2020) Hal 3-10

1. STRUKTUR ORGANISASI PEMERINTAHAN GAMPONG ALUE NAGA KECAMATAN SYIAH KUALA KOTA BANDA ACEH



AR-RANIRY

B. HASIL PENELITIAN

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, Gampong Alue Naga Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh terdiri dari empat dusun yaitu Dusun Musafir, Beunot, Kutaran dan Podiamat. Jumlah data kependudukan Gampong Alue Naga Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh pada tahun 2020 sebanyak 1.270 orang, baik itu berjenis kelamin laki-laki maupun yang berjenis kelamin perempuan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut ini :

Tabel 4.1

Data Kependudukan Gampong Alue Naga Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh

KELOMPOK UMUR	DUSUN GAMPONG ALUE NAGA								TOTAL
	BUNOET		MUSAFIR		KUNTARAN		PO DIAMAT		
	L	P	L	P	L	P	L	P	
17-18	1	2	8	5	2	2	1	2	23
19-24	5	10	18	18	22	16	5	9	103
25-30	8	6	30	40	32	31	9	14	170
31-36	15	25	37	55	58	50	8	13	261
37-42	17	12	52	33	24	26	13	13	190
43-48	17	14	30	23	28	26	7	6	151
49-54	7	9	28	18	23	46	9	7	147
55-60	11	5	13	7	13	8	5	2	64
61-66	2	2	10	8	10	8	4	0	44
67-73	2	2	8	2	1	5	1	1	22
75-80	1	0	4	1	5	2	0	0	13
84-99	0	0	0	3	1	0	1	1	6

Pada Tabel 4.1 diatas terdiri dari Dusun Musafir, Beunot, Kutaran dan Podiamat. Pengambilan populasi pada penelitian ini berdasakan jumlah data kependudukan Gampong Alue Naga Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh pada tahun 2020 sebanyak 1.270 orang.

Jumlah masyarakat pada 4 dusun yakni dusun Musafir, Bunoet, Kuntaran,dan Podiamat dengan jumlah populasi berdasarkan data kependudukan pada tahun 2020 adalah 1.270 orang.

Dalam penelitian ini penulis menetapkan populasi (N) dari umur 17- 72 Tahun adalah 548 orang dan presentase kelonggaran karna kesalahan pengambilan sampel yang dikehendaki (e^2) sebesar 0,96 %. Berdasarkan rumus slovin tersebut, maka diperoleh besarnya sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Sampel

N = Ukuran populasi

$$n = \frac{1146}{1+1146}(0,096)^2$$

$$= \frac{1146}{1+1146}(0,009216)$$

$$= \frac{1146}{1+10,561536}$$

$$= \frac{1146}{11,561536}$$

= 99,1217

= 100

maka jumlah sampel (n) yang diambil dalam penelitian ini berdasarkan rumus diatas, sebanyak 100 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan aldalah *metode simple random sampling*. Setiap masyarakat gampong Alue Naga Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih menjadi responden.

Penetapan pengambilan sampel dalam penelitian ini terdiri dari Dusun Musafir, Beunot, Kutaran dan Podiamat ditetapkan sebanyak 100 orang berdasarkan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut:

Tabel 4.2

Pengelompokan Sampel Data Kependudukan Gampong Alue Naga Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh

NO	NAMA DUSUN	JUMLAH SEBARAN
1	Musafir	39
2	Bunot	14
3	Kutaran	36
4	Podiamat	11
TOTAL		**100**

B. Karakteristik Responden

Penelitian ini adalah ingin mendeskripsikan tentang Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pemerintahan Gampong Alue Naga Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh. Adapun karakteristik responden adalah sebagai berikut :

Tabel 4.3

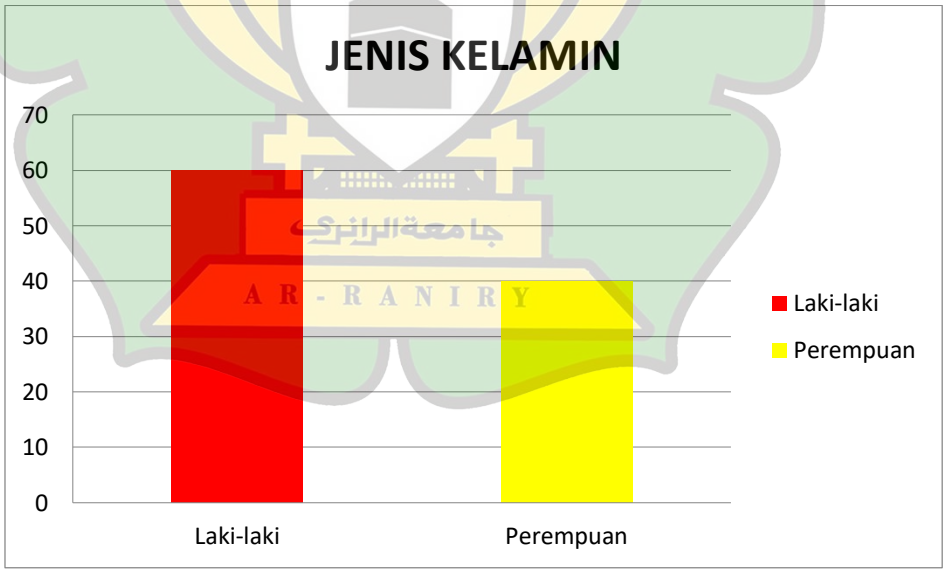
Pengelompokkan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	60	60.0	60.0	60.0
	Perempuan	40	40.0	40.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data kuesioner yang telah diolah menggunakan program SPSS 22 for windows

Dari karakteristik berdasarkan tabel 4.3 diatas dapat dilihat bahwa mayoritas responden adalah laki-laki sebanyak 60 orang (60%) sedangkan perempuan (40%) . Untuk lebih jelas dapat dilihat pada gambar 4.1 berikut

Diagram 4.1 Jenis Kelamin



Jadi dapat di simpulkan dari tabel 4.3 dan gambar 4.1 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dalam penelitian ini paling dominan adalah responden laki-laki. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada gambar 4.1 berikut:

Dari gambar 4.1 diatas dapat dilihat jenis kelamin dari 100 responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini yaitu, responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 60% dan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 40%.

Tabel 4.4

Pengelompokkan Responden Berdasarkan Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17 - 24 Tahun	4	4.0	4.0	4.0
	25 - 32 Tahun	25	25.0	25.0	29.0
	33 - 40 Tahun	29	29.0	29.0	58.0
	41 - 48 Tahun	22	22.0	22.0	80.0
	49 - 56 Tahun	14	14.0	14.0	94.0
	57 - 64 Tahun	5	5.0	5.0	99.0
	65 - 72 Tahun	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

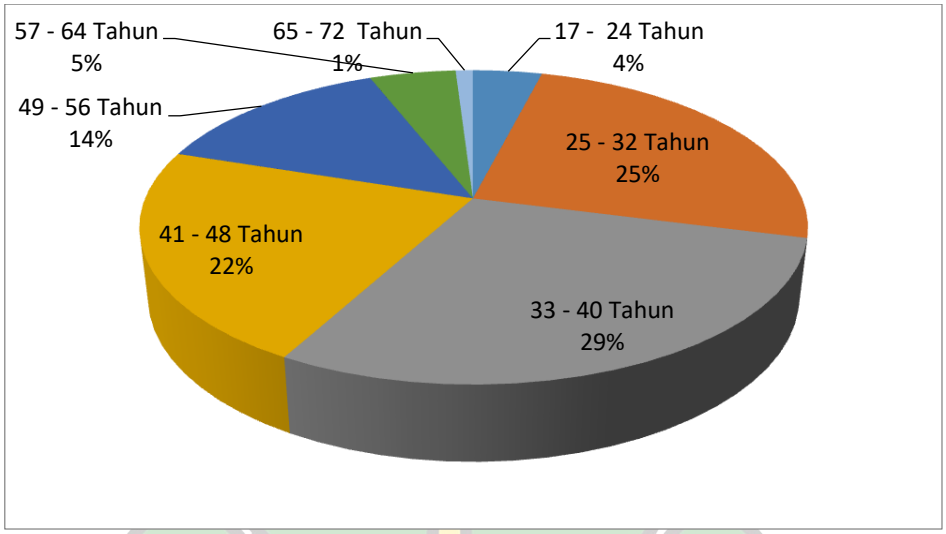
Sumber : Data kuesioner yang telah diolah menggunakan program SPSS 22 for windows.

Pada tabel 4.4 menunjukkan bahwa responden yang berusia 17-24 tahun sebanyak 4 orang, responden yang berusia 25-32 tahun sebanyak 25 orang, responden yang berusia 33- 40 tahun sebanyak 29 orang, responden yang berusia 41-48 tahun sebanyak 22 orang, responden yang berusia 49-56 tahun sebanyak 14 orang, responden yang berusia 57-64 tahun sebanyak 5 orang dan responden yang berusia 65-72 tahun sebanyak 1 orang. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada gambar 4.2 berikut ini :

AR-RANIRY

Diagram 4.2

Persentase Responden Berdasarkan Usia



Berdasarkan gambar 4.2 di atas dapat dilihat, karaktristik responden berdasarkan jumlah usia yaitu, responden yang berusia 17-24 tahun sebanyak 4%, responden yang berusia 25-32 tahun sebanyak 25%, responden yang berusia 33- 40 tahun sebanyak 29%, responden yang berusia 41-48 tahun sebanyak 22%, responden yang berusia 49-56 tahun sebanyak 14%, responden yang berusia 57-64 tahun sebanyak 5% dan responden yang berusia 65-72 tahun sebanyak 1%.

Jadi dapat disimpulkan karakteristik responden berdasarkan jumlah usia dari tabel 4.4 dan gambar 4.2 yang berusia paling dominan adalah responden yang berusia 33-40 tahun.

Tabel 4.5

Pengelompokkan Responden Berdasarkan Status Perkawinan

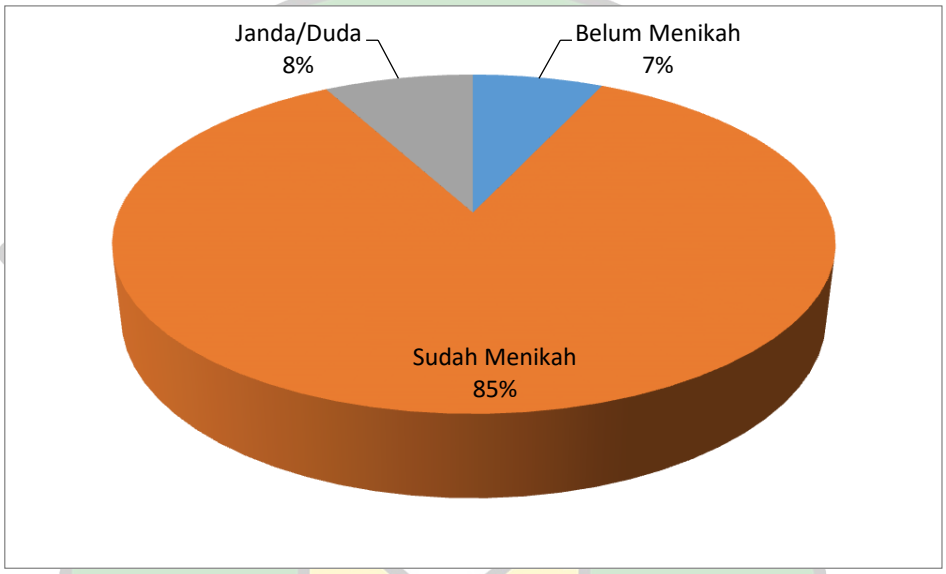
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Belum Menikah	7	7.0	7.0	7.0
	Sudah Menikah	85	85.0	85.0	92.0
	Janda/Duda	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data kuesioner yang telah diolah menggunakan program SPSS 22 for windows.

Pada tabel 4.5 dapat dilihat mengenai jumlah responden berdasarkan status perkawinan, dimana masyarakat yang belum menikah berjumlah 7 orang, sudah menikah berjumlah 85 orang dan Janda/Duda berjumlah 8 orang. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada gambar 4.3 berikut ini

Diagram 4.3

Persentase Responden Berdasarkan Status Perkawinan



Dari gambar 4.3. maka dapat diketahui jumlah responden berdasarkan status perkawinan yaitu, responden yang belum menikah sebanyak 7% sudah menikah sebanyak 85% dan yang Janda/Duda sebanyak 8%.

Jadi dari tabel 4.5 dan gambar 4.3 data karakteristik responden berdasarkan status perkawinan, dapat di simpulkan bahwa status perkawinan responden yang dominan adalah sudah menikah.

Tabel 4.6

Pengelompokkan Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

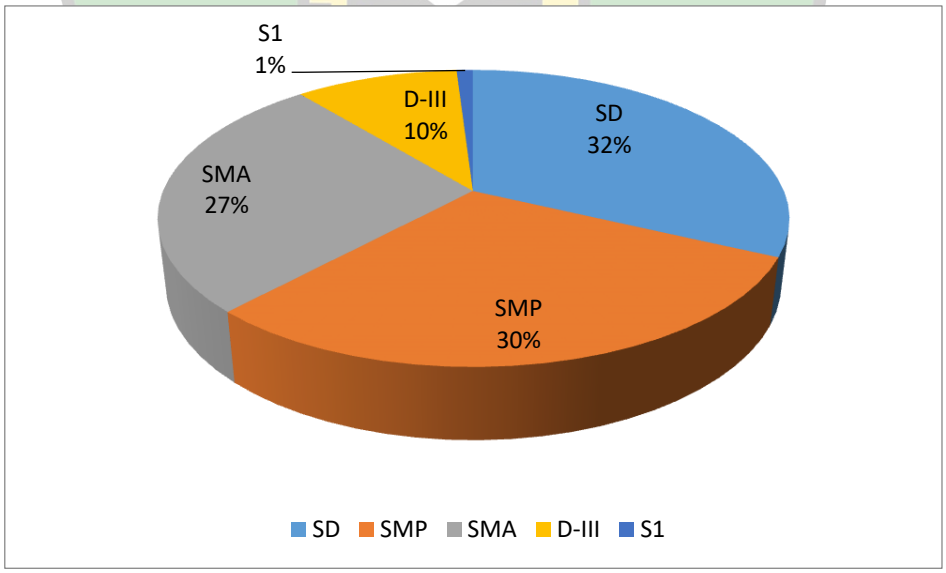
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	32	32.0	32.0	32.0
	SMP	30	30.0	30.0	62.0
	SMA	27	27.0	27.0	89.0
	D-III	10	10.0	10.0	99.0
	S1	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data kuesioner yang telah diolah menggunakan program SPSS 22 for windows

Berdasarkan data yang dikumpulkan oleh peneliti, telah didapatkan data jumlah responden menurut pendidikannya yaitu, responden yang berpendidikan terkahir SD sebanyak 32 orang, SMP sebanyak 30 orang, SMA sebanyak 27 orang, D-III sebanyak 10 orang dan S1 sebanyak 1 orang . Untuk lebih jelas dapat dilihat pada gambar berikut 4.4 berikut ini:

Diagram 4.4

Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir



Dari gambar 4.4 persentase karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat diketahui yaitu, responden yang berpendidikan terkahir SD sebanyak 32%, SMP sebanyak 30%, SMA sebanyak 27%, D-III sebanyak 10% dan S1 sebanyak 1%

Jadi dapat disimpulkan dari tabel 4.6 dan gambar 4.4 data karakteristik responden terbanyakmberdasarkan pendidikan terakhir adalah SD.

Tabel 4.7

Pengelompokkan Responden Berdasarkan Pendapatan/Bulan

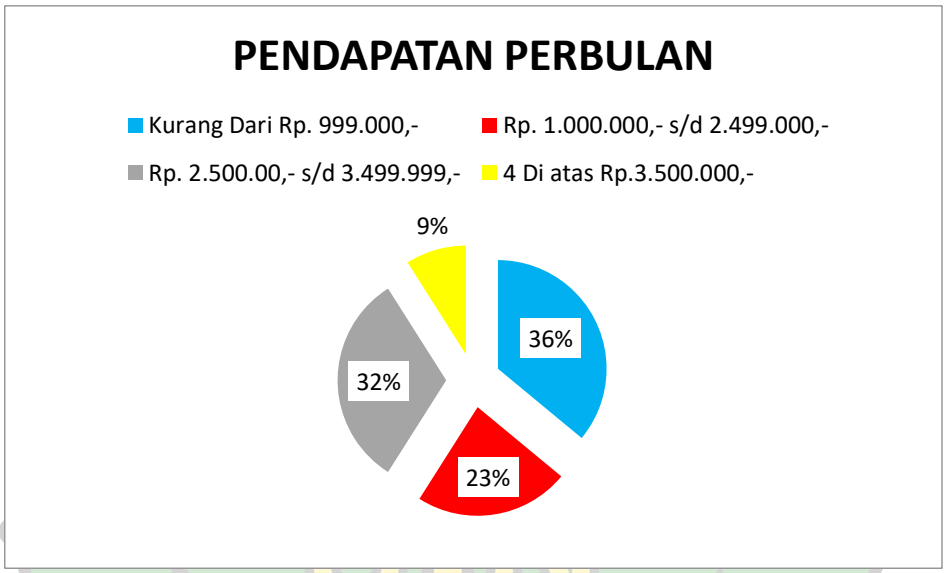
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Dari Rp. 999.000,-	36	36.0	36.0	36.0
	Rp. 1.000.000,- s/d 2.499.000,-	23	23.0	23.0	59.0
	Rp. 2.500.00,- s/d 3.499.999,-	32	32.0	32.0	91.0
	4 Di atas Rp.3.500.000,-	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data kuesioner yang telah diolah menggunakan program SPSS 22 for windows

Berdasarkan data pengelompokan responden berdasarkan pendapatan perbulan dapat diketahui bahwa jumlah responden yang berpendapatan Kurang dari Rp 999.000,- perbulan berjumlah 36 orang, berpendapatan Rp 1.000.000,- s/d Rp 2.499.000,- berjumlah 23 orang, berpendapatan Rp 2.500.000,- Rp 3.499.000 berjumlah 32 orang dan berpendapatan diatas Rp 3.500.000 berjumlah 9 orang. Untuk lebih jelas dapat di lihat pada gambar 4.5 berikut ini:

Diagram 4.5

Persentase Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan



Berdasarkan gambar 4.5 diatas pendapatan perbulan dapat diketahui bahwa jumlah responden yang berpendapatan Kurang dari Rp 999.000,- perbulan sebanyak 36%, berpendapatan Rp 1.000.000,- s/d Rp 2.499.000,- sebanyak 23%, berpendapatan Rp 2.500.000,- Rp 3.499.000 sebanyak 32% dan berpendapatan diatas Rp 3.500.000 sebanyak 9%.

Dari penjelasan tabel 4.7 dan gambar 4.5 dapat di simpulkan pendapatan perbulan responden yang paling dominan adalah kurang dari Rp 999.000

Tabel 4.8

Pengelompokkan Responden Berdasarkan Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1. Nelayan / Petani Tambak	42	42.0	42.0	42.0
	3. PNS / TNI / POLRI	4	4.0	4.0	46.0
	4. Swasta / Wiraswasta	14	14.0	14.0	60.0
	5. Pensiunan / Purnawirawan	3	3.0	3.0	63.0
	6. Lainnya	37	37.0	37.0	100.0

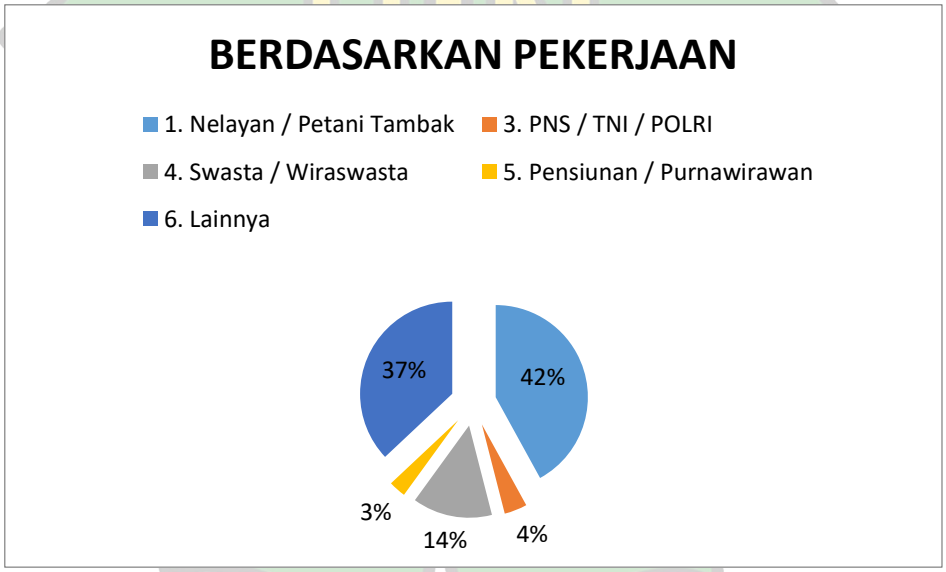
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data kuesioner yang telah diolah menggunakan program SPSS 22 for windows

Berdasarkan data pengelompokan responden berdasarkan pekerjaan dapat diketahui bahwa jumlah responden Nelayan/Petani Tambak sebanyak 42 orang, PNS/TNI/POLRI sebanyak 4 orang, Swasta/Wiraswasta sebanyak 14 orang, Pensiunan/Purnawirawan sebanyak 3 orang dan Lainnya sebanyak 37 orang. Untuk lebih jelas dapat di lihat pada gambar 4.5 berikut ini:

Diagram 4.6

Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan



Berdasarkan gambar 4.6 diatas pekerjaan dapat diketahui bahwa jumlah responden yang bekerja sebagai Nelayan/Petani Tambak sebanyak 42%, PNS/TNI/POLRI sebanyak 4%, Swasta/Wiraswasta sebanyak 14%, Pensiunan/Purnawirawan sebanyak 3 orang dan Lainnya sebanyak 37%.

Dari penjelasan tabel 4.8 dan gambar 4.6 dapat di simpulkan pekerjaan responden yang paling dominan adalah lainnya.

Tabel 4.9

Pengelompokkan Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan ke Kantor Keuchik

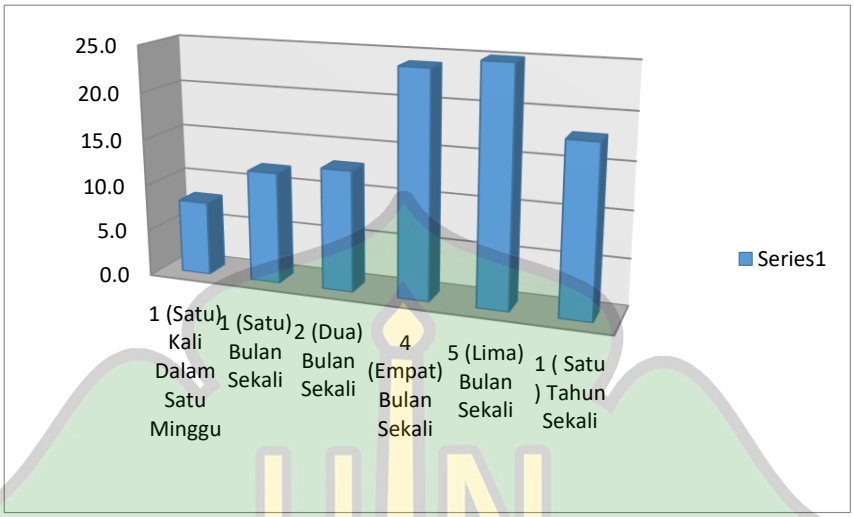
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1. 1 (Satu) Kali Dalam Satu Minggu	8	8.0	8.0	8.0
	2. 1 (Satu) Bulan Sekali	12	12.0	12.0	20.0
	3. 2 (Dua) Bulan Sekali	13	13.0	13.0	33.0
	4. 4 (Empat) Bulan Sekali	24	24.0	24.0	57.0
	5. 5 (LIma) Bulan Sekali	25	25.0	25.0	82.0
	6. 1 (Satu) Tahun Sekali	18	18.0	18.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data kuesioner yang telah diolah menggunakan program SPSS 22 for windows

Berdasarkan data pengelompokan responden berdasarkan Jumlah Kunjungan ke Kantor Keuchik dapat diketahui bahwa jumlah responden yang berkunjung satu kali dalam satu minggu sebanyak 8 orang, 1 (Satu) bulan sekali sebanyak 12 orang, 2 (Dua) bulan sekali sebanyak 23 orang, 4 (Empat) bulan sekali sebanyak 24 orang, 5 (Lima) bulan sekali sebanyak 25 orang dan 1 (Satu) tahun sekali sebanyak 18 orang. Untuk lebih jelas dapat di lihat pada gambar 4.10 berikut ini.

Diagram 4.7

Persentase Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan ke Kantor Keuchik



Berdasarkan gambar 4.7 diatas pekerjaan dapat diketahui bahwa jumlah responden yang yang berkunjung satu kali dalam satu minggu sebanyak 8%, 1 (Satu) bulan sekali sebanyak 12%, 2 (Dua) bulan sekali sebanyak 23%, 4 (Empat) bulan sekali sebanyak 24%, 5 (Lima) bulan sekali sebanyak 25% dan 1 (Satu) tahun sekali sebanyak 18%.

Dari penjelasan tabel 4.9 dan gambar 4.7 dapat di simpulkan jumlah kunjungan ke kantor keuchik responden yang paling dominan adalah 5 (Lima) bulan sekali.

2. Tanggapan Responden dan Uji Skala Likert Kepuasan

a. Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah dikumpulkan pada Gampong Gampong Alue Naga Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh, maka peneliti akan menganalisis kepuasan masyarakat dari hasil pengisian kuesioner sebagai berikut:

1) Keuchik **memimpin penyelenggaraan pemerintahan gampong** penuh bijaksana.

Tabel 4.10

Memimpin Penyelenggaraan Pemerintahan Gampong

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.0	2.0	2.0
	TS	1	1.0	1.0	3.0
	KS	12	12.0	12.0	15.0
	S	75	75.0	75.0	90.0
	SS	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

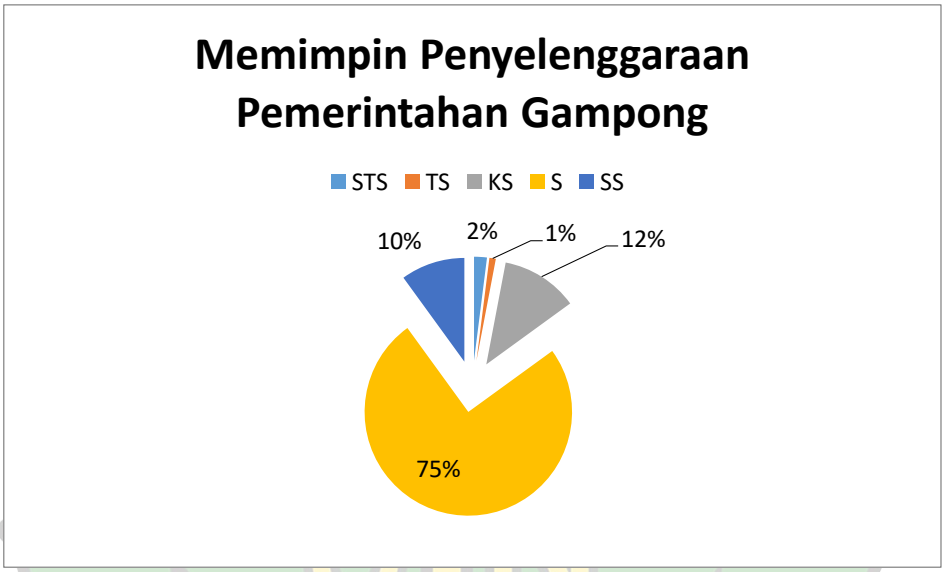
Sumber : Data kuesioner yang telah diolah menggunakan program SPSS 22 for windows.

Dari tabel 4.10 dapat dideskripsikan bahwa responden yang menjawab, Setuju (S) sebanyak 75 orang dengan persentase 75%, Kurang Setuju (KS) sebanyak 12 orang dengan persentase 12%, Sangat Setuju (SS) sebanyak 10 orang dengan persentase 10% , Sangat Tidak Setuju (STS) sebanyak 2 orang dengan persentase 2% dan Tidak Setuju (TS) sebanyak 1 orang dengan persentase 1%

جامعة الرانري
AR-RANIRY

Diagram 4.8

Memimpin penyelenggaraan pemerintahan gampong



2) Keuchik **membina dan meningkatkan perekonomian gampong**

Tabel 4.11

Membina dan Meningkatkan Perekonomian Gampong

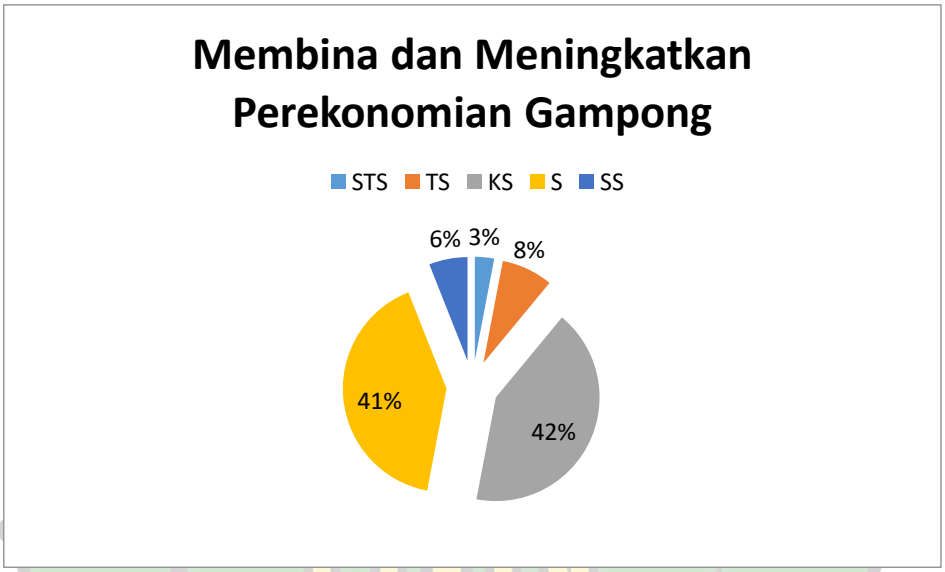
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	3	3.0	3.0	3.0
	TS	8	8.0	8.0	11.0
	KS	42	42.0	42.0	53.0
	S	41	41.0	41.0	94.0
	SS	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data kuesioner yang telah diolah menggunakan program SPSS 22 for windows.

Dari tabel 4.11 dapat dideskripsikan bahwa responden yang menjawab, Kurang Setuju (KS) sebanyak 42 orang dengan persentase 42%, Setuju (S) sebanyak 41 orang dengan persentase 41%, Tidak Setuju (TS) sebanyak 8 orang dengan persentase 8%, Sangat Setuju (SS) sebanyak 6 orang dengan persentase 6% dan Sangat Tidak Setuju (STS) sebanyak 3 orang dengan persentase 3%.

Diagram 4.9

membina dan meningkatkan perekonomian gampong



3) Sekretaris Gampong tidak **melaksanakan urusan perencanaan** dengan baik.

Tabel 4.12

Melaksanakan Urusan Perencanaan

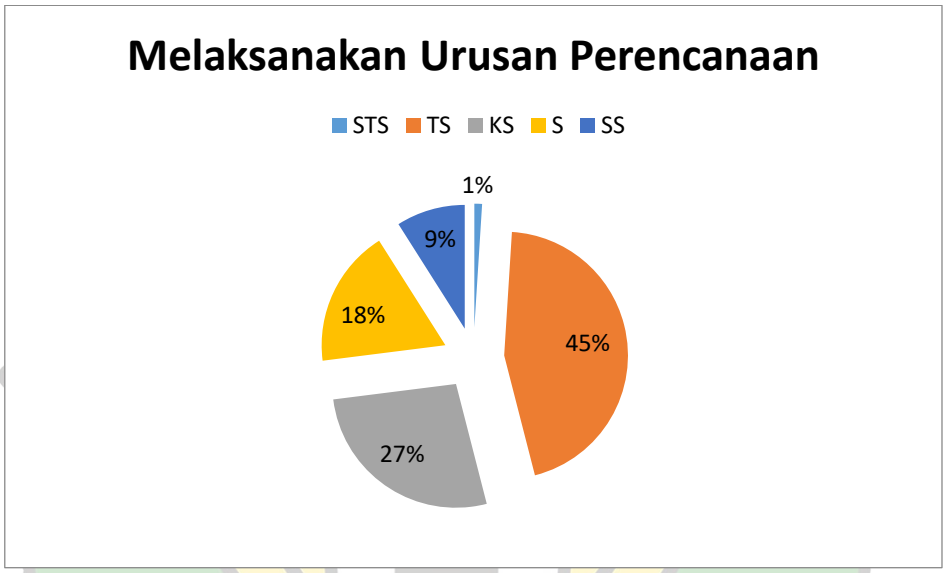
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.0	1.0	1.0
	TS	45	45.0	45.0	46.0
	KS	27	27.0	27.0	73.0
	S	18	18.0	18.0	91.0
	SS	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data kuesioner yang telah diolah menggunakan program SPSS 22 for windows.

Dari tabel 4.12 dapat dideskripsikan bahwa responden yang menjawab, Tidak Setuju (TS) sebanyak 45 orang dengan persentase 45%, Kurang Setuju (KS) sebanyak 27 orang dengan persentase 27%, Setuju (S) sebanyak 18 orang dengan

persentase 18%, Sangat Setuju (SS) sebanyak 9 orang dengan persentase 9% dan Sangat Tidak Setuju (STS) sebanyak 1 orang dengan persentase 1%.

Diagram 4.10
melaksanakan urusan perencanaan



4) Kepala Seksi Pemerintahan telah melaksanakan manajemen **Regulasi Gampong.**

Tabel 4.13

Regulasi Gampong.

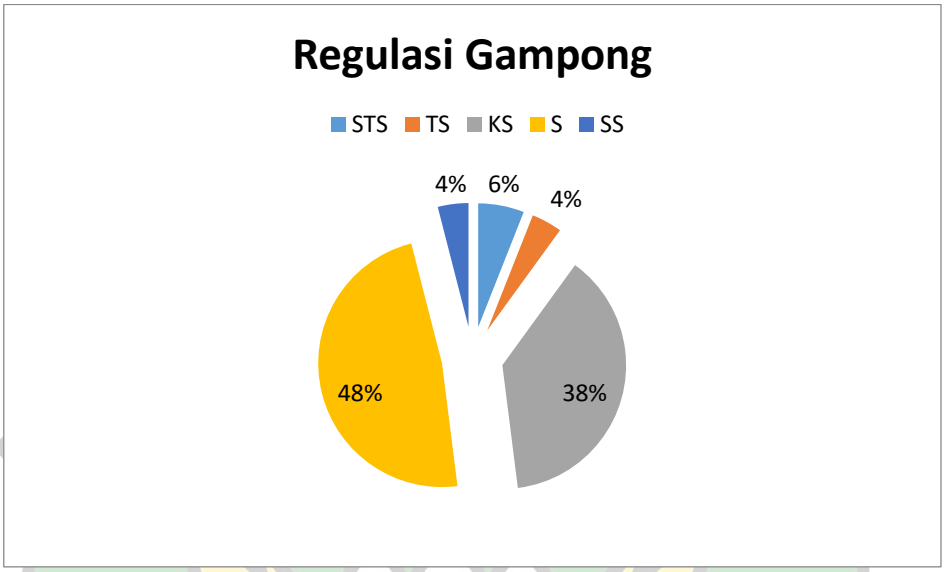
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	6	6.0	6.0	6.0
	TS	4	4.0	4.0	10.0
	KS	38	38.0	38.0	48.0
	S	48	48.0	48.0	96.0
	SS	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data kuesioner yang telah diolah menggunakan program SPSS 22 for windows.

Dari tabel 4.13 dapat dideskripsikan bahwa responden yang menjawab, Setuju (S) sebanyak 48 orang dengan persentase 48%, Kurang Setuju (KS) sebanyak 38 orang dengan persentase 38%, Sangat Tidak Setuju (STS) sebanyak 6 orang

dengan persentase 6%. Tidak Setuju (TS) sebanyak 4 orang dengan persentase 4% dan Sangat Setuju (SS) sebanyak 4 orang dengan persentase 4%.

Diagram 4.11
Regulasi Gampong



5) Kepala Seksi Kesejahteraan tidak melaksanakan pembangunan bidang **Kesehatan**

Tabel 4.14

Kesehatan.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	4	4.0	4.0	4.0
	TS	42	42.0	42.0	46.0
	KS	29	29.0	29.0	75.0
	S	14	14.0	14.0	89.0
	SS	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

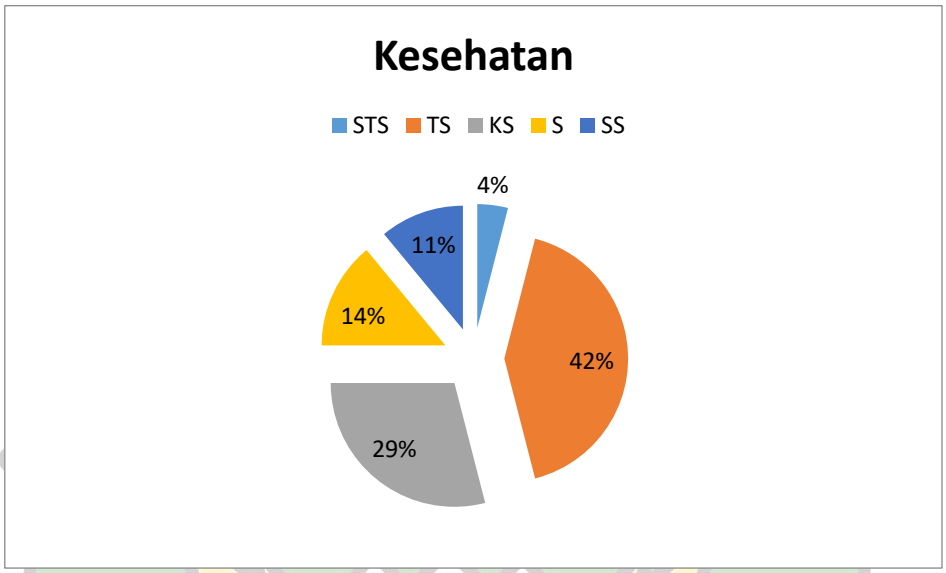
Sumber : Data kuesioner yang telah diolah menggunakan program SPSS 22 for windows.

Dari tabel 4.14 dapat dideskripsikan bahwa responden yang menjawab, Tidak Setuju (TS) sebanyak 42 orang dengan persentase 42%, Kurang Setuju (KS) sebanyak 29 orang dengan persentase 29%, Setuju (S) sebanyak 14 orang dengan persentase 14%, Sangat Setuju (SS) sebanyak 11 orang dengan persentase 11% dan

Sangat Tidak Setuju (STS) sebanyak 4 orang dengan persentase 4%.

Diagram 4.12

Kesehatan



6) Kepala Seksi Pelayanan telah melaksanakan penyuluhan terhadap masyarakat dalam **Pelestarian Nilai Agama.**

Tabel 4.15

Pelestarian Nilai Agama.

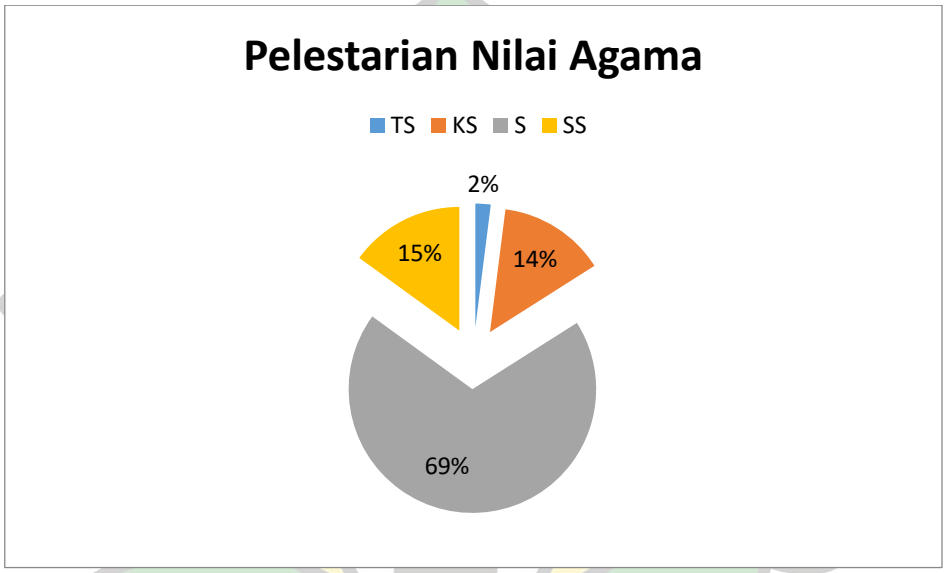
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	2.0	2.0	2.0
	KS	14	14.0	14.0	16.0
	S	69	69.0	69.0	85.0
	SS	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data kuesioner yang telah diolah menggunakan program SPSS 22 for windows.

Dari tabel 4.15 dapat dideskripsikan bahwa responden yang menjawab, Setuju (S) sebanyak 69 orang dengan persentase 69%, Sangat Setuju (SS) sebanyak 15

orang dengan persentase 15%, Kurang Setuju (KS) sebanyak 14 orang dengan persentase 14%, Tidak Setuju (TS) sebanyak 2 orang dengan persentase 2%, dan Sangat Tidak Setuju (STS) sebanyak 0 orang dengan persentase 0%.

Diagram 4.13
Pelestarian Nilai Agama



7) Ulee Jurong telah melaksanakan **pembinaan kemasyarakatan gampong**

Tabel 4.16
Pembinaan Kemasyarakatan Gampong

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	3.0	3.0	3.0
	KS	18	18.0	18.0	21.0
	S	69	69.0	69.0	90.0
	SS	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

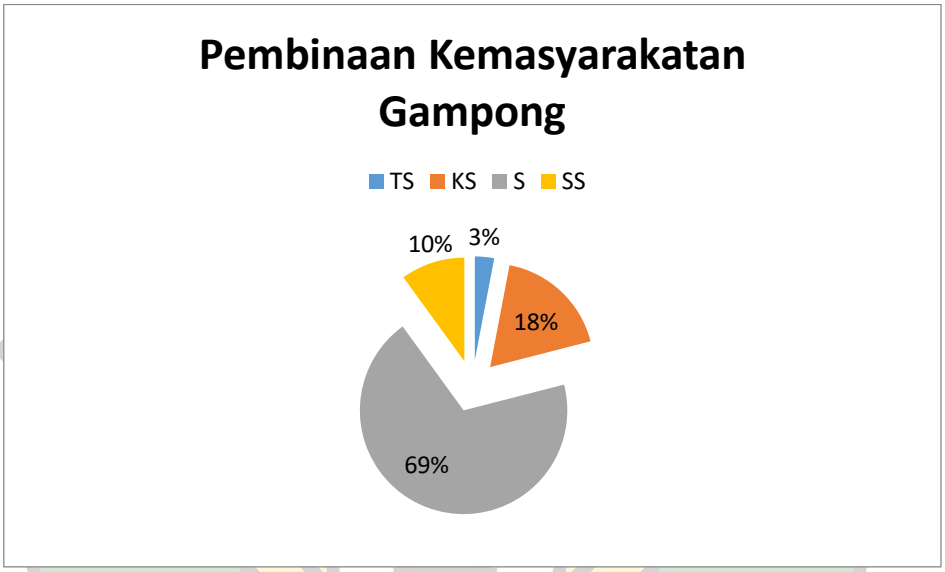
Sumber : Data kuesioner yang telah diolah menggunakan program SPSS 22 for windows.

Dari tabel 4.16 dapat dideskripsikan bahwa responden yang menjawab, Setuju (S) sebanyak 69 orang dengan persentase 69%, Kurang Setuju (KS) sebanyak 18

orang dengan persentase 18%, Sangat Setuju (SS) sebanyak 10 orang dengan persentase 10%, Tidak Setuju (TS) sebanyak 3 orang dengan persentase 3%, dan Sangat Tidak Setuju (STS) sebanyak 0 orang dengan persentase 0%.

Diagram 4.14

Pembinaan Kemasyarakatan Gampong



8) Kepala urusan umum dan perencanaan belum melakasanakan **urusan penataan administrasi perangkat gampong.**

Tabel 4.17

Urusan Penataan Administrasi Perangkat Gampong.

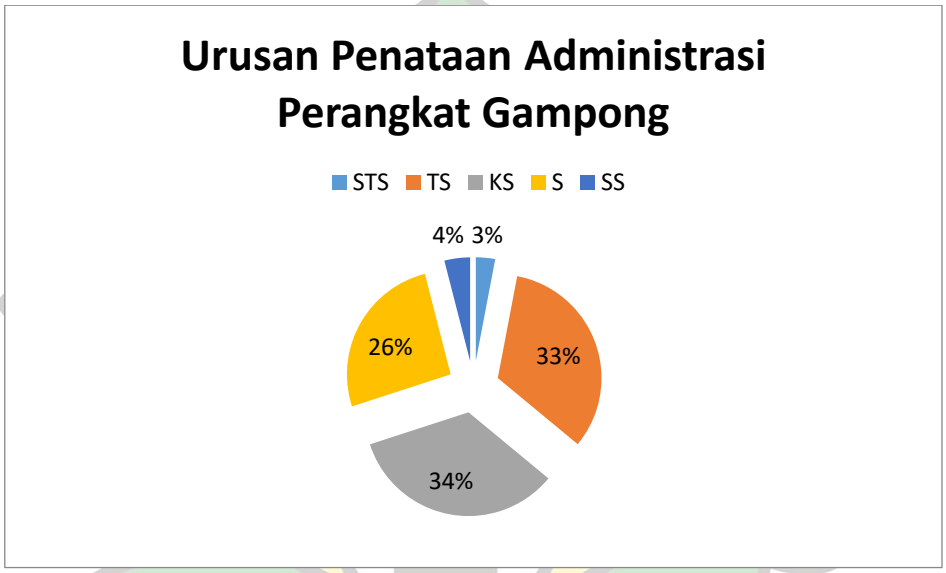
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	3	3.0	3.0	3.0
	TS	33	33.0	33.0	36.0
	KS	34	34.0	34.0	70.0
	S	26	26.0	26.0	96.0
	SS	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data kuesioner yang telah diolah menggunakan program SPSS 22 for windows.

Dari tabel 4.17 dapat dideskripsikan bahwa responden yang menjawab, Kurang Setuju (KS) sebanyak 34 orang dengan persentase 34%, Tidak Setuju (TS)

sebanyak 33 orang dengan persentase 33%, Setuju (S) sebanyak 26 orang dengan persentase 26%, Sangat Setuju (SS) sebanyak 4 orang dengan persentase 4%, dan Sangat Tidak Setuju (STS) sebanyak 3 orang dengan persentase 3%.

Diagram 4.15
Urusan Penataan Administrasi Gampong



9) Kepala urusan keuangan telah melaksanakan **urusan keuangan** dengan baik.

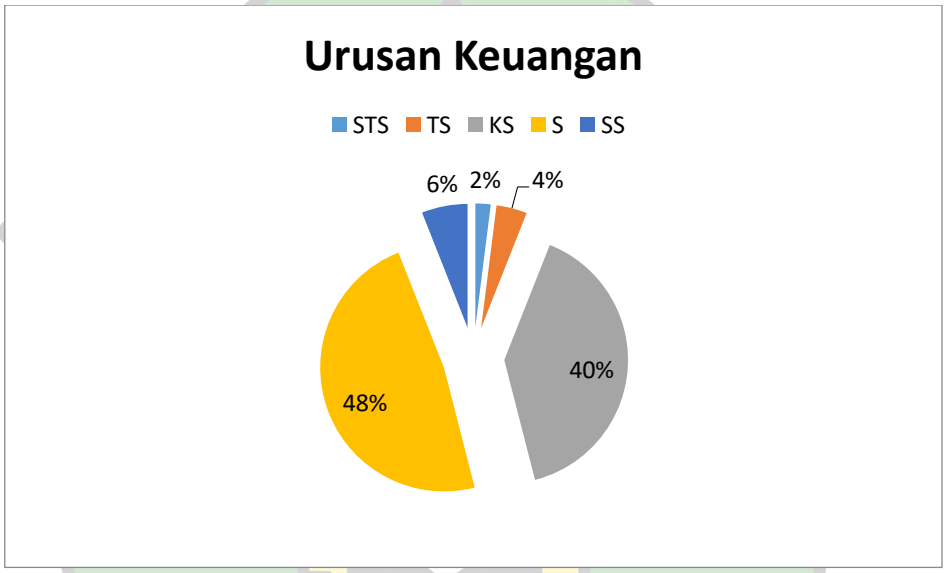
Tabel 4.18
Urusan Keuangan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.0	2.0	2.0
	TS	4	4.0	4.0	6.0
	KS	40	40.0	40.0	46.0
	S	48	48.0	48.0	94.0
	SS	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data kuesioner yang telah diolah menggunakan program SPSS 22 for windows.

Dari tabel 4.18 dapat dideskripsikan bahwa responden yang menjawab, Setuju (S) sebanyak 48 orang dengan persentase 48%, Kurang Setuju (KS) sebanyak 40 orang dengan persentase 40%, Sangat Setuju (SS) sebanyak 6 orang dengan persentase 6%, Tidak Setuju (TS) sebanyak 4 orang dengan persentase 4% dan Sangat Tidak Setuju (STS) sebanyak 2 orang dengan persentase 2%.

Diagram 4.16
Urusan keuangan



10) Imuem Gampong telah memimpin kegiatan **pelaksanaan syariat islam dalam kehidupan masyarakat**

Tabel 4.19

Pelaksanaan Syariat Islam dalam Kehidupan Masyarakat

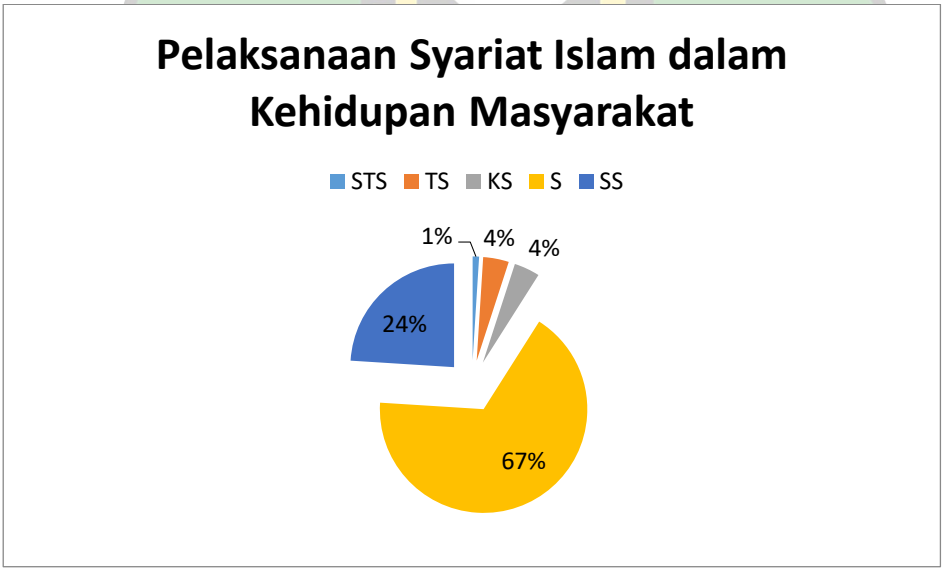
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.0	1.0	1.0
	TS	4	4.0	4.0	5.0
	KS	4	4.0	4.0	9.0
	S	67	67.0	67.0	76.0
	SS	24	24.0	24.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data kuesioner yang telah diolah menggunakan program SPSS 22 for windows.

Dari tabel 4.19 dapat dideskripsikan bahwa responden yang menjawab, Setuju (S) sebanyak 67 orang dengan persentase 67%, Sangat Setuju (SS) sebanyak 24 orang dengan persentase 24%, Kurang Setuju (KS) sebanyak 4 orang dengan persentase 4%, Tidak Setuju (TS) sebanyak 4 orang dengan persentase 4% dan Sangat Tidak Setuju (STS) sebanyak 1 orang dengan persentase 1%.

Diagram 4.17

Pelaksanaan Syariat Islam Dalam Kehidupan Masyarakat



11) Imuem Gampong tidak mengurus **kegiatan kemakmuran masjid**

Tabel 4.20

Kegiatan Kemakmuran Masjid

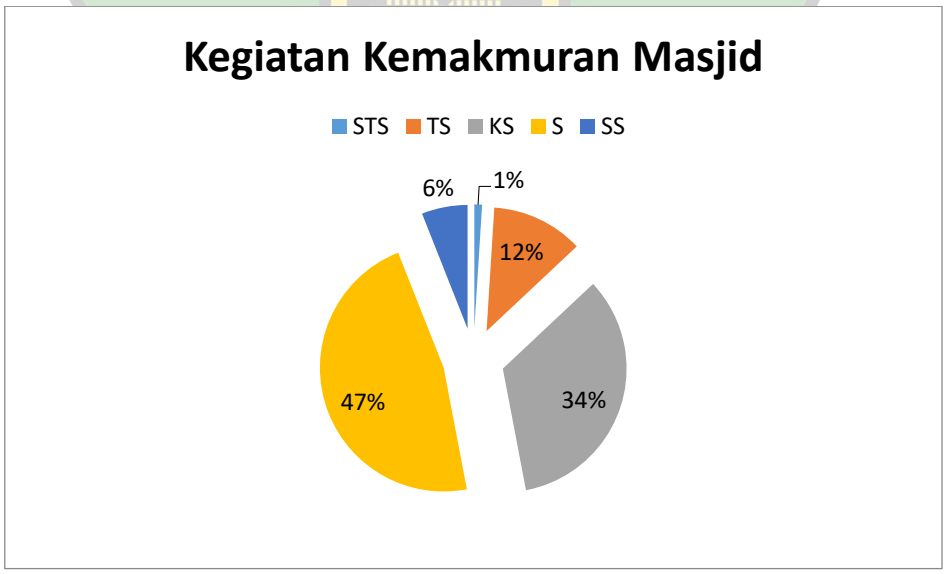
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.0	1.0	1.0
	TS	12	12.0	12.0	13.0
	KS	34	34.0	34.0	47.0
	S	47	47.0	47.0	94.0
	SS	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data kuesioner yang telah diolah menggunakan program SPSS 22 for windows.

Dari tabel 4.20 dapat dideskripsikan bahwa responden yang menjawab, Setuju (S) sebanyak 47 orang dengan persentase 47%, Kurang Setuju (KS) sebanyak 34 orang dengan persentase 34%, Tidak Setuju (TS) sebanyak 12 orang dengan persentase 12%, Sangat Setuju (SS) sebanyak 6 orang dengan persentase 6% dan Sangat Tidak Setuju (STS) sebanyak 1 orang dengan persentase 1%.

Diagram 4.18

Kegiatan Kemakmuran Masjid



12) Tuha Peuet tidak **menyepakati rancangan reusam gampong** bersama keuchik.

Tabel 4.21

Menyepakati Rancangan Reusam Gampong

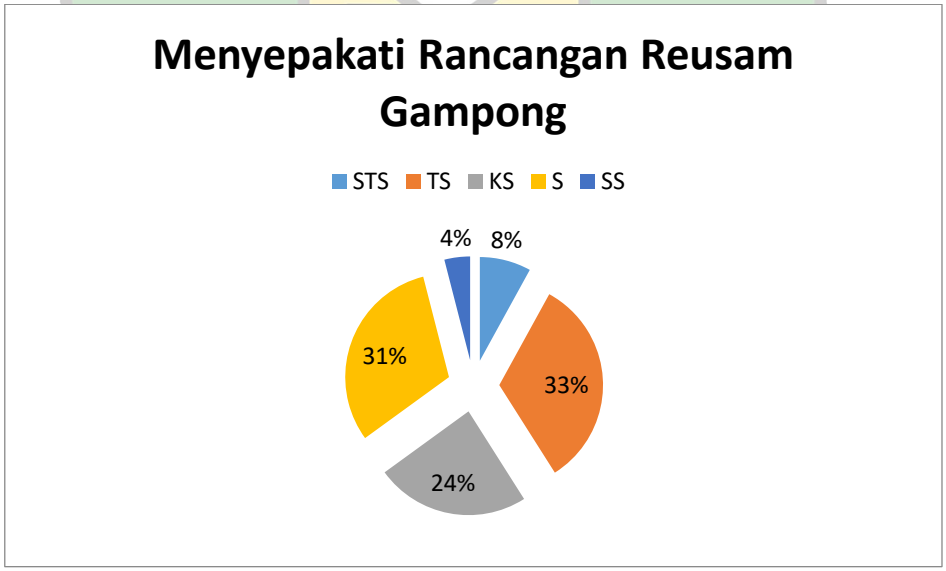
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	8	8.0	8.0	8.0
	TS	33	33.0	33.0	41.0
	KS	24	24.0	24.0	65.0
	S	31	31.0	31.0	96.0
	SS	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data kuesioner yang telah diolah menggunakan program SPSS 22 for windows.

Dari tabel 4.21 dapat dideskripsikan bahwa responden yang menjawab, Tidak Setuju (TS) sebanyak 33 orang dengan persentase 33%, Setuju (S) sebanyak 31 orang dengan persentase 31%, Kurang Setuju (KS) sebanyak 24 orang dengan persentase 24%, Sangat Tidak Setuju (STS) sebanyak 8 orang dengan persentase 8% dan Sangat Setuju (SS) sebanyak 4 orang dengan persentase 4%.

Diagram 4.19

Menyepakati rancangan Reusam gampong



13) Tuha Peuet **menampung aspirasi masyarakat.**

Tabel 4.22

Menampung Aspirasi Masyarakat

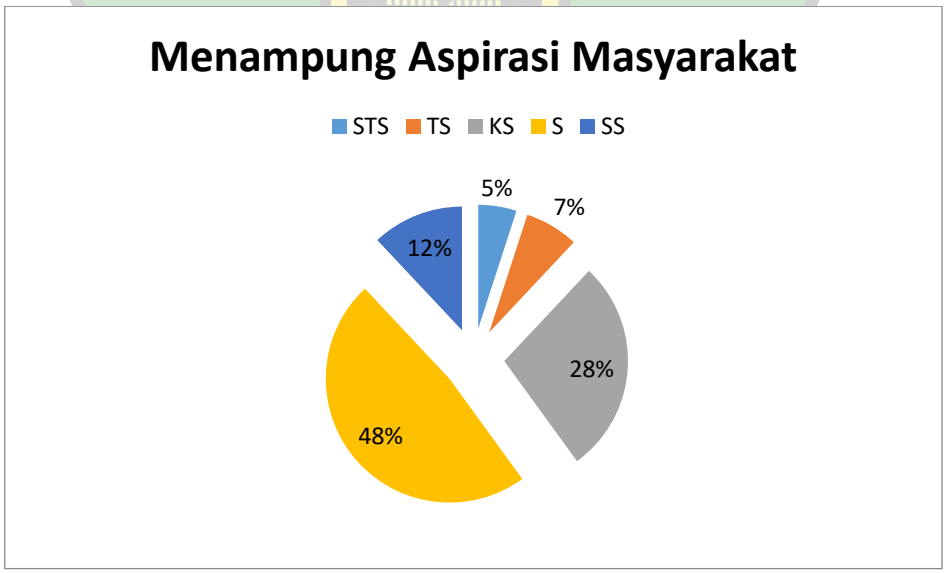
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	5	5.0	5.0	5.0
	TS	7	7.0	7.0	12.0
	KS	28	28.0	28.0	40.0
	S	48	48.0	48.0	88.0
	SS	12	12.0	12.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data kuesioner yang telah diolah menggunakan program SPSS 22 for windows.

Dari tabel 4.22 dapat dideskripsikan bahwa responden yang menjawab, Setuju (S) sebanyak 48 orang dengan persentase 48%, Kurang Setuju (KS) sebanyak 28 orang dengan persentase 28%, Sangat Setuju (SS) sebanyak 12 orang dengan persentase 12%, Tidak Setuju (TS) sebanyak 7 orang dengan persentase 7% dan Sangat Tidak Setuju (STS) sebanyak 5 orang dengan persentase 5%.

Diagram 4.20

Menampung Aspirasi Masyarakat



Adapun hasil penelitian tanggapan responden terhadap kepuasan dapat dirangkum dan dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.23

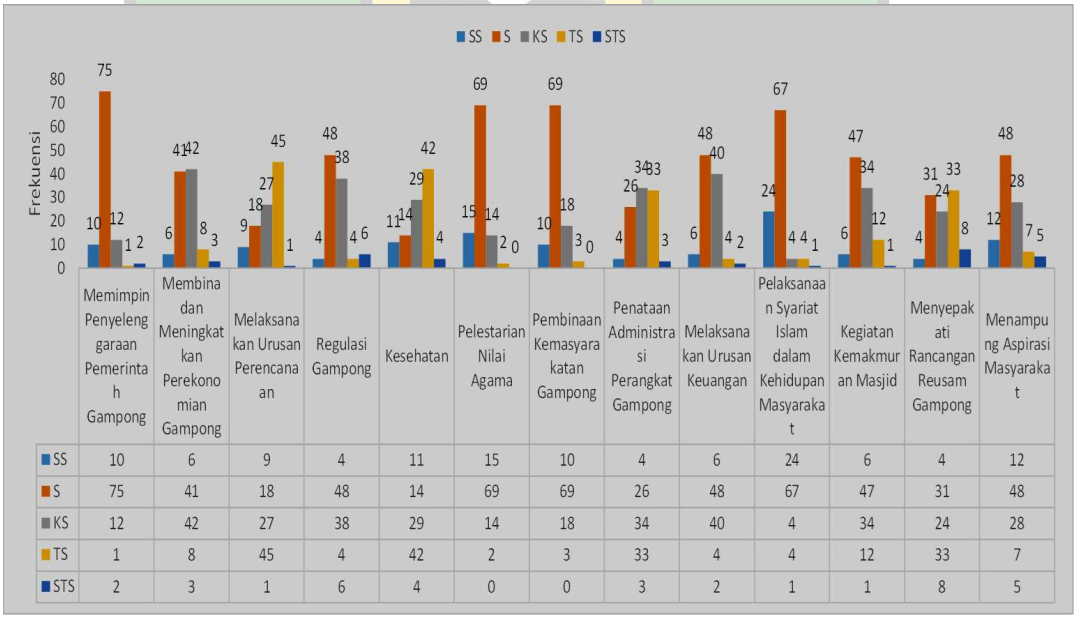
Jawaban Responden Terhadap Kepuasan

NO	PERNYATAAN	JAWABAN RESPONDEN TERHADAP KEPUASAN										TOTAL	
		SS 5		S 4		KS 3		TS 2		STS 1			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Memimpin Penyelenggaraan Pemerintah Gampong	10	10.00	75	75.00	12	12.00	1	1.00	2	2.00	100	100
2	Membina dan Meningkatkan Perekonomian Gampong	6	6.00	41	41.00	42	42.00	8	8.00	3	3.00	100	100
3	Melaksanakan Urusan Perencanaan	9	9.00	18	18.00	27	27.00	45	45.00	1	1.00	100	100
4	Regulasi Gampong	4	4.00	48	48.00	38	38.00	4	4.00	6	6.00	100	100
5	Kesehatan	11	11.00	14	14.00	29	29.00	42	42.00	4	4.00	100	100
6	Pelestarian Nilai Agama	15	15.00	69	69.00	14	14.00	2	2.00	0	0.00	100	100
7	Pembinaan Kemasyarakatan Gampong	10	10.00	69	69.00	18	18.00	3	3.00	0	0.00	100	100
8	Penataan Administrasi Perangkat Gampong	4	4.00	26	26.00	34	34.00	33	33.00	3	3.00	100	100
9	Melaksanakan Urusan Keuangan	6	6.00	48	48.00	40	40.00	4	4.00	2	2.00	100	100
10	Pelaksanaan Syariat Islam dalam Kehidupan Masyarakat	24	24.00	67	67.00	4	4.00	4	4.00	1	1.00	100	100
11	Kegiatan Kemakmuran Masjid	6	6.00	47	47.00	34	34.00	12	12.00	1	1.00	100	100
12	Menyepakati Rancangan Reusam Gampong	4	4.00	31	31.00	24	24.00	33	33.00	8	8.00	100	100
13	Menampung Aspirasi Masyarakat	12	12.00	48	48.00	28	28.00	7	7.00	5	5.00	100	100

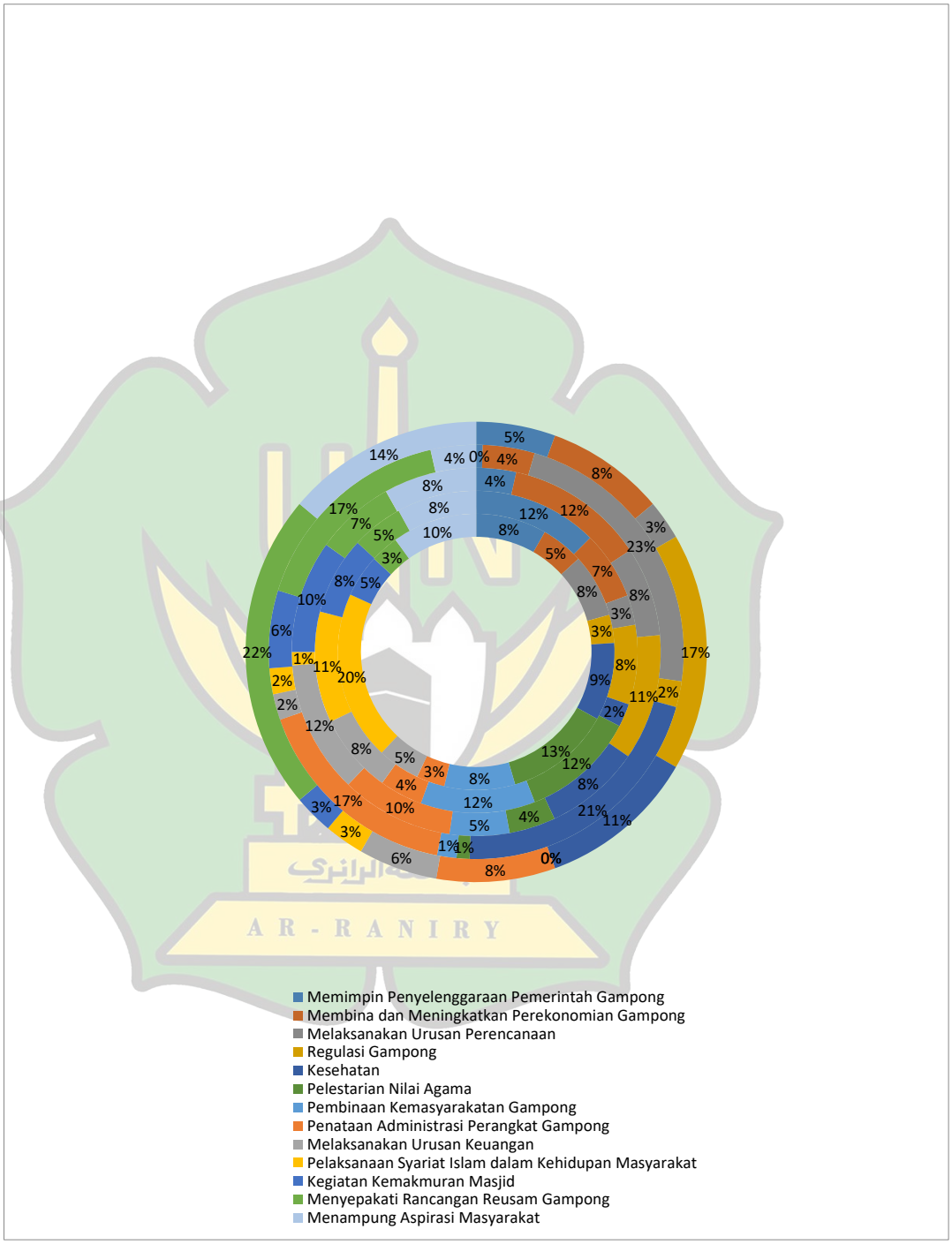
Sumber : Data primer diolah Tahun 2021

Grafik 4.1

Persentase Jawaban Responden Terhadap Kepuasan



Grafik 4.2`
Persentase Jawaban Responden Terhadap Kepuasan



Tabel diatas hasil jawaban responden terhadap kepuasan dapat dideskripsikan bahwa menunjukkan indikator Memimpin Penyelenggaraan Pemerintah Gampong, Membina dan Meningkatkan Perekonomian Gampong, Melaksanakan Urusan Perencanaan, Regulasi Gampong, Kesehatan, Pelestarian Nilai Agama, Pembinaan Kemasyarakatan Gampong, Penataan Administrasi Perangkat Gampong, Melaksanakan Urusan Keuangan, Pelaksanaan Syariat Islam dalam Kehidupan Masyarakat, Kegiatan Kemakmuran Masjid, Menyepakati Rancangan Reusam Gampong, dan Menampung Aspirasi Masyarakat. Adapun jawaban responden pada kategori Sangat Setuju (SS) sebesar 9,30%, yaitu hasil dari penjumlahan Sangat Setuju (SS) (6+9+4+11+15+10+4+6+24+6+4+12 = 121 : 13 = 9,30%), Jawaban responden pada kategori Setuju (S) sebesar 46,23%, yaitu hasil dari penjumlahan Setuju (S) (75+41+18+48+14+69+69+26+48+67+47+31+48 = 601 : 13 = 46,23%), Jawaban responden pada kategori Kurang Setuju (KS) sebesar 26,46%, yaitu hasil dari penjumlahan Kurang Setuju (S)(12+42+27+38+29+14+18+34+40+4+34+24+28 = 344 : 13 = 26,46%), Jawaban responden pada kategor Tidak Setuju (TS) sebesar 15,23%, yaitu hasil dari penjumlahan Tidak Setuju (ST) (1+8+45+4+42+2+3+33+4+4+12+33+7 = 198 : 13 = 15,23%), Jawaban responden pada kategor Sangat Tidak Setuju (STS) sebesar 2,76%, yaitu hasil dari penjumlahan Sangat Tidak Setuju (STS) (2+3+1+6+4+0+0+3+2+1+1+8+5 = 36 : 13 = 2,76%).

Adapun jawaban responden yang terendah adalah kategori Sangat Tidak Setuju (STS) kemudian kategori Sangat Setuju (SS), selanjutnya diikuti oleh kategori Tidak

Setuju (TS) dan Kurang Setuju (KS). Jawaban responden yang tertinggi adalah kategori Setuju (S).

a. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidak validnya suatu kuesioner. Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan suatu instrument. Dengan skor total pada tingkat signifikansi 0,05 dan jumlah sampel sebanyak 100 orang.

Dasar pengambilan keputusan jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka item dikatakan valid dan jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka item dikatakan tidak valid. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.24 Berikut ini hasil uji Validitas menggunakan *SPSS* 22 *for windows.*

Tabel 4.24

Hasil Uji Validitas

Item Pertanyaan	Pearson Correlation	R tabel (Taraf Signifikan 5%)	Keterangan
Q1	0,566	0,196%	Valid
Q2	0,335		Valid
Q3	0,558		Valid
Q4	0,197		Valid
Q5	0,562		Valid
Q6	0,501		Valid
Q7	0,610		Valid
Q8	0,578		Valid
Q9	0,719		Valid
Q10	0.676		Valid
Q11	0,510		Valid
Q12	0,548		Valid

Q13	0,678		Valid

Sumber : Data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS 22 for windows.

Berdasarkan dari hasil uji validitas pada tabel 4.24 menunjukkan bahwa nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, lebih besar dibandingkan nilai , maka hasil uji validitas dapat dinyatakan valid dan penelitian dapat dilanjutkan.

b. Uji Reliabilitas

Pengujian Reliabilitas dilakukan untuk mendapatkan jawaban yang konsisten atau stabil dari waktu kewaktu. Uji Reliabilitas dilakukan dengan menggunakan program *SPSS* 22 *for windows.* Untuk melakukan uji reliabilitas digunakan metode pengukuran Reliabilitas Cronbach Alpha, suatu instrument dapat dikatakan reliable apa bila nilai alpha lebih besar dari 0,60 dan sebaliknya. Berikut tabel 4.25 hasil uji realibitas menggunakan *SPSS* 22 *for windows.*

Tabel 4.25

Uji Reliablitas

Realibilitas Coeficient	Cronbach's Alpha	Keterangan
13 Item Pertanyaan	0,787	Reliable

Sumber : Data yang telah diolah dengan menggunakan SPSS 22 for windows.

Dari tabel 4.25 Hasil uji reliabilitas diatas dapat dilihat bahwa masing-masing nilai Cronbach Alpha untuk 13 item pertanyaan adalah 0,787, nilai tersebut lebih besar dari 0,60 yang artinya bahwa semua 13 item pertanyaan adalah reliable.

J. Analisis dan Pembahasan Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pemerintah Gampong Alue Naga Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh.

a. Analisis dan Pembahasan Kinerja Pemerintah Gampong Alue Naga Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh.

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pemerintah Gampong Alue Naga Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh berdasarkan pada pengolahan data hasil kuesioner pengukuran 13 unsur pelayanan sebagai berikut:

1) Perhitungan Nilai Skor Kepuasan Per Unsur dari 13 Unsur yang dinilai:

Tabel 4.26

Nilai Skor Per Unsur Kepuasan

NO	UNSUR KEPUASAN	NILAI PER UNSUR
1	Memimpin Penyelenggaraan Pemerintah Gampong	390
2	Membina dan Meningkatkan Perekonomian Gampong	339
3	Melaksanakan Urusan Perencanaan	289
4	Regulasi Gampong	340
5	Kesehatan	286
6	Pelestarian Nilai Agama	397
7	Pembinaan Kemasyarakatan Gampong	386
8	Penataan Administrasi Perangkat Gampong	295
9	Melaksanakan Urusan Keuangan	352
10	Pelaksanaan Syariat Islam dalam Kehidupan Masyarakat	409
11	Kegiatan Kemakmuran Masjid	345
12	Menyepakati Rancangan Reusam Gampong	290
13	Menampung Aspirasi Masyarakat	355

2) Perhitungan Nilai rata-rata Per Unsur Kepuasan dari 13 Unsur yang dinilai:

$$Nilai\ rata\text{-}rata\ per\ unsur = \frac{Jumlah\ nilai\ per\ unsur}{Jumlah\ Responden}$$

Tabel 4.27

Nilai Rata-rata Per Unsur Kepuasan

NO	UNSUR KEPUASAN	NILAI PER UNSUR	NILAI RATA-RATA PER UNSUR
1	Memimpin Penyelenggaraan Pemerintah Gampong	390 : 100	3,9
2	Membina dan Meningkatkan Perekonomian Gampong	339 : 100	3,39
3	Melaksanakan Urusan Perencanaan	289 : 100	2,89
4	Regulasi Gampong	340 : 100	3,4
5	Kesehatan	286 : 100	2,86
6	Pelestarian Nilai Agama	397 : 100	3,97
7	Pembinaan Kemasyarakatan Gampong	386 : 100	3,86
8	Penataan Administrasi Perangkat Gampong	295 : 100	2,95
9	Melaksanakan Urusan Keuangan	352 : 100	3,52
10	Pelaksanaan Syariat Islam dalam Kehidupan Masyarakat	409 : 100	4,09
11	Kegiatan Kemakmuran Masjid	345 : 100	3,45
12	Menyepakati Rancangan Reusam Gampong	290 : 100	2,9
13	Menampung Aspirasi Masyarakat	355 : 100	3,55

3) Perhitungan Nilai rata-rata Tertimbang Kepuasan dari 13 unsur yang dinilai:

NRR Tertimbang = NRR Per Unsur x 0,11

Tabel 4.28

Nilai Rata-rata Tertimbang Kepuasan

NO	UNSUR KEPUASAN	JUMLAH NILAI PER UNSUR JUMLAH RESPONDEN	NILAI RATA-RATA PER TERTIMBANG
1	Memimpin Penyelenggaraan Pemerintah Gampong	3,9 × 0,11	0,429
2	Membina dan Meningkatkan Perekonomian Gampong	3,39 × 0,11	0,373
3	Melaksanakan Urusan Perencanaan	2,89 × 0,11	0,318
4	Regulasi Gampong	3,4 ×0,11	0,374
5	Kesehatan	2,86 × 0,11	0,315
6	Pelestarian Nilai Agama	3,97 × 0,11	0,437
7	Pembinaan Kemasyarakatan Gampong	3,86 × 0,11	0,425
8	Penataan Administrasi Perangkat Gampong	2,95 × 0,11	0,325
9	Melaksanakan Urusan Keuangan	3,52 × 0,11	0,387
10	Pelaksanaan Syariat Islam dalam Kehidupan Masyarakat	4,09 × 0,11	0,450
11	Kegiatan Kemakmuran Masjid	3,45 × 0,11	0,380
12	Menyepakati Rancangan Reusam Gampong	2,9 × 0,11	0,319
13	Menampung Aspirasi Masyarakat	3,55 × 0,11	0,391
$\sum NRR\ Tertimbang$			4.920

4) Perhitungan Nilai Indeks

Menghitung Nilai Indeks Kepuasan dilakukan sesuai dengan PERMENPAN RB NO.14 Tahun 2017. Untuk mempermudah Interprestasi nilai IKM antara rentang 20-100, maka nilai rata-rata tertimbang dikonversikan dengan nilai dasar 20. Rumusnya:

Nilai Konversi IKM = $\sum NRR\ Tertimbang \times 20$

Selanjutnya Nilai Konversi Indeks Kepuasan Mayarakat (IKM) Pemerintah Gampong Alue Naga disesuaikan dengan kategori mutu pelayanan berdasarkan indeks yang ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.29

Nilai Interval, Konversi dan Bobot Kepuasan

NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	NILAI BOBOT	KINERJA PEMERINTAH GAMPONG ALUE NAGA
3,9	78,00	B	Puas
3,39	67,80	C	Kurang Puas
2,89	57,80	C	Kurang Puas
3,4	68,00	C	Kurang Puas
2,86	57,20	C	Kurang Puas
3,97	79,40	B	Puas
3,86	77,20	B	Puas
2,95	59,00	C	Kurang Puas
3,52	70,40	B	Puas
4,09	81,80	B	Puas
3,45	69,00	B	Puas
2,9	58,00	C	Kurang Puas
3,55	71,00	B	Puas

Sumber : Data Kuesioner yang telah diolah

Berdasarkan Tabel diatas, maka kepuasan Masyarakat memperoleh nilai hasil konversi (78,00), (67,80), (57,80), (68,00), (57,20), (79,40), (77,20), (59,00), (70,40), (81,80), (69,00), (58,00) dan (71,00). Maka nilai bobot (B), (C), (C), (B), (C), (B), (B), (C), (B), (B), (B), (C), (B). Dengan kategori (Puas), (Kurang Puas), (Kurang Puas), (Kurang Puas),), (Kurang Puas), (Puas), (Puas), (Kurang Puas), (Puas), (Puas), (Puas), (Kurang Puas), (Puas).

Apabila dilihat dari masing-masing unsur indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pemerintah Gampong Alue Naga Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh. Berikut hasil penelitian indeks kepuasan masyarakat dari masing-masing unsur:

a) Memimpin Penyelenggaraan Pemerintah Gampong

Memimpin Penyelenggaraan Pemerintah Gampong terdapat pada butir no 1, hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah gampong Alue Naga sebagai berikut:

- Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah gampong Alue Naga.
- Jumlah Nilai Unsur Memimpin Penyelenggaraan Pemerintah Gampong=390

Nilai rata-rata Per Unsur = $\frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{Jumlah\ Responden} = \frac{390}{100} = 3{,}9$

Nilai IKM Unsur Memimpin Penyelenggaraan Pemerintah Gampong = $3{,}9 \times 20 = 78{,}00$

Berdasarkan perhitungan unsur Memimpin Penyelenggaraan Pemerintah Gampong kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN RB No.14 Tahun 2017 Tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pemerintah Gampong Alue Naga 78,00 dengan kategori "Puas".

b) Membina dan Meningkatkan Perekonomian Gampong

Membina dan Meningkatkan Perekonomian Gampong terdapat pada butir no 2, hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah gampong Alue Naga sebagai berikut:

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah gampong Alue Naga.

Jumlah Nilai Unsur Membina dan Meningkatkan Perekonomian Gampong = 339

Nilai rata-rata Per Unsur = $\frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{Jumlah\ Responden} = \frac{339}{100} = 3{,}39$

Nilai IKM Unsur Membina dan Meningkatkan Perekonomian Gampong = $3{,}39 \times 20 = 67{,}80$

Berdasarkan perhitungan unsur Membina dan Meningkatkan Perekonomian Gampong kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN RB No.14 Tahun 2017 Tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pemerintah Gampong Alue Naga 67,80 dengan kategori "Kurang Puas".

c) Melaksanakan Urusan Perencanaan

Melaksanakan Urusan Perencanaan terdapat pada butir no 3, hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah gampong Alue Naga sebagai berikut:

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah gampong Alue Naga.

Jumlah Nilai Unsur Melaksanakan Urusan Perencanaan = 289

Nilai rata-rata Per Unsur = $\frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\textit{Jumlah Responden}} = \frac{289}{100} = 2{,}89$

Nilai IKM Unsur Melaksanakan Urusan Perencanaan = $2{,}89 \times 20 = 57{,}80$

Berdasarkan perhitungan unsur Melaksanakan Urusan Perencanaan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN RB No.14 Tahun 2017 Tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pemerintah Gampong Alue Naga 57,80 dengan kategori "Kurang Puas".

d) Regulasi Gampong

Regulasi Gampong terdapat pada butir no 4, hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah gampong Alue Naga sebagai berikut:

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah gampong Alue Naga.

Jumlah Nilai Unsur Regulasi Gampong = 340

Nilai rata-rata Per Unsur = $\frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{Jumlah\ Responden} = \frac{340}{100} = 3{,}4$

Nilai IKM Unsur Regulasi Gampong = $3{,}4 \times 20 = 68{,}00$

Berdasarkan perhitungan unsur Regulasi Gampong kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN RB No.14 Tahun 2017 Tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pemerintah Gampong Alue Naga 68,00 dengan kategori "Kurang Puas".

e) Kesehatan.

Kesehatan terdapat pada butir no 5, hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah gampong Alue Naga sebagai berikut:

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah gampong Alue Naga.

Jumlah Nilai Unsur Kesehatan = 286

Nilai rata-rata Per Unsur Kesehatan = $\frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{Jumlah\ Responden} = \frac{286}{100} = 2{,}86$

Nilai IKM Unsur Keuchik = $2{,}86 \times 20 = 57{,}20$

Berdasarkan perhitungan unsur Kesehatan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN RB No.14 Tahun 2017 Tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pemerintah Gampong Alue Naga 57,20 dengan kategori "Kurang Puas".

f) Pelestarian Nilai Agama

Pelestarian Nilai Agama terdapat pada butir no 6, hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah gampong Alue Naga sebagai berikut:

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah gampong Alue Naga.

g) Jumlah Nilai Unsur Pelestarian Nilai Agama = 397

Nilai rata-rata Per Unsur = $\frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{Jumlah\ Responden} = \frac{397}{100} = 3{,}97$

h) Nilai IKM Unsur Pelestarian Nilai Agama = $3{,}97 \times 20 = 79{,}40$

Berdasarkan perhitungan unsur Pelestarian Nilai Agama kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN RB No.14 Tahun 2017

Tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pemerintah Gampong Alue Naga 79,40 dengan kategori "Puas".

i) Pembinaan Kemasyarakatan Gampong.

Pembinaan Kemasyarakatan Gampong terdapat pada butir no 7, hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah gampong Alue Naga sebagai berikut:

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah gampong Alue Naga.

Jumlah Nilai Unsur Pembinaan Kemasyarakatan Gampong

= 386

Nilai rata-rata Per Unsur = $\frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{Jumlah\ Responden} = \frac{386}{100} = 3{,}86$

Nilai IKM Unsur Pembinaan Kemasyarakatan Gampong

$= 3{,}86 \times 20 = 77{,}20$

Berdasarkan perhitungan unsur Pembinaan Kemasyarakatan Gampong kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN RB No.14 Tahun 2017 Tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan

Masyarakat, Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pemerintah Gampong Alue Naga 77,20 dengan kategori “Puas”.

j) Penataan Administrasi Perangkat Gampong

Penataan Administrasi Perangkat Gampong terdapat pada butir no 8, hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah gampong Alue Naga sebagai berikut:

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah gampong Alue Naga.

Jumlah Nilai Unsur Penataan Administrasi Perangkat Gampong

= 295

Nilai rata-rata Per Unsur = $\frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{Jumlah\ Responden} = \frac{295}{100} = 2{,}95$

Nilai IKM Unsur Penataan Administrasi Perangkat Gampong = 2,95 × 20 = 59,00

Berdasarkan perhitungan unsur Penataan Administrasi Perangkat Gampong kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN RB No.14 Tahun 2017 Tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pemerintah Gampong Alue Naga 59,00 dengan kategori “Kurang Puas”.

k) Melaksanakan Urusan Keuangan

Melaksanakan Urusan Keuangan terdapat pada butir no 9, hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah gampong Alue Naga sebagai berikut:

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah gampong Alue Naga.

Jumlah Nilai Unsur Melaksanakan Urusan Keuangan = 352

Nilai rata-rata Per Unsur = $\frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{Jumlah\ Responden} = \frac{352}{100} = 3{,}52$

Nilai IKM Unsur Melaksanakan Urusan Keuangan = $3{,}52 \times 20 = 70{,}40$

Berdasarkan perhitungan unsur Melaksanakan Urusan Keuangan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN RB No.14 Tahun 2017 Tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pemerintah Gampong Alue Naga 70,40 dengan kategori "Puas".

l) Pelaksanaan Syariat Islam dalam Kehidupan Masyarakat

Pelaksanaan Syariat Islam dalam Kehidupan Masyarakat terdapat pada butir no 10, hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah gampong Alue Naga.

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah gampong Alue Naga.

Jumlah Nilai Unsur Pelaksanaan Syariat Islam dalam Kehidupan Masyarakat = 409

Nilai rata-rata Per Unsur = $\frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{Jumlah\ Responden} = \frac{409}{100} = 4{,}09$

Nilai IKM Unsur Pelaksanaan Syariat Islam dalam Kehidupan Masyarakat = $4{,}09 \times 20 = 81{,}80$

Berdasarkan perhitungan unsur Pelaksanaan Syariat Islam dalam Kehidupan Masyarakat kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN RB No.14 Tahun 2017 Tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pemerintah Gampong Alue Naga 81,80 dengan kategori "Puas".

m) Kegiatan Kemakmuran Masjid

Kegiatan Kemakmuran Masjid terdapat pada butir no 11, hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah gampong Alue Naga sebagai berikut:

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah gampong Alue Naga.

Jumlah Nilai Unsur Kegiatan Kemakmuran Masjid = 345

Nilai rata-rata Per Unsur = $\frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{Jumlah\ Responden} = \frac{345}{100} = 3{,}45$

Nilai IKM Unsur Kegiatan Kemakmuran Masjid = $3.45 \times 20 = 69{,}00$

Berdasarkan perhitungan unsur Kegiatan Kemakmuran Masjid kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN RB No.14 Tahun 2017 Tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pemerintah Gampong Alue Naga 69,00 dengan kategori "Puas".

n) Menyepakati Rancangan Reusam Gampong

Menyepakati Rancangan Reusam Gampong terdapat pada butir no 12, hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah gampong Alue Naga sebagai berikut:

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah gampong Alue Naga.

Jumlah Nilai Unsur Menyepakati Rancangan Reusam Gampong = 290

Nilai rata-rata Per Unsur = $\frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{Jumlah\ Responden} = \frac{290}{100} = 2{,}9$

Nilai IKM Unsur Menyepakati Rancangan Reusam Gampong = $2{,}9 \times 20 =$ 58,00

Berdasarkan perhitungan unsur Menyepakati Rancangan Reusam Gampong kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN RB No.14 Tahun 2017 Tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pemerintah Gampong Alue Naga 58,00 dengan kategori "Kurang Puas".

o) Menampung Aspirasi Masyarakat

Menampung Aspirasi Masyarakat terdapat pada butir no 13, hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah gampong Alue Naga sebagai berikut:

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah gampong Alue Naga.

Jumlah Nilai Unsur Menampung Aspirasi Masyarakat = 355

Nilai rata-rata Per Unsur = $\frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{Jumlah\ Responden} = \frac{355}{100} = 3{,}55$

Nilai IKM Unsur Menampung Aspirasi Masyarakat

$= 3{,}55 \times 20 = 71{,}00$

Berdasarkan perhitungan unsur Menampung Aspirasi Masyarakat kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN RB No.14 Tahun 2017 Tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pemerintah Gampong Alue Naga 71,00 dengan kategori “Puas”.

5. Pembahasan Hasil Analisis IKM

Hasil Perhitungan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pemerintah Gampong Alue Naga Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh yang diukur dengan menggunakan analisis indeks kepuasan masyarakat. Setelah dilakukan analisis maka kesimpulan sementara dapat dilihat bahwa nilai indeks kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pemerintah Gampong Alue Naga berdasarkan indikator Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \sum NRR\ Tertimbang \times 20$$

$$\text{Nilai Konversi IKM} = 4{,}920 \times 20 = 98{,}406$$

Indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah 4,09 dengan nilai konversi sebesar 81,80 nilai bobot "B" kategori "Puas", Sedangkan Nilai Terendah adalah 2,86 dengan nilai konversi sebesar 57,20 nilai bobot "C" kategori "Kurang Puas".

Berdasarkan data penelitian yang telah dianalisis, selanjutnya akan dibahas hasil penelitian untuk masing-masing indikator

a. Memimpin Penyelenggaraan Pemerintah Gampong

Memimpin Penyelenggaraan Pemerintah Gampong di Alue Naga dapat dikatakan sudah sesuai dengan masyarakat harapkan. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 3,9 dengan nilai Konversi IKM 78,00.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa masyarakat menganggap Memimpin Penyelenggaraan Pemerintah Gampong sudah sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan dalam melayani Masyarakat Gampong Alue Naga Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh.

b. Membina dan Meningkatkan Perekonomian Gampong

Membina dan Meningkatkan Perekonomian Gampong di Alue Naga dapat dikatakan kurang sesuai dengan masyarakat harapkan. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 3,39 dengan nilai Konversi IKM 67,80.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa masyarakat menganggap Membina dan Meningkatkan Perekonomian Gampong di Alue Naga belum sesuai dengan kepuasan masyarakat, maka perlu ditingkatkan kinerja pemerintah gampong dalam membina dan perekonomian gampong.

c. Melaksanakan Urusan Perencanaan

Melaksanakan Urusan Perencanaan dapat dikatakan kurang sesuai dengan masyarakat harapkan. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 2,89 dengan nilai Konversi IKM 57,80.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa masyarakat menganggap Melaksanakan Urusan Perencanaan kurang sesuai dengan kepuasan

masyarakat, maka perlu ditingkatkan kinerja sekretaris gampong dalam melaksanakan urusan perencanaan dengan baik.

d. Regulasi Gampong

Regulasi Gampong di Alue Naga dapat dikatakan kurang sesuai dengan masyarakat harapkan. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 3,4 dengan nilai Konversi IKM 68,00.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa Regulasi Gampong di Alue Naga belum sesuai dengan kepuasan masyarakat, maka perlu ditingkatkan kinerja pemerintah gampong dalam melaksanakan manajemen regulasi gampong.

e. Kesehatan

Kesehatan di gampong Alue Naga dapat dikatakan kurang sesuai dengan masyarakat harapkan. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 2,86 dengan nilai Konversi IKM 57,20.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa Kesehatan di Gampong Alue Naga belum sesuai dengan kepuasan masyarakat, maka perlu ditingkatkan kinerja pemerintah gampong dalam melaksanakan pembangunan bidang kesehatan.

f. Pelestarian Nilai Agama

Pelestarian Nilai Agama di gampong Alue Naga dapat dikatakan sudah sesuai dengan masyarakat harapkan. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 3,97 dengan nilai Konversi IKM 79,40.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa Pelestarian Nilai Agama di Gampong Alue Naga sesuai dengan kepuasan masyarakat dalam melaksanakan penyuluhan terhadap masyarakat dalam pelestarian nilai agama.

g. Pembinaan Kemasyarakatan Gampong

Pembinaan Kemasyarakatan Gampong di Alue Naga dapat dikatakan sudah sesuai dengan masyarakat harapkan. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 3,86 dengan nilai Konversi IKM 77,20.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa Pembinaan Kemasyarakatan Gampong di Alue Naga sesuai dengan kepuasan masyarakat.

h. Penataan Administrasi Perangkat Gampong

Penataan Administrasi Perangkat Gampong Alue Naga dapat dikatakan kurang sesuai dengan masyarakat harapkan. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 2,95 dengan nilai Konversi IKM 59,00.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa Penataan Administrasi Perangkat Gampong Alue Naga belum sesuai dengan kepuasan masyarakat, maka perlu ditingkatkan kinerja pemerintah gampong dalam melaksanakan urusan penataan administrasi perangkat gampong.

i. Melaksanakan Urusan Keuangan

Melaksanakan Urusan Keuangan Gampong Alue Naga dapat dikatakan sudah sesuai dengan masyarakat harapkan. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 3,52 dengan nilai Konversi IKM 70,40.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa Melaksanakan Urusan Keuangan Gampong Alue Naga sesuai dengan kepuasan masyarakat dalam melaksanakan urusan keuangan dengan baik.

j. Pelaksanaan Syariat Islam dalam Kehidupan Masyarakat

Pelaksanaan Syariat Islam dalam Kehidupan Masyarakat Gampong Alue Naga dapat dikatakan sudah sesuai dengan masyarakat harapkan. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 4,09 dengan nilai Konversi IKM 81,80.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa Pelaksanaan Syariat Islam dalam Kehidupan Masyarakat Gampong Alue Naga sesuai dengan kepuasan masyarakat dalam pelaksanaan syariat islam dalam kehidupan masyarakat.

k. Kegiatan Kemakmuran Masjid

Kegiatan Kemakmuran Masjid Gampong Alue Naga dapat dikatakan sudah sesuai dengan masyarakat harapkan. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 3,45 dengan nilai Konversi IKM 69,00.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa Kegiatan Kemakmuran Masjid Gampong Alue Naga sesuai dengan kepuasan masyarakat

l. Menyepakati Rancangan Reusam Gampong

Menyepakati Rancangan Reusam Gampong Alue Naga dapat dikatakan kurang sesuai dengan masyarakat harapkan. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 2,9 dengan nilai Konversi IKM 58,00.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa Menyepakati Rancangan Reusam Gampong Alue Naga belum sesuai dengan kepuasan masyarakat, maka perlu ditingkatkan kinerja pemerintah gampong dalam menyepakati rancangan reusam gampong bersama keuchik.

m. Menampung Aspirasi Masyarakat

Menampung Aspirasi Masyarakat Gampong Alue Naga dapat dikatakan sudah sesuai dengan masyarakat harapkan. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 3,55 dengan nilai Konversi IKM 71,00.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa pemerintah gampong telah menampung aspirasi masyarakat gampong Alue Naga.

Untuk mencari nilai tingkat kesesuaian:

$$\text{Tki} = \frac{xi}{yi} \times 100\%$$

Tabel 4.30
Skor Rata-rata Kepuasan

ATRIBUT	NAMA ATRIBUT	RATA-RATA (KEPUASAN)
1	Memimpin Penyelenggaraan Pemerintah Gampong	3,9
2	Membina dan Meningkatkan Perekonomian Gampong	3,39
3	Melaksanakan Urusan Perencanaan	2,89
4	Regulasi Gampong	3,4
5	Kesehatan	2,86
6	Pelestarian Nilai Agama	3,97
7	Pembinaan Kemasyarakatan Gampong	3,86
8	Penataan Administrasi Perangkat Gampong	2,95
9	Melaksanakan Urusan Keuangan	3,52
10	Pelaksanaan Syariat Islam dalam Kehidupan Masyarakat	4,09
11	Kegiatan Kemakmuran Masjid	3,45
12	Menyepakati Rancangan Reusam Gampong	2,9
13	Menampung Aspirasi Masyarakat	3,55
Rata-rata		44,73

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pemerintahan Gampong Alue Naga Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda aceh, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Berdasarkan indikator Kepuasan Masyarakat Gampong Alue Naga Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda aceh Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 98, 406, indikator yang memiliki nilai indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tertinggi Pelaksanaan Syariat Islam dalam Kehidupan Masyarakat sebenarnya= 4,09 dengan Nilai Konversi sebesar 81,80 nilai Bobot "B" kategori "Puas", sedangkan nilai terendah Indikator Kesehatan = 2,86 dengan nilai konversi sebesar 57,20 nilai Bobot "C" kategori "Kurang Puas".

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Penyelenggara pemerintahan Gampong Alue Naga perlu mempertahankan hal-hal yang meliputi, Memimpin Penyelenggaraan Pemerintah Gampong, Pelestarian Nilai Agama, Pembinaan Kemasyarakatan Gampong, Melaksanakan Urusan Keuangan, Pelaksanaan Syariat Islam dalam

Kehidupan Masyarakat, Kegiatan Kemakmuran Masjid, Menampung Aspirasi Masyarakat.

2. Melaksanakan kegiatan yang sangat penting/ Prioritas Meliputi: Memimpin Penyelenggaraan Pemerintah Gampong, Membina dan Meningkatkan Perekonomian Gampong, kesehatan, Pelestarian Nilai Agama, Penataan Administrasi Perangkat Gampong, Melaksanakan Urusan Keuangan, Pelaksanaan Syariat Islam dalam Kehidupan Masyarakat, Kegiatan Kemakmuran Masjid, Menampung Aspirasi Masyarakat.

جامعة الرانري
AR-RANIRY

DAFTAR PUSTAKA

Abdul Muthaleb,Pelayanan Perpustakaan IAIN Ar-Raniry Dalam Meningkatkan Minat Baca, (Banda Aceh, 2013),hal 13

Badan Pusat Statistik Kota Banda Aceh, *Kecamatan Syiah Kuala Dalam Angka 2020,* (Banda Aceh : 2020) Hal 3-10

Batinggi Dan Babu Ahmad, *Manajemen Pelayanan Publik,* (Yogyakarta: Cv Andi Offset, 2013), Hal. 55

Elektronik (E-Ktp) Di Kota Depok, Jurnal Administrasi Publik (Jap) 2015, Vol.3. No.12, E-Mail: *Dhiongamaputra@gmail.Com* DiAkses Pada 9 Desember 2020, Hal.2118

Fandy Tjiptono, *pemasaran strategik*, (Yogyakarta: Andi. 2012), hal.301

Fahmi Rezha, Siti Rochmah, Siswidiyanto, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayananpublik Terhadap Kepuasan Masyarakat Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk*

Fuad, "*Pengaruh Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah* Studi Kasus RSUD) Meuraxa Uin Ar-Raniry Banda Aceh)…Hal,26

Heri Agusman,*Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah (HMJ MD) Uin Ar-Raniry Banda Aceh*, skripsi(Banda Aceh: Fak Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Ar-Raniry Banda Aceh,2019)

https://ibnuhasanhasibuan.wordpress.com/pengertian-kepuasan-konsumen/ Diakses pada tanggal 4 Juni 2018

Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol 1, No.5, Hal. 981 -990|983

Keputusan MENPAN Nomor 25 Tahun 2004

Moetir, Has, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia,*(Jakarta: Bumi Aksara,Edisi V),Hal 64

Moh Nazir, *Metode Penelitian*, (Bogor: Ghalia Indonesia,2005), hal.56

Pendayagunaan Mentri Pendayagunaan Aparatur Nedara dan reformasi birokrasi republic Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, hal 21.

Peraturan Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat, Hal.7.

Peraturan Mentri……. Nomor 14 Tahun 2017, Hal.10

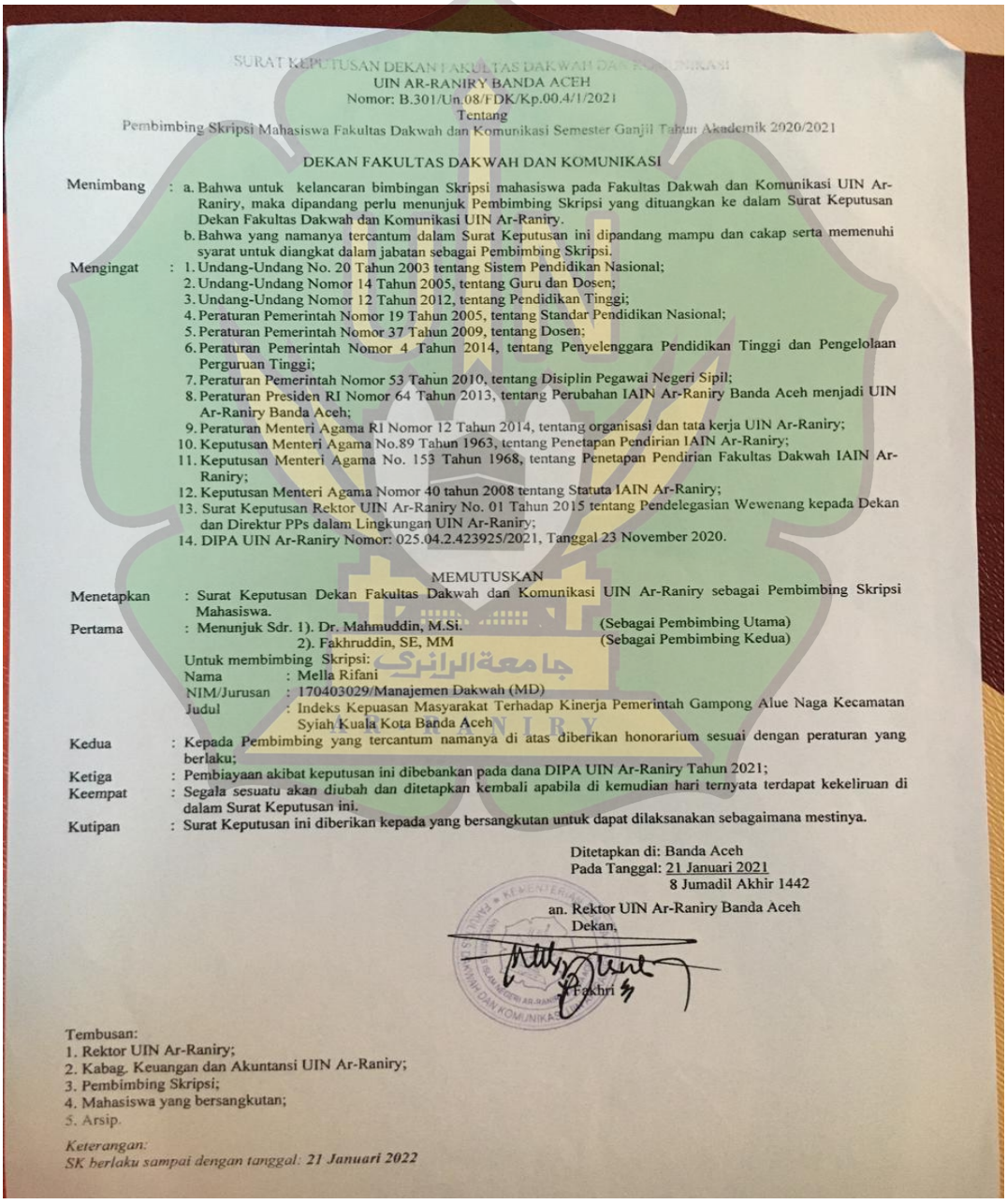
Peraturan_KEMENPANRB_NOMOR_!4-TAHUN_2017 Indonesia nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusun survey Kepuasan Masyarakat, Hal. 8-9.

Philip Kotler, Prinsip-Prinsip Pemasaran Manajemen, (Jakarta: Prenhalindo, 2000),hal 24

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1

SURAT KEPUTUSAN PEMBIMBING SKRIPSI



SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
Nomor: B.301/Un.08/FDK/Kp.00.4/1/2021
Tentang
Pembimbing Skripsi Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi Semester Ganjil Tahun Akademik 2020/2021

DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

Menimbang : a. Bahwa untuk kelancaran bimbingan Skripsi mahasiswa pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry, maka dipandang perlu menunjuk Pembimbing Skripsi yang dituangkan ke dalam Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.
b. Bahwa yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai Pembimbing Skripsi.

Mengingat : 1. Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005, tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012, tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005, tentang Standar Pendidikan Nasional;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2009, tentang Dosen;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014, tentang Penyelenggara Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010, tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
8. Peraturan Presiden RI Nomor 64 Tahun 2013, tentang Perubahan IAIN Ar-Raniry Banda Aceh menjadi UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
9. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014, tentang organisasi dan tata kerja UIN Ar-Raniry;
10. Keputusan Menteri Agama No.89 Tahun 1963, tentang Penetapan Pendirian IAIN Ar-Raniry;
11. Keputusan Menteri Agama No. 153 Tahun 1968, tentang Penetapan Pendirian Fakultas Dakwah IAIN Ar-Raniry;
12. Keputusan Menteri Agama Nomor 40 tahun 2008 tentang Statuta IAIN Ar-Raniry;
13. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry No. 01 Tahun 2015 tentang Pendelegasian Wewenang kepada Dekan dan Direktur PPs dalam Lingkungan UIN Ar-Raniry;
14. DIPA UIN Ar-Raniry Nomor: 025.04.2.423925/2021, Tanggal 23 November 2020.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : Surat Keputusan Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry sebagai Pembimbing Skripsi Mahasiswa.

Pertama : Menunjuk Sdr. 1). Dr. Mahmuddin, M.Si. (Sebagai Pembimbing Utama)
2). Fakhruddin, SE, MM (Sebagai Pembimbing Kedua)
Untuk membimbing Skripsi:
Nama : Mella Rifani
NIM/Jurusan : 170403029/Manajemen Dakwah (MD)
Judul : Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pemerintah Gampong Alue Naga Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh

Kedua : Kepada Pembimbing yang tercantum namanya di atas diberikan honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku;

Ketiga : Pembiayaan akibat keputusan ini dibebankan pada dana DIPA UIN Ar-Raniry Tahun 2021;

Keempat : Segala sesuatu akan diubah dan ditetapkan kembali apabila di kemudian hari ternyata terdapat kekeliruan di dalam Surat Keputusan ini.

Kutipan : Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di: Banda Aceh
Pada Tanggal: 21 Januari 2021
8 Jumadil Akhir 1442

an. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Dekan,

Fakhri

Tembusan:
1. Rektor UIN Ar-Raniry;
2. Kabag. Keuangan dan Akuntansi UIN Ar-Raniry;
3. Pembimbing Skripsi;
4. Mahasiswa yang bersangkutan;
5. Arsip.

Keterangan:
SK berlaku sampai dengan tanggal: 21 Januari 2022

Lampiran 2

SURAT IZIN PENELITIAN

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniy.ac.id

Nomor : B.872/Un.08/FDK/PP.00.9/03/2021
Lamp : -
Hal : ***Penelitian Ilmiah Mahasiswa***

Kepada Yth,

1. Keuchik Gampong Alue Naga
2. Tuha Peut Gampong Alue Naga
3. masyarakat gampong Alue Naga
4. Camat Kecamatan Syiah Kuala

Assalamu'alaikum Wr.Wb.
Pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **MELLA RIFANI / 170403029**
Semester/Jurusan : VIII / Manajemen Dakwah
Alamat sekarang : Baet, Baitussalam kabupaten Aceh Besar

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul ***INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KINERJA PEMERINTAHAN GAMPONG ALUE NAGA KECAMATAN SYIAH KUALA KOTA BANDA ACEH***

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

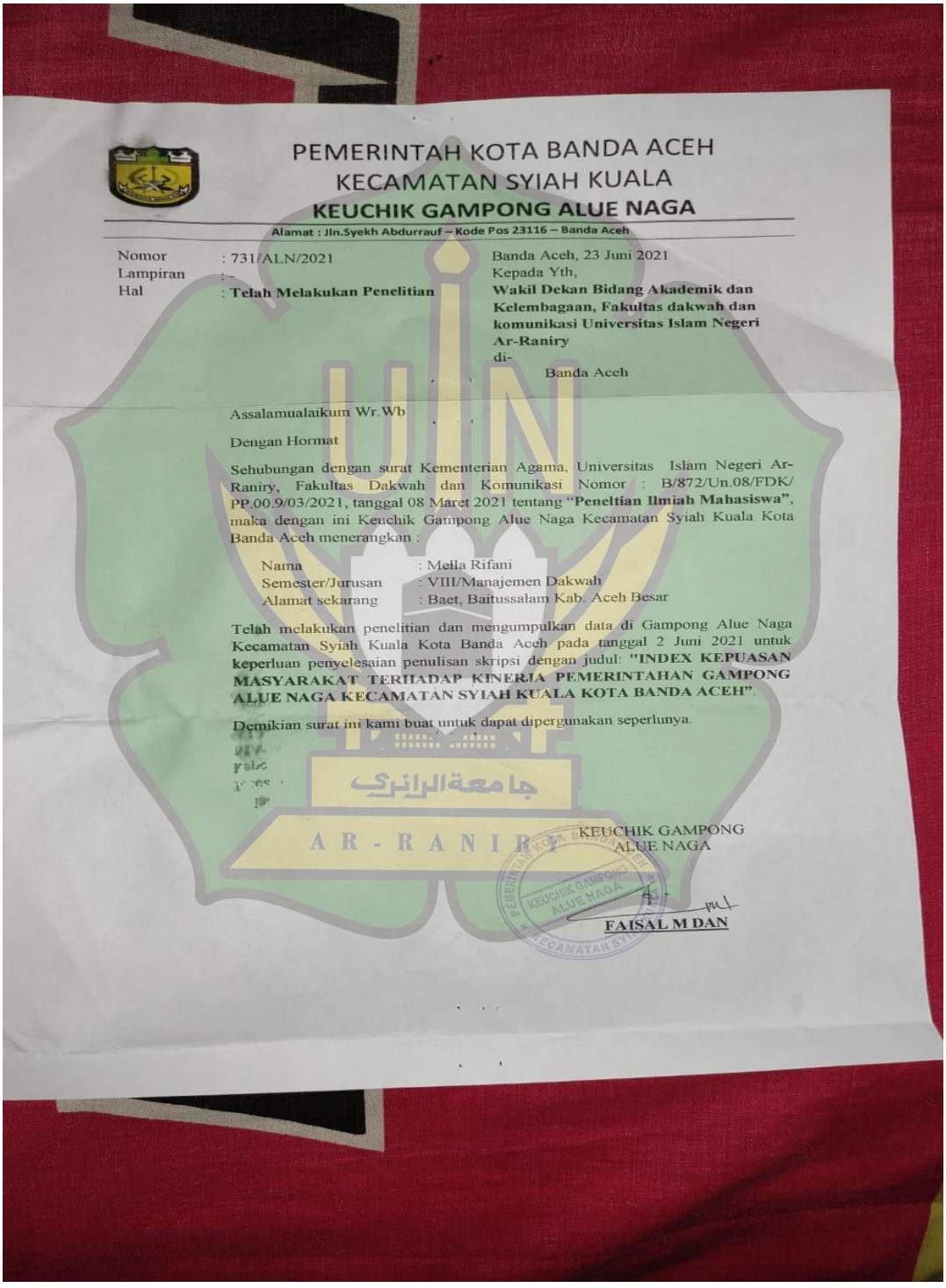
Banda Aceh, 08 Maret 2021
an. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan,

Berlaku sampai : 31 Juli 2021

Drs. Yusri, M.L.I.S.

Lampiran 3

SURAT TELAH MENELITI



PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH
KECAMATAN SYIAH KUALA
KEUCHIK GAMPONG ALUE NAGA
Alamat : Jln.Syekh Abdurrauf – Kode Pos 23116 – Banda Aceh

Nomor : 731/ALN/2021
Lampiran :-
Hal : **Telah Melakukan Penelitian**

Banda Aceh, 23 Juni 2021
Kepada Yth,
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan, Fakultas dakwah dan komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry
di-
Banda Aceh

Assalamualaikum Wr.Wb

Dengan Hormat

Sehubungan dengan surat Kementerian Agama, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Nomor : B/872/Un.08/FDK/PP.00.9/03/2021, tanggal 08 Maret 2021 tentang **"Peneltian Ilmiah Mahasiswa"**, maka dengan ini Keuchik Gampong Alue Naga Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh menerangkan :

Nama : Mella Rifani
Semester/Jurusan : VIII/Manajemen Dakwah
Alamat sekarang : Baet, Baitussalam Kab. Aceh Besar

Telah melakukan penelitian dan mengumpulkan data di Gampong Alue Naga Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh pada tanggal 2 Juni 2021 untuk keperluan penyelesaian penulisan skripsi dengan judul: **"INDEX KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KINERJA PEMERINTAHAN GAMPONG ALUE NAGA KECAMATAN SYIAH KUALA KOTA BANDA ACEH"**.

Demikian surat ini kami buat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

KEUCHIK GAMPONG
ALUE NAGA

FAISAL M DAN

Dokumentasi pada Saat Sidang Munaqasyah

جامعة الرانري
AR-RANIRY

Lampiran 4

TABULASI DATA HASIL PENELITIAN

NO	NAMA	JK	US	SP	PT	PP	PK	JKK	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13
1	Sarifudin	1	3	2	1	3	1	5	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4
2	Rama	1	1	2	1	2	1	6	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4
3	Bustamin	1	5	2	2	2	1	1	4	4	2	4	2	5	5	4	4	5	2	2	5
4	Adnan	1	2	2	2	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	1	5
5	Mahdi Y	1	4	2	2	3	1	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	3	3	2
6	Nandarullah	1	2	2	1	3	1	5	4	4	3	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4
7	Muliadi	1	2	1	1	3	1	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4
8	Ismail IB	1	5	2	3	1	1	1	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4
9	Dedi Iskandar	1	2	2	2	3	1	3	4	4	2	3	2	4	4	4	4	5	4	4	4
10	Ahmad Yani	1	2	2	2	3	4	3	4	4	2	3	2	4	4	4	3	5	4	4	4
11	Abu Bakar	1	6	2	1	2	1	2	4	4	5	1	5	5	5	4	4	5	4	4	4
12	Dasniar	2	2	2	2	1	6	4	5	4	5	1	5	5	5	4	4	5	3	3	4
13	Abdurrahman	1	5	2	3	2	1	2	5	4	5	1	5	5	5	4	4	5	4	4	4
14	Dami Arsyad	2	6	3	1	1	6	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
15	Feri	1	2	1	2	2	4	3	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4
16	Zuliafi	1	3	2	1	3	1	4	4	3	2	3	4	4	5	2	4	3	4	4	4
17	Usman Sabi	1	4	2	1	3	1	4	4	3	2	3	2	4	4	2	4	4	4	4	4
18	Abdul Rafu Talib	1	3	2	2	3	1	1	4	3	2	3	2	4	4	2	4	4	4	4	4
19	Azhar	1	3	2	1	2	1	5	4	3	2	3	2	4	4	2	4	4	4	4	4
20	Zulkifri	1	2	2	2	3	1	4	4	4	5	1	5	5	5	4	4	5	4	4	4
21	M. Rajab Rusli	1	1	1	1	2	1	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	Fitriyanti	2	2	2	1	3	4	1	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	1	4
23	Muraini	2	4	2	1	1	6	6	4	3	2	5	3	4	4	2	4	2	2	3	4
24	Syabudin	1	5	2	1	2	1	6	4	3	1	2	2	4	4	4	4	4	3	4	3
25	Ridwan	1	2	2	2	3	1	4	4	3	2	3	2	2	4	2	4	4	4	4	4
26	Zulfatli	1	2	1	2	2	1	6	4	4	2	4	2	3	4	3	3	4	4	3	2
27	Maswani	1	3	2	3	3	1	2	4	5	3	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5
28	Furkani	1	2	2	4	3	6	3	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	3	4	5
29	Syuhada Maulana	1	2	2	3	3	1	3	5	5	5	4	5	5	5	2	5	5	5	4	5
30	Zulfikar	1	2	2	3	4	1	6	1	1	5	1	5	3	3	4	1	1	4	4	2
31	M. Rezasyah	1	1	1	3	2	6	6	5	5	4	4	3	5	5	3	4	5	3	3	4
32	Mariani	2	5	2	1	2	4	6	4	4	2	4	3	4	3	3	4	4	3	3	1
33	Fitriani	2	2	2	1	2	6	4	4	4	2	4	2	5	4	2	4	4	2	2	4
34	Idris	1	2	2	2	2	1	4	4	4	2	4	2	5	4	2	4	4	2	2	4
35	Usman	1	6	2	1	2	1	2	4	4	3	4	4	3	2	4	4	5	4	4	4
36	Sofyan Taha	1	4	2	1	3	1	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2
37	Suraida	2	7	2	4	1	5	5	5	5	2	5	2	5	4	1	4	4	4	4	4
38	Muhammad Faris	1	1	1	3	2	6	6	4	4	2	5	2	5	4	1	4	4	4	4	4
39	Darmawan	1	4	2	3	2	1	2	4	2	2	4	2	4	4	1	4	5	4	4	5
40	M. Ali Afan	1	4	2	1	4	1	1	4	3	3	3	2	4	4	2	4	4	2	2	4
41	Heimansyah	1	3	2	2	3	1	5	4	3	2	3	3	4	4	2	3	4	3	2	3
42	Yusnaidi	2	4	2	1	3	1	5	3	3	2	4	2	4	4	3	3	4	2	3	3
43	M. Yasin	1	2	2	2	4	1	6	4	4	3	4	2	4	4	2	4	4	3	2	4
44	Erlina Zakaria	2	5	3	1	1	6	2	3	3	2	3	2	4	3	2	4	4	3	3	3
45	Suriani	2	2	2	3	1	6	1	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	4	3	1
46	Maslinda	2	3	2	2	1	6	5	4	3	2	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3
47	Maulida	2	3	2	2	1	6	2	4	2	3	4	2	4	3	3	4	4	3	3	3
48	Mirna	2	2	2	5	1	6	4	4	4	2	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3
49	Qomariah Sirdaus	2	2	2	2	1	6	4	4	3	2	3	2	4	4	2	3	4	4	2	4
50	Shaimila Wati	2	4	2	4	1	6	3	4	3	4	5	1	5	4	2	2	5	4	2	3

51	Anwar. AS	1	4	2	3	2	1	2	4	3	2	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	
52	Heri Juriawan	1	3	3	1	2	1	2	3	3	2	4	3	4	3	3	3	4	2	3	3	
53	Dahlina	2	2	2	1	1	6	1	4	3	3	3	3	4	4	2	3	4	3	3	3	
54	Surnidar	2	3	2	3	1	6	3	4	4	3	4	2	4	4	2	4	3	3	3	3	
55	Ruhamah A	2	5	2	3	1	6	5	5	3	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	
56	Sapura	2	3	2	3	1	6	2	4	4	2	4	4	4	4	3	3	5	3	3	4	
57	Tiaja	2	3	3	1	1	6	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	
58	Anis Masnidar	2	2	2	1	1	6	5	4	3	2	4	3	4	3	4	2	4	4	3	2	
59	Maulita	2	4	2	3	1	6	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	
60	Azhari	1	4	2	2	3	1	3	4	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	2	3	
61	Hazan Basri	1	5	2	1	3	1	6	4	4	4	2	2	4	4	3	3	4	4	1	4	
62	Ramlan	1	4	2	2	3	1	5	4	3	2	3	3	4	4	3	3	4	3	2	4	
63	Muhammad Zikri	1	2	2	2	3	4	5	4	4	2	3	3	3	4	3	3	4	4	2	4	
64	Halimah	2	6	3	1	1	6	6	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	
65	Novalina	2	4	2	4	1	6	3	4	3	3	3	2	4	4	3	3	4	4	2	4	
66	Epi Saputra	1	3	2	3	4	3	4	5	2	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	
67	Heri Suriawan	1	3	3	3	3	4	5	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	
68	Sarmawati	2	4	2	1	6	5	5	4	3	2	4	2	4	3	2	3	3	3	3	3	
69	Ferawati	2	4	2	2	1	6	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	
70	Ummi Yunanti	2	5	2	3	1	6	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	2	3	
71	Wanda Tri P	2	4	2	4	2	4	5	5	2	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	
72	Suhana	2	2	2	3	1	6	4	5	2	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	
73	M. Zubir	1	3	2	3	2	1	5	4	4	3	3	2	4	4	3	3	4	3	2	3	
74	Samsuar Tabing	1	6	2	3	4	5	4	3	1	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	
75	Nurfaridah	2	3	3	1	1	6	4	3	3	3	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	
76	Muhammad Safri	1	3	2	1	3	1	5	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	
77	Ansari	1	3	2	3	3	4	5	3	1	3	4	3	3	4	3	4	5	4	3	3	
78	Sapizal Suanda	1	3	2	3	2	4	5	4	2	4	2	2	4	4	3	3	4	4	2	4	
79	Sulita	2	3	2	2	1	6	4	4	3	2	3	2	4	4	3	3	4	4	2	4	
80	Rosdiati	2	4	2	2	1	6	2	4	4	3	4	2	4	4	2	4	4	2	2	4	
81	Rubiah Kasyah	2	5	2	1	1	6	6	4	3	2	3	2	4	4	3	3	4	4	2	4	
82	Salawati	2	4	2	3	1	6	6	2	3	2	4	2	3	2	2	1	2	3	2	2	
83	M. Jamil Tayeb	1	5	2	1	2	1	6	4	3	3	3	2	4	4	3	3	4	3	2	4	
84	Sotoyo	1	5	2	4	3	4	5	4	4	3	3	2	4	3	3	3	4	3	5	1	
85	Sanusi. S	1	3	1	3	2	1	6	4	3	3	3	2	4	4	3	3	4	3	2	4	
86	Rosdiati Y	2	4	2	3	1	6	6	5	4	5	1	2	2	2	2	3	2	2	2	1	
87	Dedi	1	3	2	4	4	3	4	4	3	2	4	3	4	4	2	3	4	4	1	4	
88	Masripan	1	3	2	4	3	4	5	4	3	2	3	2	4	4	3	3	4	4	2	4	
89	Dedi Darmadi	1	3	2	3	3	4	4	1	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	1	
90	Haryati Hasyem	2	4	3	2	1	6	3	4	2	4	3	3	4	4	4	3	4	3	2	3	
91	M. Isa	1	5	2	4	4	3	5	4	4	3	3	2	4	4	3	3	4	3	1	3	
92	Ibrahim Ali	1	4	2	1	3	1	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	2	4	
93	Zubaidah Yahya	2	4	2	2	1	6	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	2	4	
94	M. Khaizir	1	3	2	2	3	4	5	4	4	2	3	3	4	4	2	3	4	4	1	3	
95	Edisyah Putra	1	3	2	2	3	1	5	4	3	2	3	3	3	4	2	2	4	4	1	3	
96	Nurasiah	2	3	2	4	1	6	4	4	3	2	2	4	4	4	3	3	4	4	2	4	
97	Savia Hamelila	2	2	2	2	1	6	5	4	4	2	3	3	4	4	2	3	4	3	1	3	
98	Samsul Bahri	1	3	2	2	3	4	4	3	4	2	3	3	4	4	2	3	4	3	2	4	
99	Yusrawati	2	3	2	2	1	6	4	4	2	2	3	3	4	3	2	2	4	3	2	3	
100	Hamzah	1	5	2	3	4	3	6	3	3	2	3	2	4	3	2	3	4	3	2	2	
$\sum$ *Rata – Rata*								**390**	**339**	**289**	**340**	**286**	**397**	**386**	**295**	**352**	**409**	**345**	**290**	**355**	**4473**	
								3.9	**3.39**	**2.89**	**3.4**	**2.86**	**3.97**	**3.86**	**2.95**	**3.52**	**4.09**	**3.45**	**2.9**	**3.55**	**44.73**	

Lampiran 5

Hasil Pengolahan Data Dengan SPSS 22

FREQUENCIES VARIABLES=Kelamin Usia StatusPerkawinan Pendidikan Pendapatan Pekerjaan
/ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	60	60.0	60.0	60.0
	Perempuan	40	40.0	40.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17 - 24 Tahun	4	4.0	4.0	4.0
	25 - 32 Tahun	25	25.0	25.0	29.0
	33 - 40 Tahun	29	29.0	29.0	58.0
	41 - 48 Tahun	22	22.0	22.0	80.0
	49 - 56 Tahun	14	14.0	14.0	94.0
	57 - 64 Tahun	5	5.0	5.0	99.0
	65 - 72 Tahun	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Status Perkawinan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Belum Menikah	7	7.0	7.0	7.0
	Sudah Menikah	85	85.0	85.0	92.0
	Janda/Duda	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pendidikan terakhir

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	32	32.0	32.0	32.0
	SMP	30	30.0	30.0	62.0
	SMA	27	27.0	27.0	89.0
	D-III	10	10.0	10.0	99.0
	S1	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pendapatan Perbulan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Dari Rp. 999.000,-	36	36.0	36.0	36.0
	Rp. 1.000.000,- s/d 2.499.000,-	23	23.0	23.0	59.0
	Rp. 2.500.00,- s/d 3.499.999,-	32	32.0	32.0	91.0
	4 Di atas Rp.3.500.000,-	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1. Nelayan / Petani Tambak	42	42.0	42.0	42.0
	3. PNS / TNI / POLRI	4	4.0	4.0	46.0
	4. Swasta / Wiraswasta	14	14.0	14.0	60.0
	5. Pensiunan / Purnawirawan	3	3.0	3.0	63.0
	6. Lainnya	37	37.0	37.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

جامعة الرانري
AR-RANIRY

```
CORRELATIONS
  /VARIABLES=Q1 Q2 Q3 Q4 Q5 Q6 Q7 Q8 Q9 Q10 Q11 Q12 Q13 Jumlah
  /PRINT=TWOTAIL NOSIG
  /MISSING=PAIRWISE.
```

Correlations

Correlations

		Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Jumlah Respond en
Q1	Pearson Correlation	1	.345**	.271*	.070	.166	.344**	.386**	.139	.469**	.462**	.215*	.072	.372**	.566**
	Sig. (2-tailed)		.000	.006	.489	.100	.000	.000	.167	.000	.000	.032	.474	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Q2	Pearson Correlation	.345**	1	.146	.129	-.040	.338**	.203*	-.013	.233*	.340**	-.125	.010	.044	.335**
	Sig. (2-tailed)	.000		.148	.201	.695	.001	.043	.894	.019	.001	.214	.920	.663	.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Q3	Pearson Correlation	.271**	.146	1	-.211*	.468**	.158	.248*	.494**	.272**	.178	.242*	.206*	.206*	.558**
	Sig. (2-tailed)	.006	.148		.035	.000	.117	.013	.000	.006	.076	.015	.040	.039	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Q4	Pearson Correlation	.070	.129	-.211*	1	-.187	.117	-.082	-.099	.261**	.149	.014	.131	.167	.197*
	Sig. (2-tailed)	.489	.201	.035		.063	.246	.418	.329	.009	.138	.890	.195	.097	.050
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Q5	Pearson Correlation	.166	-.040	.468**	-.187	1	.240*	.244*	.435**	.252*	.224*	.290**	.245*	.318**	.562**
	Sig. (2-tailed)	.100	.695	.000	.063		.016	.015	.000	.012	.025	.003	.014	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Q6	Pearson Correlation	.344**	.338**	.158	.117	.240*	1	.496**	.033	.252*	.485**	.027	.058	.370**	.501**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.117	.246	.016		.000	.747	.011	.000	.788	.568	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Q7	Pearson Correlation	.386**	.203*	.248*	-.082	.244*	.496**	1	.214*	.436**	.477**	.284**	.148	.567**	.610**
	Sig. (2-tailed)	.000	.043	.013	.418	.015	.000		.032	.000	.000	.004	.142	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Q8	Pearson Correlation	.139	-.013	.494**	-.099	.435**	.033	.214*	1	.307**	.334**	.292**	.362**	.276**	.578**
	Sig. (2-tailed)	.167	.894	.000	.329	.000	.747	.032		.002	.001	.003	.000	.005	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Q9	Pearson Correlation	.469**	.233*	.272**	.261**	.252*	.252*	.436**	.307**	1	.428**	.237*	.493**	.487**	.719**
	Sig. (2-tailed)	.000	.019	.006	.009	.012	.011	.000	.002		.000	.018	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Q10	Pearson Correlation	.462**	.340**	.178	.149	.224*	.485**	.477**	.334**	.428**	1	.253*	.196	.504**	.676**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.076	.138	.025	.000	.000	.001	.000		.011	.051	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Q11	Pearson Correlation	.215*	-.125	.242*	.014	.290**	.027	.284**	.292**	.237*	.253*	1	.424**	.321**	.510**
	Sig. (2-tailed)	.032	.214	.015	.890	.003	.788	.004	.003	.018	.011		.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Q12	Pearson Correlation	.072	.010	.206*	.131	.245*	.058	.148	.362**	.493**	.196	.424**	1	.212*	.548**
	Sig. (2-tailed)	.474	.920	.040	.195	.014	.568	.142	.000	.000	.051	.000		.034	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Q13	Pearson Correlation	.372**	.044	.206*	.167	.318**	.370**	.567**	.276**	.487**	.504**	.321**	.212*	1	.678**
	Sig. (2-tailed)	.000	.663	.039	.097	.001	.000	.000	.005	.000	.000	.001	.034		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Jumlah Responden	Pearson Correlation	.566**	.335**	.558**	.197*	.562**	.501**	.610**	.578**	.719**	.676**	.510**	.548**	.678**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.050	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

```
RELIABILITY
  /VARIABLES=Q1 Q2 Q3 Q4 Q5 Q6 Q7 Q8 Q9 Q10 Q11 Q12 Q13
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA.
```

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.787	13

```
FREQUENCIES VARIABLES=Q1 Q2 Q3 Q4 Q5 Q6 Q7 Q8 Q9 Q10 Q11 Q12 Q13
  /ORDER=ANALYSIS.
```

Frequencies

Statistics

		Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13
N	Valid	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Frequency Table

Q1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.0	2.0	2.0
	TS	1	1.0	1.0	3.0
	KS	12	12.0	12.0	15.0
	S	75	75.0	75.0	90.0
	SS	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Q2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	3	3.0	3.0	3.0
	TS	8	8.0	8.0	11.0
	KS	42	42.0	42.0	53.0
	S	41	41.0	41.0	94.0
	SS	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Q3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.0	1.0	1.0
	TS	45	45.0	45.0	46.0
	KS	27	27.0	27.0	73.0
	S	18	18.0	18.0	91.0
	SS	9	9.0	9.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Q4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	6	6.0	6.0	6.0
	TS	4	4.0	4.0	10.0
	KS	38	38.0	38.0	48.0
	S	48	48.0	48.0	96.0
	SS	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Q5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	4	4.0	4.0	4.0
	TS	42	42.0	42.0	46.0
	KS	29	29.0	29.0	75.0
	S	14	14.0	14.0	89.0
	SS	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Q6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	2.0	2.0	2.0
	KS	14	14.0	14.0	16.0
	S	69	69.0	69.0	85.0
	SS	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

جامعة الرانري
AR-RANIRY

Q7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	3	3.0	3.0	3.0
	KS	18	18.0	18.0	21.0
	S	69	69.0	69.0	90.0
	SS	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Q8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	3	3.0	3.0	3.0
	TS	33	33.0	33.0	36.0
	KS	34	34.0	34.0	70.0
	S	26	26.0	26.0	96.0
	SS	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Q9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2.0	2.0	2.0
	TS	4	4.0	4.0	6.0
	KS	40	40.0	40.0	46.0
	S	48	48.0	48.0	94.0
	SS	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

جامعة الرانري
AR-RANIRY

Q10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.0	1.0	1.0
	TS	4	4.0	4.0	5.0
	KS	4	4.0	4.0	9.0
	S	67	67.0	67.0	76.0
	SS	24	24.0	24.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Q11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.0	1.0	1.0
	TS	12	12.0	12.0	13.0
	KS	34	34.0	34.0	47.0
	S	47	47.0	47.0	94.0
	SS	6	6.0	6.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Q12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	8	8.0	8.0	8.0
	TS	33	33.0	33.0	41.0
	KS	24	24.0	24.0	65.0
	S	31	31.0	31.0	96.0
	SS	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

جامعة الرانري
AR-RANIRY

Q13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	5	5.0	5.0	5.0
	TS	7	7.0	7.0	12.0
	KS	28	28.0	28.0	40.0
	S	48	48.0	48.0	88.0
	SS	12	12.0	12.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

جامعة الرانري
AR-RANIRY

Lampiran 6

R TABEL

FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

Degree of Freedom (df=N-2)	Tingkat Signifikansi Untuk Uji Satu Arah				
	0.025	0.05	0.075	0.08	0.1
	Tingkat Signifikansi Untuk Uji Dua Arah				
	0.05	0.1	0.15	0.16	0.2
1	0.99923	0.99692	0.99307	0.99211	0.98769
2	0.97500	0.95000	0.92500	0.92000	0.90000
3	0.92372	0.87834	0.83994	0.83277	0.80538
4	0.86796	0.81140	0.76718	0.75919	0.72930
5	0.81659	0.75449	0.70809	0.69987	0.66944
6	0.77133	0.70673	0.65985	0.65164	0.62149
7	0.73184	0.66638	0.61982	0.61174	0.58221
8	0.69730	0.63190	0.58606	0.57815	0.54936
9	0.66691	0.60207	0.55713	0.54942	0.52140
10	0.63997	0.57598	0.53202	0.52450	0.49726
11	0.61594	0.55294	0.50998	0.50265	0.47616
12	0.59433	0.53241	0.49043	0.48329	0.45750
13	0.57479	0.51398	0.47295	0.46598	0.44086
14	0.55702	0.49731	0.45719	0.45039	0.42590
15	0.54077	0.48215	0.44290	0.43626	0.41236
16	0.52585	0.46828	0.42986	0.42337	0.40003
17	0.51207	0.45553	0.41791	0.41155	0.38873
18	0.49931	0.44376	0.40689	0.40067	0.37834
19	0.48745	0.43286	0.39670	0.39060	0.36874
20	0.47639	0.42271	0.38723	0.38126	0.35983
21	0.46604	0.41325	0.37841	0.37255	0.35153
22	0.45634	0.40439	0.37016	0.36441	0.34378
23	0.44721	0.39607	0.36243	0.35677	0.33652
24	0.43860	0.38824	0.35516	0.34960	0.32970
25	0.43047	0.38086	0.34831	0.34285	0.32328
26	0.42278	0.37389	0.34184	0.33646	0.31722
27	0.41547	0.36728	0.33572	0.33043	0.31149
28	0.40854	0.36101	0.32991	0.32470	0.30606
29	0.40194	0.35505	0.32440	0.31926	0.30090
30	0.39564	0.34937	0.31915	0.31409	0.29599
31	0.38964	0.34396	0.31415	0.30916	0.29132
32	0.38389	0.33879	0.30938	0.30445	0.28686
33	0.37840	0.33384	0.30482	0.29996	0.28259
34	0.37313	0.32911	0.30045	0.29565	0.27852
35	0.36807	0.32457	0.29626	0.29153	0.27461
36	0.36322	0.32022	0.29225	0.28757	0.27086
37	0.35855	0.31603	0.28839	0.28377	0.26727
38	0.35406	0.31201	0.28469	0.28012	0.26381
39	0.34973	0.30813	0.28112	0.27660	0.26048
40	0.34555	0.30440	0.27768	0.27322	0.25728
41	0.34152	0.30079	0.27437	0.26995	0.25419
42	0.33763	0.29732	0.27117	0.26680	0.25121
43	0.33387	0.29396	0.26808	0.26376	0.24833
44	0.33023	0.29071	0.26509	0.26081	0.24555
45	0.32671	0.28756	0.26220	0.25797	0.24286
46	0.32330	0.28452	0.25941	0.25521	0.24026
47	0.31999	0.28157	0.25670	0.25255	0.23773
48	0.31678	0.27871	0.25407	0.24996	0.23529
49	0.31367	0.27594	0.25153	0.24745	0.23292
50	0.31064	0.27324	0.24905	0.24502	0.23062

51	0.30771	0.27063	0.24665	0.24265	0.22839
52	0.30485	0.26809	0.24432	0.24036	0.22622
53	0.30207	0.26561	0.24205	0.23812	0.22411
54	0.29937	0.26321	0.23985	0.23595	0.22206
55	0.29673	0.26087	0.23770	0.23384	0.22006
56	0.29417	0.25859	0.23561	0.23178	0.21812
57	0.29167	0.25637	0.23358	0.22978	0.21623
58	0.28923	0.25420	0.23159	0.22782	0.21438
59	0.28686	0.25209	0.22966	0.22592	0.21258
60	0.28454	0.25003	0.22777	0.22406	0.21083
61	0.28227	0.24803	0.22593	0.22225	0.20912
62	0.28006	0.24606	0.22413	0.22048	0.20745
63	0.27790	0.24415	0.22238	0.21875	0.20582
64	0.27579	0.24228	0.22067	0.21706	0.20423
65	0.27373	0.24045	0.21899	0.21542	0.20267
66	0.27171	0.23866	0.21735	0.21380	0.20115
67	0.26974	0.23691	0.21575	0.21223	0.19967
68	0.26781	0.23520	0.21419	0.21068	0.19821
69	0.26592	0.23352	0.21265	0.20918	0.19679
70	0.26407	0.23188	0.21115	0.20770	0.19539
71	0.26225	0.23028	0.20968	0.20625	0.19403
72	0.26048	0.22871	0.20824	0.20484	0.19269
73	0.25874	0.22716	0.20683	0.20345	0.19139
74	0.25703	0.22565	0.20545	0.20209	0.19010
75	0.25536	0.22417	0.20410	0.20076	0.18885
76	0.25372	0.22272	0.20277	0.19945	0.18761
77	0.25211	0.22130	0.20147	0.19817	0.18641
78	0.25053	0.21990	0.20019	0.19691	0.18522
79	0.24898	0.21853	0.19894	0.19568	0.18406
80	0.24746	0.21718	0.19771	0.19447	0.18292
81	0.24596	0.21586	0.19650	0.19328	0.18180
82	0.24450	0.21457	0.19532	0.19211	0.18070
83	0.24305	0.21329	0.19415	0.19096	0.17961
84	0.24164	0.21204	0.19301	0.18984	0.17855
85	0.24025	0.21081	0.19188	0.18873	0.17751
86	0.23888	0.20960	0.19078	0.18765	0.17649
87	0.23753	0.20841	0.18969	0.18658	0.17548
88	0.23621	0.20725	0.18863	0.18553	0.17449
89	0.23491	0.20610	0.18758	0.18449	0.17352
90	0.23363	0.20497	0.18654	0.18348	0.17256
91	0.23237	0.20386	0.18553	0.18248	0.17162
92	0.23114	0.20276	0.18453	0.18149	0.17069
93	0.22992	0.20169	0.18355	0.18053	0.16978
94	0.22872	0.20063	0.18258	0.17958	0.16888
95	0.22754	0.19958	0.18163	0.17864	0.16800
96	0.22637	0.19856	0.18069	0.17772	0.16713
97	0.22523	0.19755	0.17977	0.17681	0.16627
98	0.22410	0.19655	0.17886	0.17591	0.16543
99	0.22299	0.19557	0.17796	0.17503	0.16460
100	0.22189	0.19460	0.17708	0.17416	0.16378

جامعة الرانري
AR-RANIRY

Lampiran 7

KUESIONER

Kepada Yth,

Saudara/Saudari

Di

Tempat

Dengan hormat,

Saya yang tersebut dibawah ini :

Nama	: **Mella Rifani**
Nim	: 170403029
Program Studi	: Manajemen Dakwah
Fakultas	: Dakwah dan Komunikasi
Universitas	: Islam Negeri Ar-Raniry

Sedang melakukan penelitian mengenai "**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KINERJA PEMERINTAH GAMPONG ALUE NAGA KECAMATAN SYIAH KUALA KOTA BANDA ACEH**

Penelitian ini adalah bagian dari proses pembuatan karya akhir atau skripsi yang hasil penelitiannya akan digunakan untuk tujuan akademis. Setiap jawaban yang saudara/i berikan akan dijamin kerahasiaannya. Saya mohon kesedian Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini dengan selengkap-lengkapnya dan sejujur-jujurnya berdasarkan pengalaman selama ini

Demikian, atas perhatian dan bantuannya saya ucapkan terima kasih.

Darussalam, 2 Juni 2021

Peneliti,

MELLA RIFANI

DAFTAR PERTANYAAN

Petunjuk Pengisian:

Berilah tanda (√) pada sala satu pertanyaan yang saudara/i pilih.

1) **STS (Sangat Tidak Setuju)**

   Berarti saudara/i berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut sungguh-sungguh tidak benar dan tidak sesuai dengan arah pemikiran yang dirasakan.

2) **TS (Tidak Setuju)**

   Berarti saudara/i berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertayaan tersebut lebih banyak tidak benarnya.

3) **KS (Kurang Setuju)**

   Berarti saudara/i berpendapat apa yang terkandung dalam pertayaan tersebut tidak berpihak atau sulit untuk menyatakan setuju.

4) **S (Setuju)**

   Berarti saudara/i berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut lebih banyak benar.

5) **SS (Sangat Setuju);**

   Berarti saudara/i berpendapat bahwa apa yang terkandung dalam pertanyaan tersebut sungguh-sungguh benar dan sesuai dengan arah pemikiran yang dirasakan.

Peneliti

MELLA RIFANI

Nim:170403029

جامعة الرانري
AR-RANIRY

Hari/Tanggal Survei : ……

Jam :……..

IDENTITAS RESPONDEN:

1. Nama:

   : ……...

2. Jenis Kelami 1. Laki-laki ☐

   2. Perempuan ☐

3. Usia: ☐ :…… Tahun

4. Status Perkawinan: ☐ 1. Belum Menikah

   ☐ 2. Sudah Menikah

   ☐ 3. Janda/Duda

5. Pendidikan Terakhir: 1. SD. ☐ 2. SMP ☐ 3. SMA ☐

   4. D-III ☐ 5. S1 . ☐ 6. S2 ☐

6. Pendapatan Perbulan: ☐ 1. Kurang dari Rp.999.000,-

   ☐ 2. Rp. 1.000.000,- s/d Rp. 2.499.999,-

   ☐ 3. Rp. 2.500.000 ,-s/d Rp. 3.499.999,-

   ☐ 4. Di atas Rp. 3.500.000,-

7. Pekerjaan: ☐ 1. Nelayan / Petani Tambak

   ☐ 2. Peternak

   ☐ 3. PNS/TNI/POLRI

   ☐ 4. Swasta/Wiraswasta

   ☐ 5. Pensiunan / Purnawirawan

☐ 6. Lainnya

8. Jumlah kunjungan ke kantor keuchik: ☐ 1 (satu) kali dalam satu minggu.

☐ 2. 1 (satu) Bulan sekali

☐ 3. 2 (dua) Bulan sekali

☐ 4. 4 (empat) Bulan sekali

☐ 5. 5 (lima) Bulan sekali

☐ 6. 1 (satu) Tahun sekali

PENDAPAT RESPONDEN

1. **Keuchik** memimpin penyelenggaraan pemerintahan gampong penuh bijaksana. ☐ **STS** ☐ **TS** ☐ **KS** ☐ **S** ☐ **SS**
2. **Keuchik membina perekonomian gampong** ☐ **STS** ☐ **TS** ☐ **KS** ☐ **S** ☐ **SS**
3. **Sekretaris gampong** tidak melaksanakan urusan perencanaan dengan baik ☐ **STS** ☐ **TS** ☐ **KS** ☐ **S** ☐ **SS**
4. **Kepala seksi pemerintahan** telah melaksanakan manajemen **regulasi gampong** ☐ **STS** ☐ **TS** ☐ **KS** ☐ **S** ☐ **SS**
5. **Kepala seksi kesejahteraan** tidak melaksanakan pembangunan bidang **kesehatan** ☐ **STS** ☐ **TS** ☐ **KS** ☐ **S** ☐ **SS**

6, **Kepala seksi pelayanan** telah melaksanakan penyuluhan terhadap masyarakat, dalam **pelestarian nilai agama**

☐ **STS** ☐ **TS** ☐ **KS** ☐ **S** ☐ **SS**

7. **Ulee Jurong telah melaksanakan pembinaan kemasyarakatan gampong**

☐ **STS** ☐ **TS** ☐ **KS** ☐ **S** ☐ **SS**

8. **Kepala urusan Umum dan perencanaan belum melaksanakan urusan penataan administrasi perangkat gampong,**

☐ **STS** ☐ **TS** ☐ **KS** ☐ **S** ☐ **SS**

9. **Kepala urusan keuangan** telah melaksanakan urusan keuangan dengan baik

☐ **STS** ☐ **TS** ☐ **KS** ☐ **S** ☐ **SS**

10. **Imuem gampong** telah memimpin kegiatan pelaksanaan syariat Islam dalam kehidupan masyarakat.

☐ **STS** ☐ **TS** ☐ **KS** ☐ **S** ☐ **SS**

11. **Imuem gampong** tidak mengurus kegiatan kemakmuran masjid.

☐ **STS** ☐ **TS** ☐ **KS** ☐ **S** ☐ **SS**

12. **Tuha peuet** tidajk meyepakati rancangan reusam gampong bersama keuchik

☐ **STS** ☐ **TS** ☐ **KS** ☐ **S** ☐ **SS**

13. **Tuha peuet** menampung aspirasi masyarakat

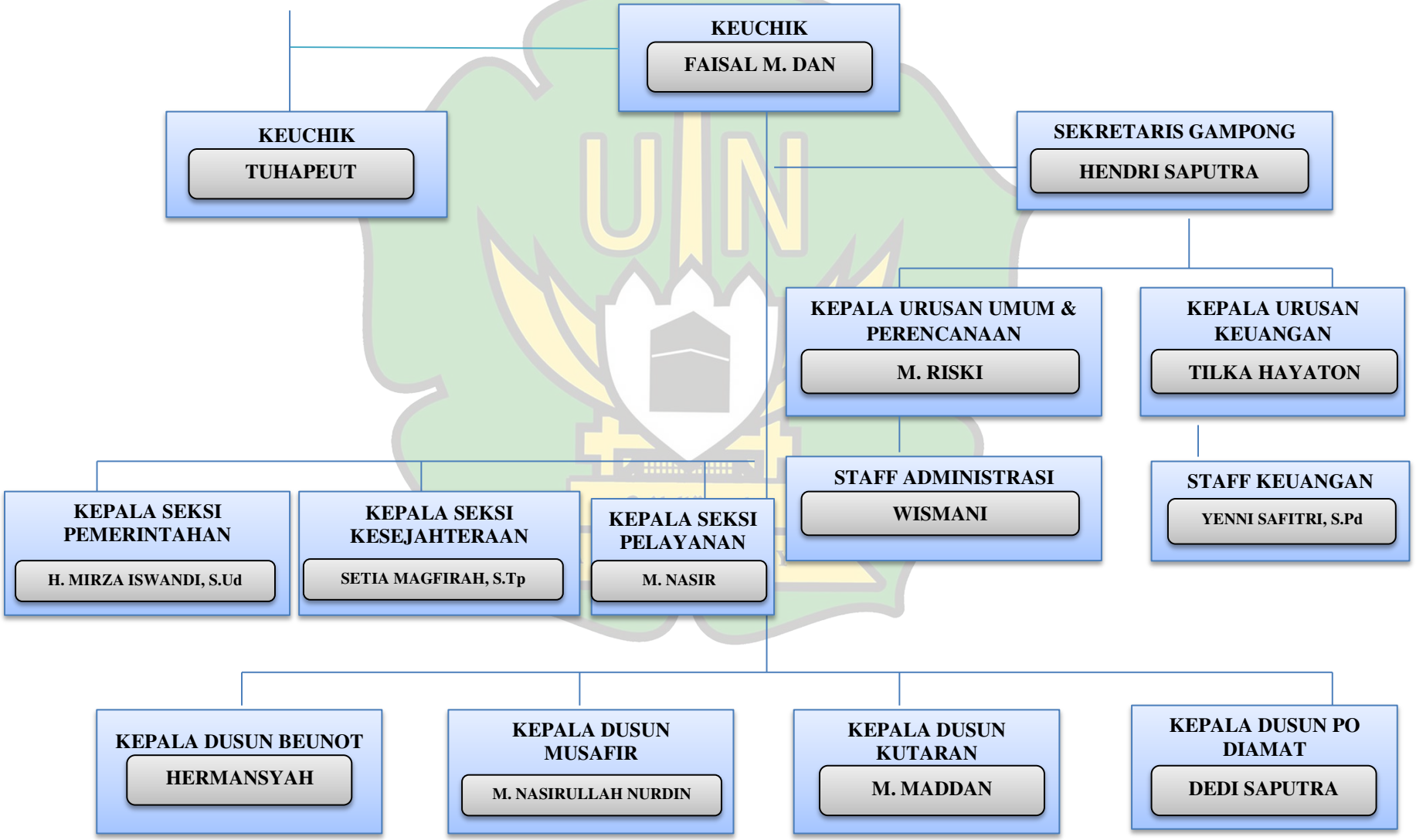
☐ **STS** ☐ **TS** ☐ **KS** ☐ **S** ☐ **SS**

Terimakasih

جامعة الرانري
AR-RANIRY

Lampiran 8

STRUKTUR ORGANISASI PEMERINTAHAN GAMPONG ALUE NAGA KECAMATAN SYIAH KUALA KOTA BANDA ACEH



Lampiran 10

DOKUMENTASI