

**KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KINERJA KEUCHIK  
DI GAMPONG LAMPOH DRIEN KECAMATAN SUSOH  
KABUPATEN ACEH BARAT DAYA**

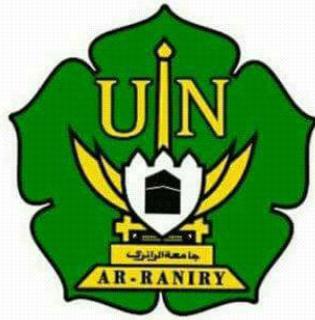
**SKRIPSI**

**Diajukan Oleh :**

**NISA USALIMAH**

**NIM. 170403016**

**Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
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 :**

**NISA USALIMAH**  
**NIM. 170403016**

**Disetujui Oleh:**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**



**Maimun Fuadi, S.Ag, M.Ag**  
**NIP. 197511032009011008**



**Fakhruddin, SE., MM.**  
**NIP.196406162014111002**

**SKRIPSI**

**Telah Dinilai Oleh Panitia 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  
Jurusan Manajemen Dakwah**

**Diajukan Oleh:**

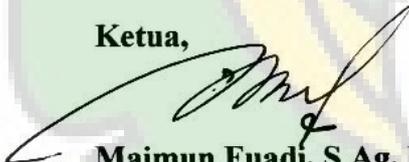
**NISA USALIMAH**  
**NIM. 170403016**

Pada Hari/Tanggal  
Kamis, 13 Januari 2022  
10 Jumadil Akhir 1443 H

**di**

**Darussalam-Banda Aceh  
Panitia Sidang Munaqasyah**

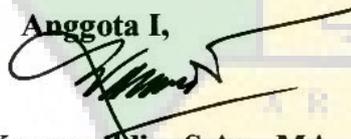
**Ketua,**

  
**Maimun Fuadi, S.Ag., M. Ag**  
**NIP. 197511032009011008**

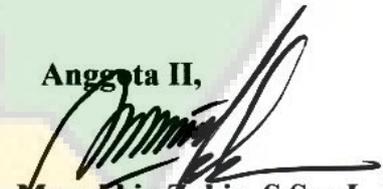
**Sekretaris,**

  
**Fakhruddin, SE, MM**  
**NIP. 196406162014111002**

**Anggota I,**

  
**Kamaruddin, S.Ag., MA**  
**NIP. 196904141998031002**

**Anggota II,**

  
**Muzakkir Zabir, S.Sos.I., MA**  
**NIDN. 2110109101**

**Mengetahui,**

**Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry**

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

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Dengan ini saya

Nama : Nisa Usalimah

NIM : 170403016

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, 31 Desember 2021

Yang Menyatakan,



Nisa Usalimah

NIM. 170403016

## ABSTRAK

Berdasarkan Pengamatan Peneliti, yang menjadi permasalahan pada Kinerja Keuchik Di Gampong Lempoh Drien Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya disebabkan : belum pernah melakukan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, Sedangkan Itu Merupakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Yang Harus Dilaksanakan Oleh Penyelenggara Pelayanan Publik. Kurangnya fasilitas pelayanan, tingkat kenyamanan selama proses pelayanan masih rendah, dari segi Biaya/Tarif juga masih sangat minim, Spesifikasi jenis pelayanan belum terlaksana sepenuhnya, kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja keuchik di Gampong Lempoh Drien belum diketahui. Maka peneliti memfokuskan penelitian ini pada kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat dalam mengukur kinerja keuchik. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan Kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah masyarakat Gampong Lempoh Drien Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya sebanyak 760 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) dan Interpretasi. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Keuchik Di Gampong Lempoh Drien Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya, berdasarkan Pedoman Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, telah berjalan dengan baik dimana didapatkan hasil indeks kepuasan masyarakat dilihat dari 9 indikator dengan nilai rata-rata kepuasan masyarakat 33.21. Ada dua Indikator yang memiliki nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) tertinggi yaitu Sistem, mekanisme, prosedur dan Saran dan Prasarana 3,93 dengan nilai konveksi sebesar 78,60, sedangkan nilai Indikator terendah 2,59 dengan nilai konveksi sebesar 51,80.

**Kata Kunci** : *Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Keuchik*

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, Segala puji bagi Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya berupa karunia kesehatan dalam menuntut ilmu pengetahuan, serta memberikan kemudahan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Keuchik Di Gampong Lampoh Drien Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya”**. Shalawat dan salam tidak lupa pula kita junjungkan kepada Nabi besar Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat beliau.

Adapun tujuan penulis skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Srjana S-1 pada Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Kota Banda Aceh.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang istimewa kepada Ayahnda Gessauti dan Ibunda Lina wati yang telah merawat serta membesarkan dan mendidik penulis. Penulis sekaligus meminta maaf atas segala kesalahan yang pernah dilakukan. Terkhusus juga kepada abang dan kakak tercinta saudara Mulizar dan Saudari Devi Susanti A. Ma beserta keluarga besar penulis, karena do'a, dukungan, semangat dan motivasi dari merekalah penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Serta terima kasih juga kepada teman dan para sahabat Khairunnisa, Tasya Muharramah, Ammar Restu Fazillah, Siti Umi dan para sahabat lainnya telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.

Disamping itu, ucapan terima kasih penulis juga tujukan kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini, diantaranya:

1. Prof. Dr. Wali Walidin, AK., MA. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Bapak Dr. Fakhri, S.Sos., M.A. Selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi.
3. Bapak Dr. Jailani, M.Si selaku ketua jurusan Manajemen Dakwah
4. Bapak Maimun Fuadi, S.Ag., M.Ag selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktu.
5. Bapak Fakhruddin, SE, MM. selaku pembimbing II yang sangat inspiratif atas semua dukungan, pengarahan serta bimbingan yang diberikan.
6. Bapak Fauzi, SE. yang membimbing dalam pelaksanaan penelitian ini sampai selesai.
7. Seluruh Dosen serta staf pada Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.
8. Kakak Yanti Mukhlisa, SE dan Devi Susanti A.Ma yang memberikan dukungan setiap hari.
9. Abang Salahuddin Al-Ayubi, Putra Satria, Mulizar, Abdul Hayan yang banyak memberikan dorongan untuk terus maju dan tetap berjuang.
10. Asrianto Bhancin yang menemani dan selalu mengingatkan penulis untuk membuat skripsi setiap hari.

11. Kepada para Responden yang telah membantu memberikan informasi yang sangat dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini. Terima kasih atas waktu dan kesediaannya.

12. Sahabat perjuangan Tasya Muharramah, Tasya Ainan, Naurah Nadhifa, Sy Sausan Munira, Ulfi Rahmayuni, Eka Safriana, Nia Niati, Elsa Nabila, yang mengarahkan dalam kebaikan dan menemani dalam suka duka perjuangan Pendidikan ini.

13. Dan kepada semua pihak yang tidak mungkin disebut satu persatu yang telah membantu baik moril ataupun materil.

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

Akhirnya, dengan segala keterbatasan, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak luput dari kesalahan dan kekurangan, baik dari segi hasil, Bahasa dan tulisan.

Oleh karena itu, dengan lapang dada penulis menerima semua kritik dan saran dari semua pihak demi penyempurnaan di masa yang akan datang.

Banda Aceh, 31 Deseember 2021

Penulis,

Nisa Usalimah

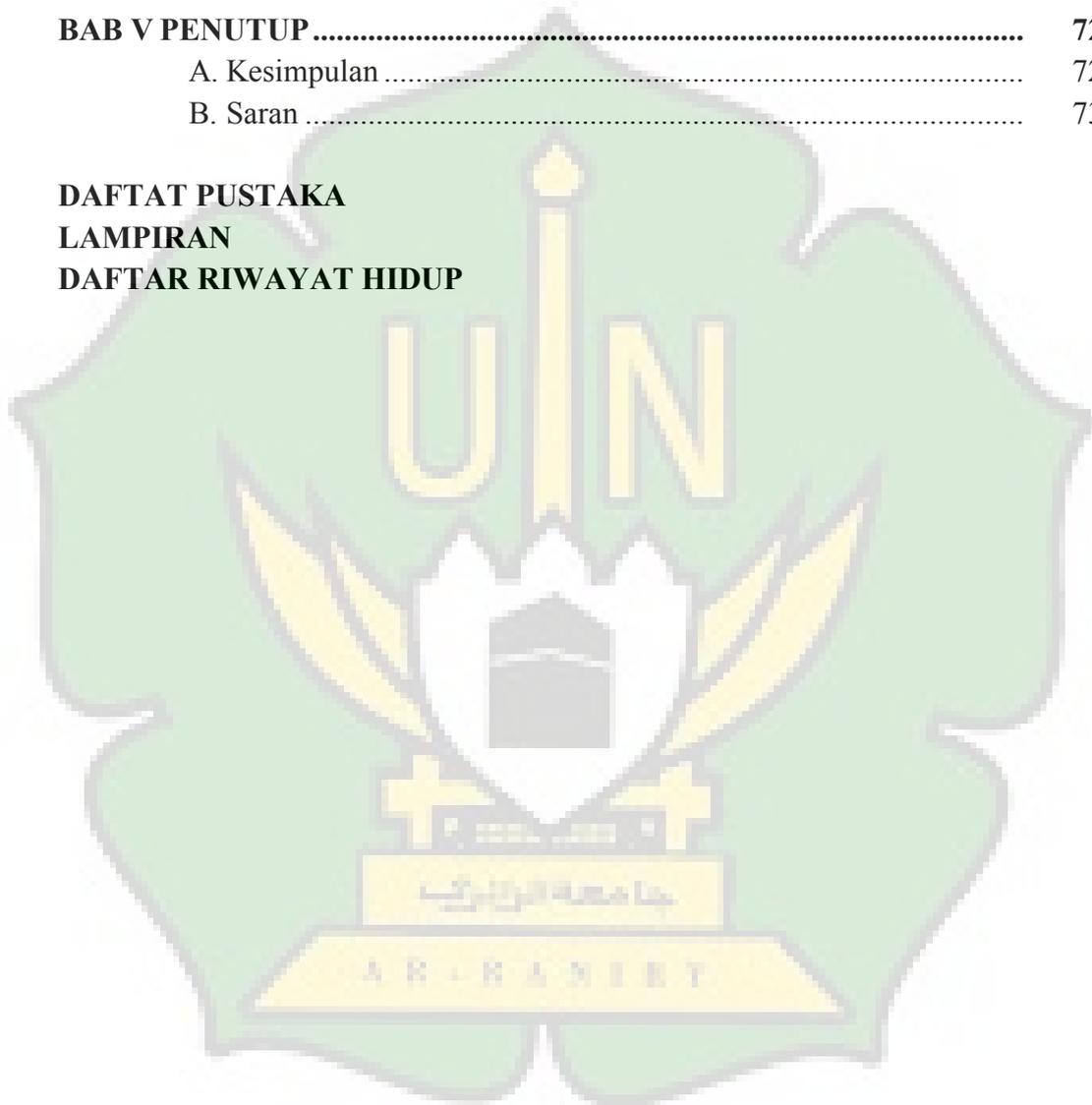
NIM. 170403016

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR DIAGRAM .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi masalah .....	5
C. Pembatasan masalah .....	5
D. Rumusan masalah .....	5
E. Tujuan penelitian .....	6
F. Manfaat Penelitian .....	6
G. Penjelasan Istilah .....	7
1. Kepuasan Masyarakat .....	7
2. Kinerja.....	7
3. Tugas dan Fungsi Keuchik.....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>10</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	10
B. Teori Kepuasan .....	13
1. Pengertian Kepuasan .....	13
C. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	14
1. Pengertian IKM.....	14
2. Tujuan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik ...	14
3. Sasaran Evaluasi.....	15
4. Manfaat IKM.....	15
5. Laporan Hasil Penyusunan Indeks .....	18
D. Kinerja .....	19
1. Pengertian Kinerja.....	19
2. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.....	21
E. Masyarakat.....	22
1. Pengertian Masyarakat.....	22

F. Kedudukan Dan Kewenangan Gampong Menurut Qanun Nomor 9 Tahun 2012 Tentang Pemerintahan Gampong .....	24
G. Tugas Dan Wewenang Keuchik Pasal 21 .....	25
H. Hak Keuchik .....	25
I. Kewajiban Keuchik.....	26
J. Sekretariat Gampong Sebagaimana Dimaksud Dalam Pasal 19 Ayat (2) .....	27
K. Ulee Jurong Mempunyai Tugas .....	27
L. Kedudukan Dan Tugas Imuem Gampong .....	27
M. Hak Kewajiban Dan Larangan Tuha Peut Gmpong .....	28
N. Kerangka Berfikir .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
A. Jenis Penelitian .....	31
B. Defenisi Operasional Variabel Peneliti.....	32
C. Tempat dan Waktu Penelitian.....	33
D. Populasi Penelitian dan Teknik Pengambilan Sample.....	34
1. Populasi Penelitian.....	34
2. Teknik pengambilan sampel .....	34
E. Teknik pengumpulan data.....	35
1. Mengumpulkan Data Primer .....	35
2. Data Sekunder .....	37
F. Instrument Penelitian .....	37
1. Pedoman Observasi Dan Dokumentasi .....	37
2. Angket.....	38
G. Uji Coba Instrument.....	40
1. Uji Validitas .....	40
2. Uji Reliabilitas .....	41
H. Teknik Pengolahan Dan Analisis Data .....	41
1. Teknik Pengolahan Data .....	41
2. Analisis Data .....	42
I. Penarikan Kesimpulan .....	44
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian Gampong Lampoh Drien Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya .....	45
B. Bentuk Struktur Organisasi Gampoh Lampoh Drien Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya.....	47
C. Hasil Penelitian .....	47
D. Karakteristik Responden.....	48

E. Teknik pengolahan data .....	55
F. Analisis Dan Pembahasan Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Keuchik Di Gampong Lampoh Drien Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya.....	58
G. Pembahasan Hasil Analisis IKM .....	67
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>72</b>
A. Kesimpulan .....	72
B. Saran .....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Defenisi Operasional Penelitian .....	33
Tabel 3.2	Pedoman Observasi .....	37
Tabel 3.3	Komponen Unsur Yang Ditanya .....	39
Tabel 3.4	Skoring Item Instrument.....	40
Tabel 3.5	Nilai Persepsi Dan Interval IKM.....	44
Tabel 4.1	Pengelompokan Sampel Data Kependudukan Gampong Lampoh Drien Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya .....	48
Tabel 4.2	Karakteristik Jenis Kelamin .....	48
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	49
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	50
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	51
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan.....	52
Tabel 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	53
Tabel 4.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan .....	54
Tabel 4.9	Hasil Validitas .....	56
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas .....	57
Tabel 4.11	Nilai Skor Per Unsur Kinerja .....	58
Tabel 4.12	Nilai Rata-Rata Per Unsur Kinerja.....	59
Tabel 4.13	Nilai Rata-rata Tertimbang Kinerja.....	60
Tabel 4.14	Nilai Interval, Konversi Dan Bobot Kinerja .....	61

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	30
Gambar 2.2 Bentuk Struktur Organisasi Gampong Lampoh Drien Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya .....	47



## DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4.1	Jenis Kelamin .....	49
Diagram 4.2	Persentase Identitas Responden Berdasarkan Usia .....	50
Diagram 4.3	Persentase Responden Pendidikan Terakhir.....	51
Diagram 4.4	Persentase Pekerjaan .....	52
Diagram 4.5	Persentase Status perkawinan.....	53
Diagram 4.6	Persentase Pendapatan.....	54
Diagram 4.7	Persentase Jumlah Kunjungan Ke Kantor Keuchik.....	56



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Keputusan dekan fakultas dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry tentang pembimbing skripsi mahasiswa
- Lampiran 2 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 3 Surat Telah Melakukan Penelitian
- Lampiran 4 Tabulasi Data Hasil Penelian
- Lampiran 5 Hasil Pengolahan Data Dengan SPSS Versi 20
- Lampiran 6 R Tabel
- Lampira 7 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat.
- Lampiran 8 Dokumentasi Dengan Responden
- Lampiran 9 Dokumentasi Sidang Munaqasyah
- Lampiran 10 Daftar Riwayat Hidup Penulis



# BAB 1

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan adalah hal terpenting yang dibutuhkan oleh masyarakat, karena pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan pelayanan itu tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Pelayanan merupakan unsur yang fundamental dalam pemerintahan, dimana hal itu kita lihat di dalam pelayanan publik. Segala bentuk jasa pelayanan baik dalam barang publik maupun hal yang tidak terlepas dari peran aparatur Negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Keputusan Menteri Pendaya Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.Pan/7/2003 tanggal 10 juli 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik disebutkan bahwa pelayanan publik adalah “segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undang”.<sup>1</sup>

Pelaksanaan survei IKM merupakan wujud kepatuhan unit pelayanan informasi publik atas PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Dengan demikian, survei menggunakan berbagai indikator yang telah

---

<sup>1</sup> Jailani, *Pengantar Manajemen Publik Tinjauan Dari Perspektif Al-Qur'an*, (Banda Aceh: Kreasi Utama,2011), Hal.23

ditentukan pada PermenPANRB tersebut. Data Indeks Kepuasan Masyarakat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih memerlukan perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.<sup>2</sup>

Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Penyedia pelayanan di dalam pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah diamanatkan dan penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, Lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang memperoleh manfaat dari suatu kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik.

Seringkali pelayanan publik yang dilakukan oleh Kementerian/Lembaga (K/L), dirasakan masih kurang maksimal oleh masyarakat. Berbagai kelemahan yang berakibat kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah menjadi permasalahan yang harus ditanggapi serius. Fungsi utama pemerintah sebagai pelayanan masyarakat harus dapat dirasakan langsung manfaatnya oleh masyarakat dan pemerintah perlu berupaya untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan publik, sehingga masyarakat dapat merasakan kehadiran dan kepedulian pemerintah. Survei IKM sangat penting dilaksanakan, agar Unit Pelayanan Informasi Kemendag dapat mengetahui ekspektasi

---

<sup>2</sup>pnnrb.....nomor 14 tahun 2017, hal. 6-7

masyarakat saat melakukan permohonan informasi publik dan mengetahui hal-hal yang perlu diperbaiki, ditingkatkan, serta dipertahankan.<sup>3</sup>

Menurut Undang-undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 7 bahwa standar pelayanan sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik harus bertanggung jawab penuh kepada masyarakat karena rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi citra buruk pemerintah dikalangan masyarakat. Sebagian masyarakat yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu menjadi masalah besar dalam mengeluh kecewa terhadap layanan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan secara umum belum memuaskan dan terlalu berbelit-belit dengan berbagai alasan yang kurang masuk akal, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan efisien, keadaan yang diterima oleh masyarakat tidak merasa puas akan pelayanan tersebut semua itu masyarakat jadi enggan mengurus segala sesuatu berhubungan dengan birokrasi pemerintah secara langsung.

Pemerintah Gampong juga harus mengetahui bagaimana melaksanakan tugas tersebut dengan baik supaya masyarakat setempat bisa menjadi sarannya dan menguasai dengan baik tentang materi tugas-tugas yang

---

<sup>3</sup> Indeks Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Informasi Publik Biro Hubungan Masyarakat Kementerian Perdagangan Periode I 2016, Hal. 5

dilakukan oleh pemerintah gampong. Kemudian para kinerja pemerintah gampong harus menguasai medan dengan baik. (Dapertemen Agama RI,1998:1).

Berdasarkan pengamatan awal yang peneliti lakukan terhadap Kinerja Keuchik di Gampong Lampoh Drien Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya belum pernah melakukan Indeks Kepuasan Masyarakat, Sedangkan itu merupakan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 yang harus dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan perlu ditinjau dari pelayanan yang paling dasar. Pelayanan yang paling dasar adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah yang paling dasar yaitu kelurahan atau desa.

Agar tercapainya tujuan kinerja pemerintah gampong yakni sebagai pemberian pemahaman kepada masyarakat salah satunya adalah upaya yang harus dilakukan adalah perbaikan pelayanan publik yakni kinerja pemerintah gampong harus melakukan survei kepuasan masyarakat selaku pengguna layanan.<sup>4</sup> Pelayanan publik yang dilakukan oleh kinerja pemerintah gampong saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai produk spesifikasi pelayanan kinerja pemerintah gampong yang belum dilaksanakan sepenuhnya. Hal tersebut jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap masyarakat dan dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

---

<sup>4</sup> Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Hal. 6

Melalui uraian tersebut, peneliti tertarik mengadakan penelitian lebih dalam lagi terkait **“Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Keuchik Di Gampong Lempoh Drien Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya”**.

#### **B. Identifikasi masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas perlu dibuat identifikasi masalah untuk menjelaskan semua masalah. Adapun semua identifikasi masalah sebagai berikut.

1. Belum pernah dilakukan pengukuran indeks kepuasan masyarakat
2. Kurangnya sarana dan prasarana dalam melaksanakan kegiatan pemerintah gampong
3. Tingkat kenyamanan selama proses pelayanan masih sangat rendah
4. Kompetensi pemerintah gampong masih kurang
5. Kinerja pemerintah gampong masih belum maksimal

#### **C. Pembatasan masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah perlu dibatasi cakupan masalah difokuskan pada kualitas pelayanan kinerja Keuchik Gampong Lempoh Drien Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya di ukur berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

#### **D. Rumusan masalah**

Berdasarkan masalah diatas, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut **“Adakah kepuasan masyarakat terhadap Kinerja Keuchik Gampong Lempoh Drien berdasarkan kepuasan masyarakat dengan menggunakan indeks kepuasan.**

### **E. Tujuan penelitian**

Tujuan secara umum penelitian ini dilihat berdasarkan pokok permasalahan yang dirumuskan diatas. Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap kinerja keuchik di Gampong Lampoh Drien Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya yang hendak dicapai.

### **F. Manfaat Penelitian**

Segala sesuatu yang dibuat tentu mengandung manfaat didalamnya, begitu juga dengan penelitian ini. Adapun manfaatnya adalah sebagai berikut:

Dari segi praktis

1. Penelitian ini sebagai acuan ataupun bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan diupayakan tindak lanjut yang perlu dilakukan keuchik gampong dalam meningkatkan mutu kinerja dimasyarakat Gampong Lampoh Drien dengan melihat kepada tolak ukur ataupun hasil survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Keuchik.
2. Bagi peneliti ini dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dan pengalaman

Dari Segi Teoritis

- a. Penelitian ini dapat dijadikan sumbangsih dalam dunia keilmuan tentang kinerja keuchik Gampong Lampoh Drien.
- b. Menjadikan salah satu kontribusi dalam dunia akademis dalam memperkaya ilmu pengetahuan tentang kinerja keuchik dan manfaat menggunakan indeks kepuasan masyarakat.

- c. Dapat menambah wawasan dan juga menjadi bahan rujukan kepada peneliti selanjutnya.

## G. Penjelasan Istilah

### 1. Kepuasan Masyarakat

KM (Kepuasan Masyarakat) adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.<sup>5</sup> Menurut Kotler kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja memenuhi harapan pelanggan akan merasa puas.<sup>6</sup>

### 2. Kinerja

Gipson mengungkapkan bahwa kinerja adalah pencapaian atas tujuan organisasi yang dapat terbentuk output kuantitatif maupun kualitatif, kreatifitas, fleksibilitas, dapat diandalkan atau hal-hal lain yang diinginkan organisasi.<sup>7</sup> Kinerja yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kinerja Keuchik Di Gampong Lampoh Drien Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya.

<sup>5</sup> Peraturan Menteri..... Nomor 14 Tahun 2017, Hal.10

<sup>6</sup> Fahmi Reza, Siti Rochmah, Siswidiyanto, Analisis Pengaruh Pengaruh Kualitas Pelayanan Public Terhadap Kepuasan Masyarakat Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Di Kota Depok, Jurnal Administrasi Publik (Jap) 2015, Vol.3. No.12, Email: Dhiongamaputra@Gmail.Com, Di Akses Pada 22 Oktober 2018, Hal.2118

<sup>7</sup> Supriati, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Perusahaan Sari Jati Di Srage. Jurnal Paradigma Vol. 12, No. 01, Februari- Juli 2014 – 93, Email: Supriati18@Yahoo.Com, Di Akses Pada Tanggal 22 Oktober 2018

### 3. Tugas dan Fungsi Keuchik

Sebagaimana yang ditulis dalam Qanun Aceh Nomor 4 Tahun 2009 Tentang Tata Cara Pemilihan dan Pemberhentian Keuchik di Aceh disebut dalam pasal 1 Nomor 12 tentang pengertian Keuchik yaitu : Keuchik atau nama lain adalah pimpinan suatu gampong yang memiliki wewenang untuk menyelenggarakan urusan rumah tangganya sendiri. Kemudian di dalam Qanun Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam No. 4 Tahun 2009 tentang Pemerintah Gampong dalam Provinsi Nanggroe Aceh Darussalam menyatakan bahwa Keuchik adalah Badan Eksekutif Gampong dalam penyelenggaraan pemerintah Gampong. Tugas dan fungsi keuchik adalah :

- a. Memimpin penyelenggaraan pemerintah gampong
- b. Membina kehidupan beragama dan pelaksanaan syariat Islam dalam masyarakat.
- c. Menjaga dan memelihara kelestarian adat dan adat istiadat, kebiasaan-kebiasaan yang hidup dan berkembang ditengah-tengah masyarakat.
- d. Membina dan memajukan perekonomian masyarakat serta memelihara kelestarian lingkungan hidup.
- e. Memelihara ketentraman dan ketertiban serta mencegah munculnya perbuatan maksiat dalam masyarakat.
- f. menjadi hakim perdamaian antara penduduk dalam masyarakat.

- g. mengajukan rancangan Reusam gampong kepada Tuha Peut gampong untuk mendapatkan persetujuan dan selanjutnya ditetapkan menjadi Reusam gampong.
- h. Mengajukan ranvangan anggaran pendapatan belanja gampong kepada Tuha Peut gampong untuk mendapatkan persetujuan dan selanjutnya ditetapkan menjadi anggaran pendapatan dan belanja gampong.
- i. Keuchik mewakili gampong di dalam dan di luar pengadilan berhak menunjuk kuasa hukum untuk mewakilinya.



## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Penelitian Terdahulu

Judul penelitian yang akan diteliti, belum pernah diteliti oleh orang lain sebelumnya, penelitian ini merupakan penelitian pertama yang dilakukan di gampong Lampoh Drien Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya. Adapun penelitian sebelumnya yang dianggap relevan dengan penelitian ini antara lain :

1. “Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah (HMJ-MD) Uin Ar-Raniry Banda Aceh” ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Heri Agusman jurusan Manajemen Dakwah 2019. Metode yang dipakai dalam penelitian ini tergolong kuantitatif deskriptif dengan pendekatan *survei*, yaitu menjelaskan dan memberi pemahaman tentang Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah (HMJ MD) Uin Ar-raniry Banda Aceh.<sup>8</sup>

Dalam penelian ini menjelaskan tentang permasalahan Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah disebabkan kurangnya fasilitas pelayanan sehingga dapat menghambat kelancaran pelayanan, tingkat kenyamanan selama proses pelayanan masih rendah, Asumsi Mahasiswa terhadap waktu pelayanan masih lambat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah

---

<sup>8</sup> 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 Negeri Ar-Raniry Banda Aceh,2019)

(HMJ-MD). Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan Kuantitatif, Populasi Penelitian ini adalah HMJ MD dan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah UIN Ar-Raniry sebanyak 428 orang. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara *Teknik Survei*. Ukuran sampel sebanyak 127 orang dengan menggunakan Rumus Slovin. Teknik pengumpulan data menggunakan Observasi, Dokumentasi dan Angket. Teknik analisis data menggunakan Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Interpretasi dan Analisis Kuadran. Hasil penelitian ini menunjukkan berdasarkan indikator Kepuasan Mahasiswa HMJ MD Nilai konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 64,90, indikator yang memiliki nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertinggi Prilaku Pelaksana = 3,99 dengan nilai konversi sebesar 78,84. Sedangkan Nilai Terendah Indikator Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan = 2,45 dengan nilai konversi sebesar 48,98. Berdasarkan indikator Kinerja HMJ MD menunjukkan Nilai konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 67,20.

2. "Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Penyuluh Agama Di Kecamatan Kebayakan Kabupaten Aceh Tengah" ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Kiswani jurusan Manajemen Dakwah 2019. Metode yang dipakai dalam penelitian ini tergolong kuantitatif deskriptif dengan pendekatan *survei* yaitu menjelaskan dan memberikan pemahaman tentang indeks kepuasan masyarakat terhadap penyuluhan agama di kecamatan kebayakan kabupaten aceh tengah.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Kiswani, *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Penyuluhan Agama Di Kecamatan Kebayakan Kabupaten Aceh Tengah*, Skripsi (Banda Aceh : Fak Dakwah Dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2019)

Dalam penelitian ini menjelaskan permasalahan pada Penyeluh Agama di Kecamatan Kebayakan Kabupaten Aceh Tengah di sebabkan penyuluh agama belum pernah melakukan pengukuran indeks kepuasan masyarakat, Sedangkan itu merupakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 yang harus dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public, kurangnya sarana dan prasarana yang membuat penyuluh agama sulit untuk merealisasikan planning mereka, dari segi Biaya/pendanaan juga masih sangat minim, spesifikasi jenis pelayanan belum terlaksana sepenuhnya, penyuluh agama merangkap 2 bidang pekerjaan dan menjadikan penyuluh agama sebagai sampingan sehingga kinerja menjadi terbagi dan kurang maksimal, bahkan masyarakat banyak yang tidak mengenal siapa dan apa itu penyuluh agama, dikarekan kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh penyuluh agama, kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja Penyeluh Agama yang belum diketahui. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah masyarakat di 20 kampung kecamatan Kebayakan kabupaten Aceh Tengah sebanyak 11445 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 analisi data menggunakan Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Interpretasi.

Dengan demikian didapatkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat dilihat dari 9 Indikator dengan nilai rata-rata kepuasan masyarakat 3,70.

Berdasarkan indikator kepuasan masyarakat terhadap kinerja penyuluh agama didapat Indikator yang memiliki nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertinggi adalah Persyaratan = 3,91 dengan nilai konversi 78,20. Sedangkan nilai Indikator terendah adalah Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan = 2,26 dengan nilai konversi 45,20.

## **B. Teori Kepuasan**

### **1. Pengertian Kepuasan**

Kata kepuasan (satisfactions) berasal dari kata “Statis” (artinya cukup baik, memadai), dan “Facio” (melakukan dan membuat), kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Konsumen dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa tetapi jika kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan apa bila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas, senang ataupun gembira.

Menurut Kotler dan Keller (2009:138) kepuasan (satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.

Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan

harapan. Jadi, tingkat kepuasan dan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.<sup>10</sup>

### **C. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**

#### **1. Pengertian IKM**

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan survei kepuasan masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Indeks kepuasan merupakan salah satu hasil representasi dari skala kepuasan beberapa dimensi yang dibentuk dari beberapa indikator atau item atau atribut. Tingkat dan indeks kepuasan merupakan suatu nilai yang diberikan oleh masyarakat atas pelayanan yang telah dilakukan oleh unit penyelenggara pelayanan publik. Item-item dinyatakan dalam bentuk pernyataan yang menggambarkan skala pengukuran kepuasan menurut persepsi responden. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah 1 sampai dengan 5 Angka “1” menyatakan sangat tidak puas. “2” menyatakan tidak puas. “3” menyatakan cukup puas, dan angka “4” menyatakan puas angka “5” menyatakan sangat puas.

#### **2. Tujuan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik**

Maksud dilakukan evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik yaitu sebagai acuan bagi Pembina/Penanggung jawab penyelenggara pelayanan publik guna memperbaiki dan menyempurnakan layanan yang sesuai dengan aspek-aspek penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan tujuan dilakukan evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik, yaitu :

---

<sup>10</sup> <https://repository.bsi.ac.id/index.php>, diakses Pada 18 Januari 2022 pukul 13.39 WIB.

- a. Mengetahui capaian kinerja penyelenggara pelayanan publik.
- b. Memberikan saran perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan hasil evaluasi.
- c. Menjamin kualitas pelaksanaan evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pelaporan.

### 3. Sasaran Evaluasi

Beberapa sasaran evaluasi kerja:

- a. Meningkatnya tingkat kepatuhan penyelenggara pelayanan publik.
- b. Meningkatnya publikasi pelayanan publik sesuai standar pelayanan.
- c. Terwujudnya kepuasan masyarakat.
- d. Meningkatnya penyelesaian pengaduan pelayanan publik.

### 4. Manfaat IKM

Manfaat indeks kepuasan masyarakat sebagai berikut :

- 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 periodik.
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat.
- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksana pelayanan kinerja Keuchik Gampong Lampoh Drien Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya.

- e. Memacu persaingan positif, antara unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.
- g. Unsur SKM (survei kepuasan masyarakat) dalam IKM

Ada 9 indikator yang akan dijadikan instrument pengukuran berdasarkan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) adalah sebagai berikut :

a. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan yaitu tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dan kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

c. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.

d. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

e. Produk spesifikasi jenis pelayanan

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

f. Kompetensi pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksanaan meliputi yaitu tingkat pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

g. Prilaku pelaksana

Prilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

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

i. Sarana dan pelaksana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan

penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek).  
Sarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (Gedung).

#### 5. Laporan Hasil Penyusunan 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 setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikaitkan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

##### b. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

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

##### c. Penyusunan Jadwal

Penyusunan 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.<sup>11</sup>

## D. Kinerja

### 1. Pengertian Kinerja

Menurut Mulyadi dalam buku *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, kinerja adalah penentuan secara periodik efektivitas operasional organisasi, bagian organisasi dan karyawannya berdasarkan sasaran, standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.<sup>12</sup> Sedangkan Cormick dan Tiffin, Mengemukakan kinerja adalah kuantitas, kualitas, dan waktu yang digunakan dalam menjalankan sebuah tugas demi tercapainya sebuah kualitas yang baik.<sup>13</sup>

Kinerja sebagai hasil fungsi dari seseorang atau kelompok yang mempengaruhi oleh beberapa faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode tertentu. Yang dimaksud disini adalah sesuatu pekerjaan atau tanggung jawab sebuah kinerja dalam sebuah organisasi harus mencapai target sesuai dengan apa yang sudah diarahkan dengan jangka waktu yang telah ditetapkan.<sup>14</sup>

Gispon dan Mangkunegara memiliki pemahaman yang sama tentang kinerja. Kinerja adalah hasil kerja yang telah dicapai suatu organisasi dengan hasil kerja yang telah ditentukan. Gispon lebih menekankan kepada perilaku individu dalam organisasi, misalnya seperti acara seminar yaitu ketika individu melaksanakan kegiatan seminar, lokakarya dan lain-lain. Mangkunegara lebih

---

<sup>11</sup> Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Hal.21

<sup>12</sup> Notoatmodjo, Soekidjo, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2009), Hal. 124

<sup>13</sup> Edysutrisno, dysutrisno, *Budaya Organisasi*, Ed, 1, Cet. Ke-2, (Jakarta: Kencana, 2011), Hal. 172

<sup>14</sup> Pabundu Tika, *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hal.121-122

mengarahkan kepada individu atau kelompok untuk mengarahkan kepada sesuatu kualitas atau kuantitas hasil kerja dalam organisasi sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan pada organisasi ataupun pada individu yang bersangkutan. Contohnya target kerja, standar kerja, implementasi kerja dan target kerja.<sup>15</sup>

Andrew F. Sikula dalam Hasibuan juga menyatakan penilaian kinerja adalah evaluasi yang sistematis terhadap pekerjaan yang telah dilakukan oleh karyawan dan ditunjukkan untuk mengembangkan. Dale Yoder dalam Hasibuan mendefinisikan penelitian kinerja merupakan prosedur yang formal dilakukan didalam organisasi untuk mengaveluasi pegawai dan sumbangan serta keperntingan bagi pegawai.

Penilaian kinerja menurut Siswanto adalah suatu kegiatan yang dilakukan manajemen atau peneliaian. Penilaian untuk membandingkan kinerja atas kinerja pekerjaan yang di dalam suatu periode tertentu biasanya setiap akhir tahun. Penilaian kinerja sangat bermanfaat bagi dinamika pertumbuhan organisasi secara keseluruhan. Melalui penilaian tersebut, maka bisa kita lihat bagaimana kinerja Riil pegawai dilihat dari segi pekerjaannya sesuai atau tidak. Penilaian kinerja sangatlah penting karena untuk mengetahui pekerjaan atau tugas yang dilakukan oleh seorang petugas demi untuk mendapatkan hasil yang maksimal. Bagi karyawan penilaian.

Memberikan umpan balik tentang pelaksanaan kerja mereka, misalkan tentang kemampuan, tata cara kinerjanya dan potensinya demi bermanfaat untuk

---

<sup>15</sup> Muhammad Ikbah Bahua, Kinerja Penyuluh Pertanian, ( Yogyakarta; deepublish, Juli 2016), Hal. 51-53

perbaikan kinerja selanjutnya. Sedangkan bagi organisasi, hasil penilaian kinerja dapat dipakai sebagai pertimbangan untuk pengembangan keputusan, tentang berbagai hal, seperti kebutuhan program pendidikan dan latihan, rekrutmen, seleksi program, pengenalan, penempatan dan sistem imbalan.

Dharma mengukur cara mengukur dan menilai kinerja seseorang dengan cara mengukur nilai suatu pekerjaan seseorang atau pegawai sangat bergantung kepada jenis pekerjaan. Ada beberapa situasi yang memerlukan standar yang sama bagi semua pegawai yang melakukan pekerjaan serupa. Kebijakan manajemen seharusnya menegaskan perlunya penetapan standar guna untuk melakukan pegawai yang melakukan pekerjaan tertentu dalam suatu organisasi artinya ada ketetapan (standar) yang jelas tentang tujuan dan sasaran khusus bagi setiap orang.

Penetapan sasaran ini sering dilakukan melalui proses negosiasi antara bawahan dan atasan. Biasanya sasaran ini menggambarkan keluaran (output) atau hasil yang diharapkan dari pelaksanaan pekerjaan seseorang. Sebuah kinerja berhasil adalah dengan melihat tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tugas yang telah ditetapkan.<sup>16</sup>

## 2. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Dalam pembahasan mengenai permasalahan kinerja, menurut Rober Bacal tidak terlepas dari berbagai macam faktor yang mempengaruhi antaranya sebagai berikut:

---

<sup>16</sup> Binner Ambarita dkk, *Perilaku Organisasi*, (Bandung: Alfabeta, 2014). Hal, 218-220

a. Faktor kemampuan (*ability*)

Secara psikologis kemampuan (*ability*) kemampuan pegawai terdiri dari potensi (IQ) dan kemampuan reality (*knowledge* dan *Skill*) artinya adalah pegawai yang memiliki IQ diatas rata-rata (110-120) dengan pendidikan yang memadai selama ini dikerjakan dengan keterampilan yang telah dilakukan dalam kehidupan sehari-hari dan itulah yang akan dikerjakannya ketika menjalani tugas yang telah ditetapkan dengan kemampuannya sendiri.

b. Faktor motivasi (*motivation*)

Motivasi adalah sikap yang membentuk (*attitude*) seseorang yang sangat penting ketika seorang pegawai ketika menghadapi situasi (*situation*) kerja. Motivasi adalah sesuatu yang menggerakkan diri pegawai untuk melakukan sebuah pekerjaan yang terarah.

c. Faktor strategi (*strategis*)

Strategi adalah suatu bentuk atau sasaran yang dimiliki dan akan dikerjakan sesuai dengan arahan dan kemampuan serta tugas yang telah diberikan guna untuk mendapatkan hasil kinerja yang telah ditetapkan.<sup>17</sup>

## E. Masyarakat

### 1. Pengertian Masyarakat

Masyarakat dalam Bahasa Inggris disebut "*society*" asal kata "*socius*" yang berarti kawan. Adapun kata masyarakat berasal dari Bahasa Arab yaitu "*syirk*" yang berarti bergaul atau dalam Bahasa ilmiahnya interaksi. Adanya saling bergaul itu tentu karena adanya bentuk-bentuk aturan hidup yang bukan

---

<sup>17</sup> Robert Bacal, Performance Management, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002)

disebabkan oleh manusia sebagai perorangan, melainkan oleh unsur-unsur ikatan kasih sayang yang erat.<sup>18</sup>

Masyarakat menurut para ahli sosiologi adalah sebagai berikut:

- a. Mac Iver dan Pge mendefinisikan masyarakat merupakan jalinan hubungan sosial dan selalu berubah.
- b. Koentjaraningrat mendefinisikan masyarakat adalah kesatuan hidup makhluk-makhluk manusia yang terikat oleh suatu sistem adat istiadat tertentu.
- c. Selo Soemardjan dan Soelaiman Soemardi menyebut masyarakat adalah tempat orang-orang yang hidup bersama yang menghasilkan kebudayaan.<sup>19</sup>
- d. Dalam pengertian lain masyarakat adalah sebuah warga desa, sebuah kota, sebuah suku atau negara. Apabila suatu kelompok itu baik, besar maupun kecil memenuhi kepentingan hidup bersama maka disebut masyarakat setempat.

Dari pendapat di atas dapat penulis simpulkan bahwa masyarakat adalah satu kesatuan manusia (social) yang hidup dalam suatu tempat dan saling bergaul (interaksi) antara satu dengan yang lain, sehingga memunculkan suatu aturan (adat/norma) baik secara tertulis maupun tidak tertulis dan membentuk suatu kebudayaan.

---

<sup>18</sup> M.Munandar Soelaiman, *Ilmu Sosial Dasar Teori Dan Konsep Ilmu Sosial*, Eresco, (Bandung:Eresco,T.Th), Hlm.63

<sup>19</sup> Ari H.Gunawan, *Sosiologi Pendidikan*,(Jakarta:Rineka Cipta,2000), Hlm.14

## **F. Kedudukan Dan Kewenangan Gampong Menurut Qanun Nomor 9 Tahun 2012 Tentang Pemerintahan Gampong**

Kewenangan pemerintah gampong adalah hak gampong untuk mengatur, mengurus dan bertanggung jawab atas urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat. Kewenangan gampong sebagaimana dimaksud pada pasal 13 meliputi:

1. Kewenangan yang sudah ada berdasarkan hak asal usul gampong.
2. Kewenangan pemerintah kabupaten yang diserahkan pengaturannya kepada gampong.
3. Tugas pembantuan dari pemerintah, pemerintah Aceh, dan Pemerintah Kabupaten.
4. Kewenangan lainnya yang oleh peraturan perundang-undang diserahkan kepada gampong.

Selain urusan pemerintahan sebagaimana dimaksud pada pasal 14 gampong berwenang melaksanakan :

1. Pelaksanaan urusan pemerintahan gampong
2. Pelayanan masyarakat gampong
3. Pemberdayaan masyarakat gampong
4. Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
5. Pemeliharaan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan umum
6. Pembinaan Lembaga kemasyarakatan dan Lembaga adat gampong

### **G. Tugas Dan Wewenang Keuchik Pasal 21**

Keuchik mempunyai tugas menyelenggarakan pemerintahan, pembagunan, kemasyarakatan dan pelaksanaan syari'at islam. Keuchik mempunyai wewenangan :

1. Memimpin penyelenggaraan pemerintah gampong berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama Tuha Peut.
2. Menetapkan Qanun gampong yang telah mendapatkan persetujuan Tuha Peut.
3. Menyusun anggaran pendapatan dan belanja gampong (APBG)
4. Membina kehidupan masyarakat gampong
5. Membina perekonomian gampong.
6. Mengkoordinasikan pembangunan gampong secara pasrtisipatif.
7. Mewakili gampong di dalam dan di luar pengadilan dan dapat menunjuk kuasa hukum untuk mewakilinya sesuai dengan peraturan perundang-undang.
8. Melaksanakan wewenang lain sesuai dengan peraturan perundang-undang.

### **H. Hak Keuchik**

1. Mengangkat dan menetapkan perangkat gampong selain Sekretaris gampong
2. Mengajukan rancangan Qanun gampong
3. Mengelola keuangan gampong sesuai dengan peraturan yang berlaku
4. Menerima penghasilan tetap setiap bulan dan atau tunjangan lainnya.

5. Menetapkan pejabat pengelola keuangan gampong
6. Melimpahkan tugas dan kewajiban lainnya kepada perangkat gampong.

#### **I. Kewajiban Keuchik**

1. Melaksanakan Syari'at islam, memegang teguh dan mengamalkan Pancasila, melaksanakan undang-undang dasar negara republik Indonesia tahun 1945 serta mempertahankan dan memelihara keutuhan negara kesatuan republik indonseia.
2. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat
3. Memelihara ketentraman dan ketertiban masyarakat
4. Mentaati dan menegakkan seluruh peraturan perundang-undang
5. Melaksanakan kehidupan demokrasi
6. Melaksanakan prinsip tata pemerintahan gampong yang bersih dan bebas dari kolusi, korupsi dan nepotisme
7. Menjalin hubungan kerja sama yang baik dengan seluruh mitra kerja
8. Menyelenggarakan administrasi pemerintahan yang baik
9. Melaksanakan dan mempertanggung jawabkan pengelolaan keuangan
10. Melaksanakan urusan yang menjadi kewenangan gampong
11. Mendamaikan perselisihan masyarakat di gampong
12. Mengembangkan ekonomi gampong
13. Meningkatkan pendapatan masyarakat dan gampong
14. Membina dan melestarikan nilai-nilai sosial budaya dan adat istiadat
15. Memberdayakan masyarakat, lembaga kemasyarakatan dan lembaga adat di gampong

16. Mengembangkan potensi sumber daya alam dan melestarikan lingkungan hidup.

#### **J. Sekretariat Gampong Sebagaimana Dimaksud Dalam Pasal 19 Ayat (2)**

Sekretariat Gampong Sebagaimana Dimaksud Dalam Pasal 19 Ayat

(2) Sekretariat Gampong Mempunyai Fungsi Sebagi Berikut:

1. Melaksanakan urusan ketatausahaan
2. Melaksanakan urusan umum
3. Melaksanakan urusan keuangan
4. Melaksanakan urusan perencanaan

#### **K. Ulee Jurong Mempunyai Tugas**

1. Pelaksanaan pembangunan gampong
2. Penyelenggaraan pemerintahan gampong
3. Pembinaan kemasyarakatan gampong
4. Pemberdayaan masyarakat gampong

#### **L. Kedudukan Dan Tugas Imuem Gampong**

1. Imuem gampong berkedudukan sebagai mitra kerja pemerintahan gampong dalam pembinaan dan pelaksanaan agama Islam
2. Imuem gampong dalam menjalankan tugasnya bertanggung jawab kepada keuchik

Imuem gampong mempunyai tugas:

1. Memimpin, mengorganisir kegiatan peribadatan, pendidikan agama dan pelaksana Syariat Islam dalam kehidupan masyarakat.

2. Mengurus, menyelenggaraan dan memimpin kegiatan kemakmuran masjid /meunasah.
3. Memberi pertimbangan dan pendapat kepada pemerintah gampong baik diminta maupun tidak diminta.
4. Bersama keuchik, tuha peut gampong, dan pemangku adat dalam menyelesaikan sengketa atau perselisihan dalam masyarakat.
5. Melakukan pembinaan dan pengujian terhadap kemampuan atau penguasaan ilmu agama bagi calon mempelai.
6. Menjaga dan memelihara nilai-nilai adat istiadat dan kebudayaan agar tidak bertentangan dengan syariat islam.

#### **M. Hak Kewajiban Dan Larangan Tuha Peut Gmpong**

Tuha peut gampong mempunyai berhak:

1. Meminta keterangan penyelenggaraan pemerintah gampong kepada Keuchik.
2. Menyatakan pendapat terhadap laporan keterangan pertanggung jawaban Keuchik.
3. Mengusulkan kepada Bupati melalui Camat dan Imuem Mukim untuk melakukan evaluasi kinerja Keuchik.
4. Mengajukan rancangan Qanun Gampong.
5. Menyampaikan usul dan pendapat.
6. Memilih dan dipilih.
7. Memperoleh tunjangan sidang.

Tuha peut gampong wajib:

1. Memegang teguh dan mengamalkan Pancasila.
2. Memegang teguh dan mengamalkan syariat islam.
3. Melaksanakan kehidupan demokrasi yang berkeadilan dalam penyelenggaraan pemerintahan gampong.
4. Menyerap, menampung, menghimpun dan menindak lanjuti aspirasi masyarakat gampong.
5. Mendahulukan kepentingan umum diatas kepentingan pribadi, kelompok, atau golongan.
6. Menghormati nilai sosial budaya dan adat istiadat masyarakat gampong.
7. Menjaga norma dan etika dalam hubungan kerja dengan lembaga kemasyarakatan gampong.

Tuha peut dilarang :

1. Merangkap jabatan sebagai Keuchik, Imuem gampong dan perangkat gampong.
2. Sebagai pelaksanaan proyek gampong.
3. Merugikan kepentingan umum, meresahkan sekelompok masyarakat dan mendiskriminasikan warga atau golongan masyarakat lain.
4. Melakukan korupsi, kolusi, nepotisme dan menerima uang, barang/ jasa dari pihak lain yang dapat mempengaruhi keputusan atau tindakan yang akan dilakukan dalam penyelenggaraan pemerintah gampong.
5. Menyalahgunakan wewenang
6. Melanggar sumpah/janji jabatan

## N. Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir dalam suatu penelitian perlu dikemukakan apabila dalam penelitian tersebut berkenaan dua variabel 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 jalur pemikiran peneliti, dalam rangka membentuk hipotesis risetnya secara logis membentuk.<sup>20</sup>

Berdasarkan uraian teori yang dijelaskan mengenai pelayanan dan teori mengenai kepuasan, maka dapat di lihat pada gambar di bawah ini.

**Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir**



<sup>20</sup> Fuad, "Pengaruh Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah (Studi Kasus RSUD) Meuraxa Uin Ar-Raniry Banda Aceh)...Hal,26

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan metode kuantitatif, metode penelitian kuantitatif adalah salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Menurut Saifuddin Azwar, penelitian kuantitatif adalah penelitian yang melibatkan serangkaian pengukur numerikal. Dengan kata lain, pendekatan kuantitatif adalah peneliti yang analisisnya lebih fokus pada data-data numerikal (angka) yang diolah dengan menggunakan metode statistik. Dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis pelayanan publik. Pada Skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.<sup>21</sup>

Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode dengan menggunakan metode survei, yaitu metode penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan

---

<sup>21</sup> Pnnrb.....Nomor 14 Tahun 2017, Hal. 8-9

secara faktual.<sup>22</sup> Survei ini bersifat komprehensif dan hasil Analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dengan kata lain survei ini dipergunakan untuk melakukan evaluasi Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Keuchik Lampoh Drien Dikecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya.

Penelitian ini menggunakan IKM, data yang terkumpul dalam bentuk angka selanjutnya dihitung sesuai dengan ketentuan perhitungan analisis IKM kemudian akan ditafsirkan ke dalam kalimat-kalimat untuk menjelaskan hasil analisis IKM.

### **B. Defenisi Operasional Variabel Peneliti**

Defenisi operasional adalah petunjuk tentang bagaimana suatu variabel dalam penelitian, dimaksudkan untuk memperjelas istilah-istilah dan sekaligus batasan, sehingga tidak menimbulkan penafsiran lain. Dalam penelitian ini penulis menggunakan kriteria kualitas pelayanan 9 indikator sesuai dengan keputusan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik dan akan dijadikan instrument pengukuran dari responden dalam memberikan tanggapan atas pertanyaan sebagai dasar pengukur Indeks Kepuasan Masyarakat. Berikut tabel tentang Defenisi Operasional Variabel:

---

<sup>22</sup> Moh Nazir, *Metode Penelitian*, ( Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), Hal.56

**Tabel 3. 1 Defenisi Operasional Penelitian**

No	Variabel	Defenisi variabel	Indikator	Ukuran	Skala	Item Pertanyaan
1.	Kinerja	Kinerja merupakan pelayanan secara berskala di perlukan survei secara periodik dan berkeseimbangan. Dengan demikian dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik. (Sumber:Permen PANRB No.14 Tahun 2017)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persyaratan pelayanan</li> <li>2. system, mekanisme dan prosedur</li> <li>3. waktu penyelesaian</li> <li>4. biaya/tarif</li> <li>5. produk spesifikasi jenis pelayanan</li> <li>6. kompetensi pelaksana</li> <li>7. perilaku pelaksana</li> <li>8. penanganan pengaduan, saran dan masukan</li> <li>9. sarana dan prasarana</li> </ol>	1-5	Interval	A1- A9

### C. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian Ini dilakukan di Gampong Lampoh Drien Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya. Alasan saya melakukan penelitian di Gampong Lampoh Drien karena karena belum pernah melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, sedangkan itu merupakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 yang harus dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan

publik. Waktu penelitian dilakukan pada tanggal 22 s/d 30 Oktober 2021 di Gampong Lampoh Drien Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya.

#### **D. Populasi Penelitian dan Teknik Pengambilan Sample**

##### 1. Populasi Penelitian

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian mengandung makna pengamatan yang diperoleh dari penelitian statistik yang berhubungan dengan orang banyak atau pengamatan yang menarik perhatian kita, apakah itu sekelompok orang, binatang, atau benda apa saja.<sup>23</sup> Adapun yang menjadi Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat di Gampong Lampoh Drien Kecamatan Susoh kabupaten Aceh Barat Daya. Karena besarnya populasi dan pertimbangan keberhasilan, maka dalam penelitian ini dilakukan sampling.

##### 2. Teknik pengambilan sampel

Jika hanya akan meneliti sebagai dari populasi, maka penelitian tersebut disebut penelitian sampel. Pengambilan sampel merupakan salah satu hal yang sangat penting untuk diperhatikan. seperti dijelaskan Sugiyono bahwa “sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi”<sup>24</sup>. Karena penelitian bertujuan untuk mengambil kesimpulan terhadap populasi dari sampel tersebut.

Untuk menentukan ukuran jumlah sampel yang dibutuhkan sebagai responden dapat ditentukan dengan menggunakan Rumus Slovin sebagai berikut:

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

---

<sup>23</sup> Ronal E. Walpole, *Pengantar Statistik*, (Jakarta: Pt. Gramedia Pustaka Utama, 2015), Hal. 6

<sup>24</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2008), Hal. 118

$$N = \frac{387}{1+387 (8,6)^2}$$

$$N = \frac{387}{1+387 (0,086)^2}$$

$$N = \frac{387}{1+387 (0,007396)^2}$$

$$N = \frac{387}{3,862252}$$

$$N = 100,20060834973$$

ket : n = sampel

N= ukuran populasi

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

Berdasarkan rumus diatas, maka dapat diperoleh responden dalam penelitian ini sebanyak 100 orang 52 laki-laki dan 48 perempuan yang mewakili populasi.

### **E. Teknik pengumpulan data**

Pengumpulan data harus ditangani secara serius agar diperoleh hasil yang sesuai dengan kegunaanya. Teknik pengumpulan yang digunakan data dalam penelitian ini meliputi:

#### **1. Mengumpulkan Data Primer**

##### **a. Observasi**

Teknik ini dilakukan dengan mengamati dan mencatat secara langsung di lokasi penelitian atas objek yang diteliti untuk mendapatkan data yang akurat dan relevan sesuai dengan penulis butuhkan seperti fasilitas, kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh aparatur Gampong Lampoh Drien Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya.

b. Dokumentasi

Pedoman dokumentasi adalah daftar yang berisikan patokan-patokan atau panduan dalam menelusuri sebuah dokumentasi. Teknik ini digunakan untuk memperoleh informasi tentang visi-misi, tugas pokok, fungsi dan struktur Kinerja Keuchik Terhadap Masyarakat Gampong Lampoh Drien Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya.

c. Pengisian Angket

Kuesioner atau angket adalah sejumlah pertanyaan yang digunakan untuk memperoleh data dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal lain yang perlu diketahui.<sup>25</sup> pada penelitian ini angket digunakan untuk mengambil data tentang kepuasan masyarakat dengan cara meminta masyarakat untuk memberi pertanyaan bagaimana mereka bersikap terhadap pelayanan yang mereka peroleh dari Gampong Lampoh Drien Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya.

---

<sup>25</sup> Misbahuddin, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara,2014), Hal.17

## 2. Data Sekunder

Mencari data sekunder yang dapat diperoleh dari bagian sumber, baik dari literatur, artikel, data Lembaga, dan lain-lain yang dianggap relevan dengan penelitian.

### F. Instrument Penelitian

Instrument penelitian digunakan agar penelitian ini lebih sistematis dalam mengumpulkan data. instrument penelitian yang penulis gunakan dalam mengumpulkan data pada penelitian ini :

#### 1. Pedoman Observasi Dan Dokumentasi

Dalam memperoleh data awal melalui observasi digunakan pedoman observasi sebagai acuan yang digunakan sesuai dengan tujuan penelitian dapat dilihat pada tabel 3.2 tentang pedoman observasi berikut:

**Tabel 3. 2 Pedoman Observasi**

No	Pedoman observasi dan dokumentasi	Keterangan
1.	Prosedur pelayanan	Sarana dan prasaranan yang dimiliki dan digunakan oleh Kinerja Keuchik Gampong Lampoh Drien dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
2.	Kompetensi pelaksana	Kemampuan yang di miliki oleh kinerja keuchik meliputi yaitu tingkat pengetahuan, keahlian, ketarampilan dan pengalaman yang di miliki petugas dalam

		memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
3.	Jangka waktu	Jadwal dan lama pelayanan yang diberikan oleh Kinerja Keuchik Gampong Lampoh Drien kepada masyarakat
4.	Sarana dan Prasarana	Segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan, penunjang utama terselenggaranya suatu proses.
5.	Dokumentasi	Visi, misi, struktur organisasi, dan tugas pokok kinerja Keuchik Gampong Lampoh Drien.

## 2. Angket

Angket yang digunakan adalah jenis angket tertutup dengan bentuk pertanyaan yang digunakan 7 butir pertanyaan berbentuk positif (Favorable) dan 2 butir pertanyaan berbentuk negative (Unfavorabel). Tiap butir pertanyaan sudah disediakan alternative jawaban dan responden hanya memilih salah satu jawaban yang tersedia. Berikut kisi-kisi angket untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat terhadap kinerja keuchik di gampong lampoh drien kecamatan susoh kabupaten aceh barat daya, dilihat tabel 3.3 komponen unsur yang di tanya berikut:

**Tabel 3. 3 Komponen Unsur Yang Ditanya**

Komponen	Unsur yang ditanya	No butir Pertanyaan	Jumlah Pertanyaan	Bentuk Pertanyaan
Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Keuchik Gampong Lampoh Drien Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya	Persyaratan	1	1	Unfavorable
	Sistem, mekanisme, dan produkser	2	1	Favorable
	Waktu penyelesaian	3	1	Favorable
	Biaya/Tarif	4	1	Favorable
	Produk spesifikasi jenis pelayanan	5	1	Favorable
	Kompetensi pelaksanaan	6	1	Favorable
	Perilaku pelaksanaan	7	1	Favorable
	Penanganan pengaduan, saran dan masuk	8	1	Unfavorable
	Saran dan prasarana	9	1	Favorable

Teknik pengukuran instrument penelitian ini menggunakan alat ukur Linkert's Summated Rating (LSR) dengan skala 5 pengukuran dari alternative jawaban pertanyaan yang Favorabel dan jawaban pertanyaan Unfavorabel lihat tabel 3.4 Skoring Item Instrument sebagai berikut:

**Tabel 3. 4 Skoring Item Instrument**

Pilihan jawaban	SKOR	
	Positif	Negatif
Sangat tidak setuju (STS)	1	5
Tidak setuju (TS)	2	4
Kurang setuju (KS)	3	3
Setuju (S)	4	2
Sangat setuju (SS)	5	1

### G. Uji Coba Instrument

Uji coba instrument penelitian dilakukan untuk mengukur valid tidaknya angket yang kita gunakan, benar tidaknya data tergantung dari baiknya insrumen pengumpulan data. Sedangkan instrument yang baik harus memenuhi pesyaratan penting, yaitu valid dan reliabel.

#### 1. Uji Validitas

Peneliti dengan menggunakan metode angket harus dilakukan uji validitas, tujuannya untuk kedepan (valid) instrument yang digunakan Validitas berarti kesucian alat ukur dengan apa yang hendak di ukur. Artinya alat ukur yang digunakan dalam pengukuran untuk mengukur apa yang hendak di ukur. jadi, *validitas* adalah seberapa jauh alat dapat mengukur hal atau subjek yang ingin diukur. Pengujian validitas ini menggunakan alat bantu SPSS 20.

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas artinya memiliki sifat dapat dipercaya. suatu alat ukur dikatakan memiliki reabilitas apabila digunakan berkali-kali oleh penelitian yang sama atau oleh penelitian lain yang memberikan hasil yang sama. jadi *Reliabilitas* adalah seberapa jauh konsistensi alat ukur untuk memberikan hasil yang sama dalam mengukur hal dan subjek yang sama, suatu instrument dapat dikatakan reliabel/handal apabila nilai *alpha* ( $\alpha$ ) lebih besar dari 0,60, dan apabila nilai *alpha* ( $\alpha$ ) lebih kecil dari 0,60 maka instrument dinyatakan tidak reliabel. Reliabilitas ini menggunakan alat bantu SPSS 20. Reliabilitas mengandung 3 makna, yaitu :

- a. Tidak berubah-ubah (stabilitas)
- b. Konsisten, dan
- c. Dapat diandalkan<sup>26</sup>

## H. Teknik Pengolahan Dan Analisis Data

### 1. Teknik Pengolahan Data

Penelitian ini menggunakan Teknik pengolahan data dilakukan dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan nilai rata-rata tiap unsur pelayanan pengolahan data ditempuh dengan cara :

---

<sup>26</sup> Misbahuddin, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, Edisi ke-2. (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), Hal.17

a. Editing

Setelah angket diisi dan dikembalikan oleh responden kepada penulis, akan disortir dan diteliti kelengkapan pengisiannya, selanjutnya hanya angket yang terisi dengan benar dan sah yang akan diolah untuk digunakan dalam penelitian ini.

b. Koding

Kegiatan pengkodean merubah data berbentuk huruf menjadi data berbentuk angka (bilangan). Untuk pertanyaan Favorable maupun untuk pertanyaan Unfavorable. Pengkodean yang digunakan sesuai dengan pembahasan pada angket.

c. Tabulasi

Setelah angket terkumpul akan ditabulasi untuk memberi skor terhadap setiap unsur jawaban, dan akan dilakukan pemetaan karakteristik responden yang akan disajikan dalam bentuk table dan grafik-grafik sesuai dengan informasi yang diperoleh dari angket.

2. Analisis Data

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam penelitian ini didasarkan pada “Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat”. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji terhadap 9 unsur yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan : X= Jumlah unsur yang disurvei

X= Bobot nilai per unsur

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

$$IKM = \frac{\text{total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{total unsur yang terisi}} = \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilai IKM yaitu antara 20-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 20, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Indeks Kepuasan Masyarakat} \times 20$$

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

- a. menambah unsur yang dianggap relevan
- b. memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (Sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap dilihat tabel 3.5 Nilai Persepsi dan Interval IKM berikut:

**Tabel 3. 5 Nilai Persepsi Dan Interval IKM**

Nilai Bobot	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Interval Nilai Bobot Responden	KATEGORI		
				Kepuasan	Kinerja	
1	E	1.00 – 1. 79	20.00 – 35.99	127.00 – 228.59	STS	STB
2	D	1.80 – 2. 59	36.00 – 51.99	228.60 – 330.19	TS	TP
3	C	2.60 – 3.39	52.00 – 67.99	330.20 – 431.79	KS	KP
4	B	3.40 – 4.19	68.00 – 83.99	431.80 – 533.39	S	P
5	A	4.20 – 5. 00	84.00 - 100.00	533.40 – 635.00	SS	SP

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 pemerintah Gampong Lampoh Drien Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya.

#### I. **Penarikan Kesimpulan**

Penarikan kesimpulan merupakan hasil akhir dari penelitian, data yang berbentuk angka akan penulis jelaskan dalam bentuk kalimat sehingga diperoleh deskripsi dan penjelasan dari hasil penelitian Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Keuchik Di Gampong Lampoh Drien Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian Gampong Lampoh Drien Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya**

Gampong Lampoh Drien merupakan sebuah gampong yang berada di Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya. Aceh Barat Daya sebuah kabupaten yang terletak di wilayah pesisir pantai Barat Selatan Provinsi Aceh. Aceh Barat Daya awalnya merupakan bagian dari Kabupaten Aceh Selatan, dan akhirnya memisahkan diri dari kabupaten induknya dan membentuk kabupaten sendiri. Aceh Barat Daya lahir pada 10 April 2002 sesuai dengan Undang-undang Nomor 4 Tahun 2002. Kabupaten ini mendapatkan banyak julukan/sebutan di antaranya adalah Bumoe Persada, Tanoeh Breuh Sigupai, Bumoe Teungku Peukan, Bumoe Ceurana dan lain sebagainya.

Gampong Lampoh Drien merupakan salah satu dari 152 gampong yang berada di Kabupaten Aceh Barat Daya hasil secara geografis terletak antara  $96^{\circ} 59' 58,4''$  BT dan terletak di  $04^{\circ} 26' 04,4''$  LU. dengan luas gampong adalah  $1.882.05 \text{ km}^2$  atau  $188.205.02 \text{ Ha}$ . Gampong ini di kelilingi bentang drien terletak pada bagian pesisir barat dari provinsi Aceh dan diapit oleh pengunungan bukit barisan di bagian utara. Sedangkan bagian selatan merupakan daerah sepanjang pesisir pantai yang berhadapan langsung dengan Samudra Hindia. Wilayah lampoh drien sendiri merupakan hamparan datar, banyak potensi kekayaan alam yang dapat di dimanfaatkan untuk memperbaiki taraf hidup masyarakat. gampong

lampoh drien termasuk dalam wilayah kemukiman Sangkalan Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya dengan luas wilayah 1.234 km<sup>2</sup> secara administrasi dan geografis gampong lampoh drien berbatasan dengan :

- a. Sebelah Utara : Gampong Meunasah Kecamatan Susoh
- b. Sebelah Timur : Gampong Cot Mancang Kecamatan Susoh
- c. Sebelah Selatan : Gampong Padang Panjang Kecamatan Susoh
- d. Sebelah Barat : Gampong Ladang Kecamatan Susoh

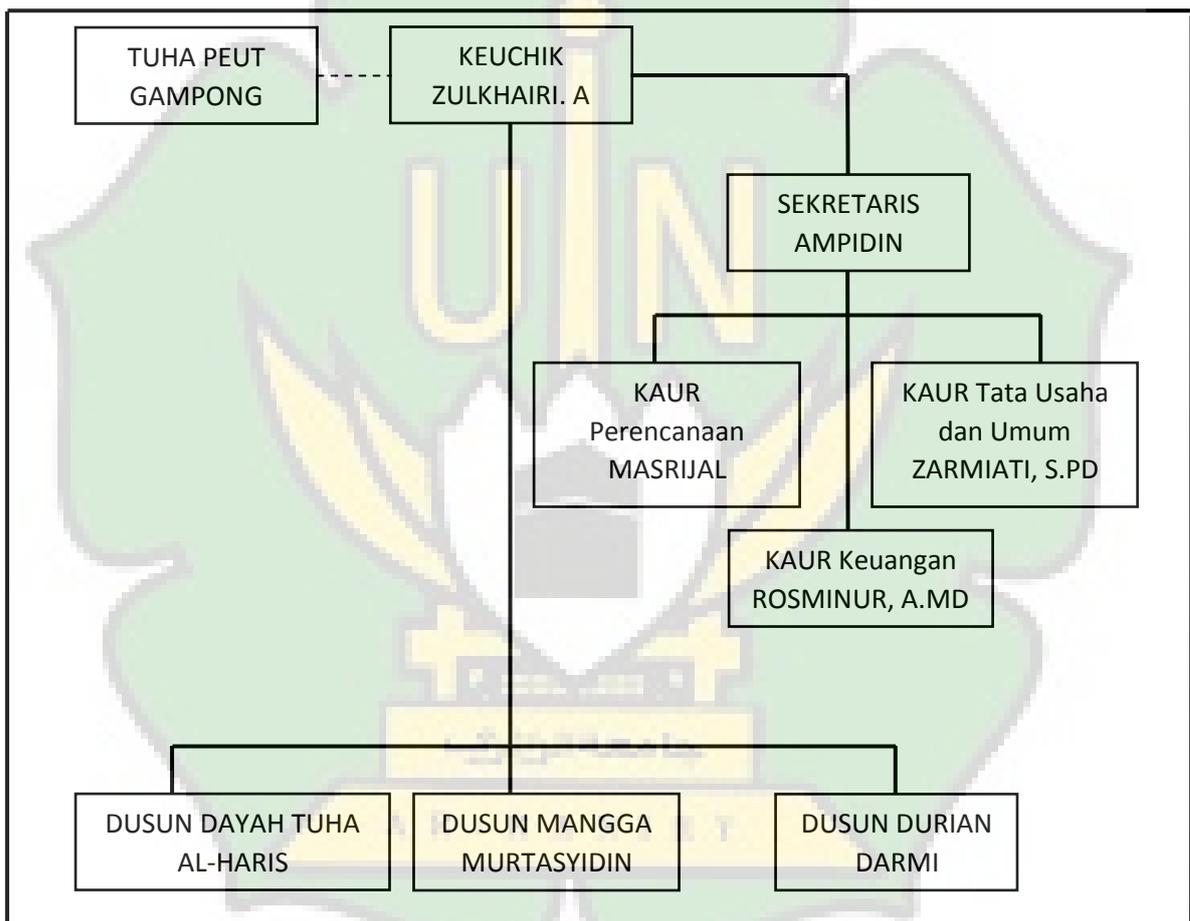
Gampong Lampoh Drien terdiri dari tiga dusun yaitu Dusun Dayah Tuha, Dusun Mangga, Dusun Durian. Gampong lampoh drien memiliki penduduk yang terdiri dari 760 jiwa, Mayoritas pekerjaan dari warga gampong lampoh drien adalah sebagian dari Petani dan Nelayan.



## B. Bentuk Struktur Organisasi Gampong Lampoh Drien Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya

Berikut adalah gambar Struktur Organisasi Gampong Lampoh Drien Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya.

**Gambar 2. 2 Bentuk Struktur Organisasi Gampong Lampoh Drien Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya**



## C. Hasil Penelitian

Berdasarkan data yang diperoleh oleh peneliti, Gampong Lampoh Drien Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya terdiri dari tiga dusun yaitu Dusun Dayah Tuha, Dusun Mangga, dan Dusun Durian. Jumlah data penduduk

Gampong Lampoh Drien Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya pada tahun 2020 sebanyak 760 jiwa.

Penepatan pengambilan sampel dalam penelitian ini terdiri dari Dusun Dayah Tuha, Dusun Durian, Dusun Mangga di tetapkan sebanyak 100 orang.

Untuk lebih jelas dapat dilihat pada table 4.1 berikut :

**Tabel 4. 1 Pengelompokan Sampel Data Kependudukan Gampong Lampoh Drien Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya**

No	Nama Dusun	Jumlah Sebaran
1.	Dusun Dayah Tuha	33
2.	Dusun Durian	34
3.	Dusun Mangga	33
	<b>Total</b>	<b>100</b>

#### D. Karakteristik Responden

Pada penelitian ini penulis mengambil responden sebanyak 100 orang yang kemudian di kelompokkan menurut jenis kelamin, usia dan berdasarkan pekerjaan. Untuk memperjelas karakteristik responden yang dimaksud, maka akan disajikan table mengenai data responden seperti di bawah ini :

**Tabel 4. 2 Karakteristik Jenis Kelamin**

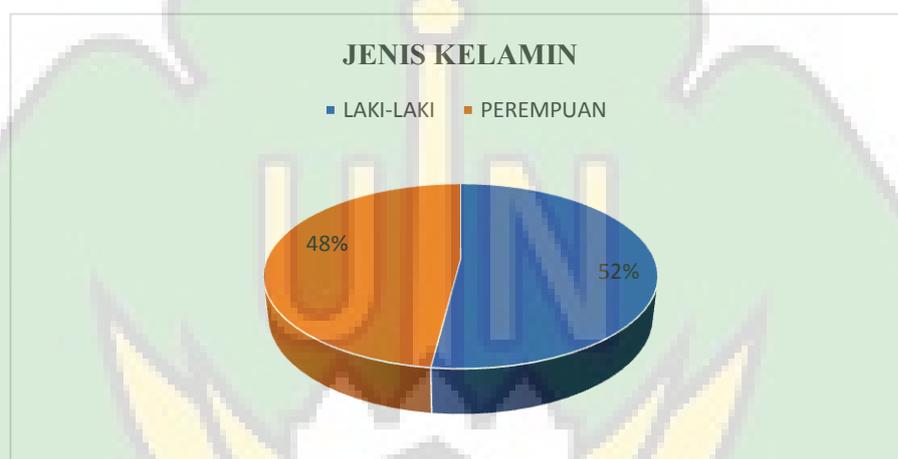
#### Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Jenis Kelamin	LAKI-LAKI	52	52	52
	PEREMPUAN	48	48	100
	Total	100	100	100

*Sumber: Data di olah dengan SPSS versi 20*

Berdasarkan table 4.2 terlihat bahwa dari 100 responden, sebagian besar berjenis kelamin perempuan yaitu 48 orang dan sisanya sebanyak 52 berjenis kelamin laki-laki. Jadi table di atas menunjukkan bahwa jumlah responden laki-laki lebih besar dibandingkan perempuan. Untuk melihat perbandingan dapat di lihat pada gambar 4.1 di bawah ini :

**Diagram 4. 1 Jenis Kelamin**



*Sumber data di olah dengan excel 2017*

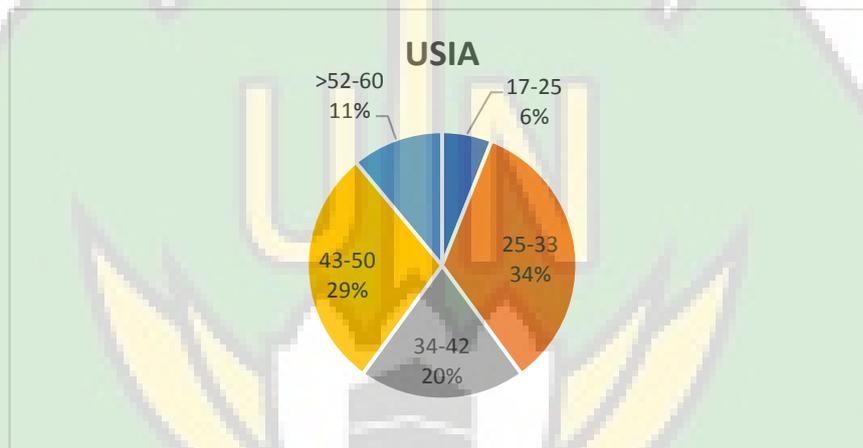
**Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

		USIA			
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	17-25	6	6	66	6
	25-33	34	4	4	40
	34-42	20	20	20	60
	43-50	29	29	29	89
	>52-60	11	11	11	100
	Total	100	100	100	

*Sumber: Data diolah menggunakan spss versi 20*

Berdasarkan table di atas dari 100 responden dikelompokkan ke dalam beberapa kelompok umur, pertama (17-25 tahun) terdapat sebanyak 6 orang, Kemudian kelompok kedua (25-33 tahun) sebanyak 34 orang, selanjutnya kelompok ketiga (34-42 tahun) sebanyak 20 orang, dan untuk yang keempat (43-50 tahun) sebanyak 29, dan yang kelima (>52-60 tahun) sebanyak 11 orang. Perbandingan dapat di lihat pada gambar 4.2 berikut :

**Diagram 4. 2 Persentase Identitas Responden Berdasarkan Usia**



*Sumber data di olah menggunakan Excel 2017*

**Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

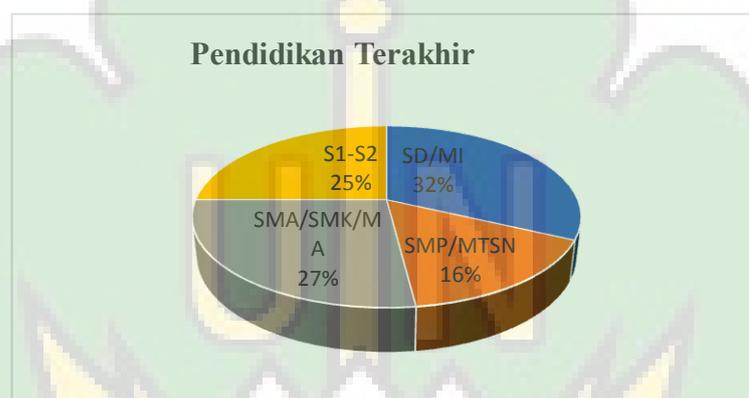
**Pendidikan Terakhir**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SD/MI	32	32	32	32
SMP/MTSN	16	16	16	48
Valid SMA/SMK/MA	27	27	27	75
S1-S2	25	25	25	100
Total	100	100	100	

*Sumber: Data diolah menggunakan spss versi 20*

Dari table di atas karakteristik responden berdasarkan Pendidikan terakhir dapat diketahui yaitu, responden yang berpendidikan terakhir (SD/MI) sebanyak 32 orang, (SMP/MTSN) sebanyak 16 orang, (SMA/SMK/MA) sebanyak 27 orang, dan Pendidikan terakhir (S1/S2) sebanyak 25 orang. Perbandingan dapat dilihat di gambar 4.3 berikut :

**Diagram 4.3 Persentase Responden Pendidikan Terakhir**



*Sumber data di olah menggunakan Excel 2017*

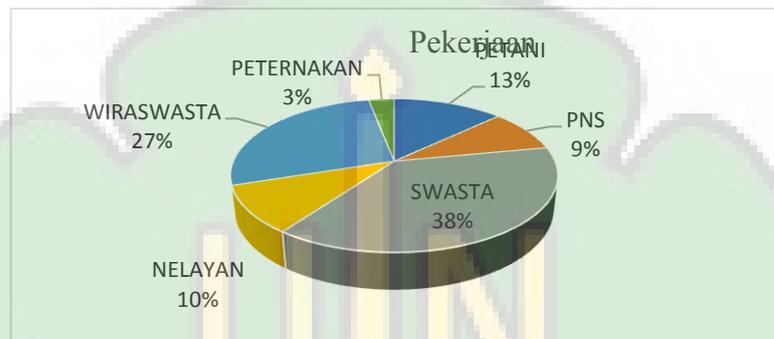
**Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
PETANI	13	13	13	13
PN	9	9	9	22
SWASTA	38	38	38	60
Valid NELAYAN	10	10	10	70
WIRASWASTA	27	27	27	97
PETERNAKAN	3	3	3	100
Total	100	100	100	

*Sumber: Data diolah menggunakan spss versi 20*

Berdasarkan table diatas karakteristik responden berdasarkan pekerjaan di kelompokkan dalam beberapa kategori, Petani 13 orang, PNS 9 orang, Swasta 38 orang, Nelayan 10 orang, Wiraswasta 27 orang, dan Peternakan 3 orang. Perbandingan dapat di lihat pada gambar 4.4 berikut :

**Diagram 4. 4 Persentase Pekerjaan**



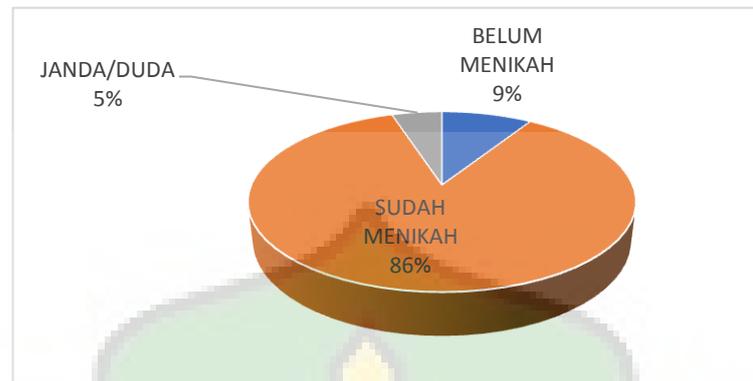
*Sumber data diolah menggunakan Excesl 2017*

**Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
BELUM MENIKAH	9	9	9	9
SUDAH MENIKAH	86	86	86	95
JANDA/DUDA	5	5	5	100
Total	100	100	100	

*Sumber: Data diolah menggunakan spss versi 20*

Hasil pengolahan data mengenai karakteristik responden berdasarkan status perkawinan, dari 100 responden di kelompokkan dalam beberapa kategori. Belum menikah 9 orang, Sudah Menikah 86 orang, selanjutnya Janda/duda 5 orang. Perbandingan dapat dilihat pada gambar 4.5 berikut :

**Diagram 4.5 Persentase Status perkawinan****Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan**  
**Pendapatan Perbulan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ≤ Rp. 999.000,-	41	41	41	41
Rp. 1.000.000- Rp.1.499.000	31	31	31	72
Rp. 1.500.000- Rp. 2.499.000	13	13	13	85
Rp. 2.500.000- Rp. 4.499.000	4	4	4	89
Rp. 3.500.000- Rp. 4.499.000	3	3	3	92
>Rp. 4.500.000 Ke atas	8	8	8	100
Tota	100	100	100	

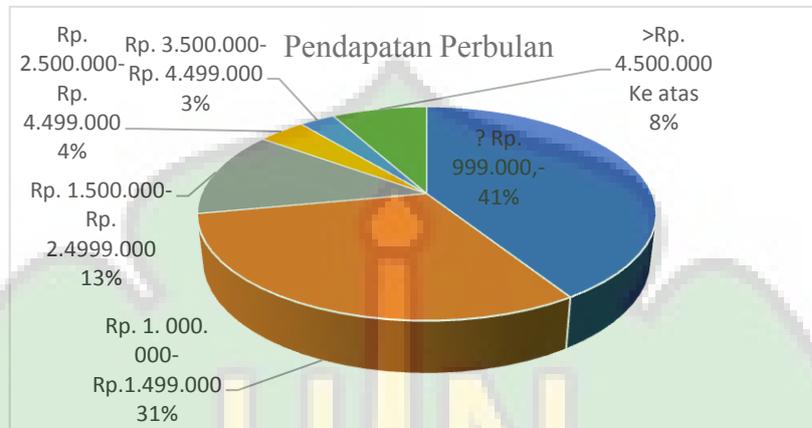
Sumber: Data di olah menggunakan spss versi 20

Berdasarkan table diatas karakteristik responden berdasarkan pendapatan dari 100 responden yang di kelompokkan dalam beberapa kategori, 1. ( $\leq$  Rp. 999.000,-) 41 orang, 2. (Rp. 1.000.000  $\leq$  Rp. 1.499.000) 31 orang, 3. (Rp. 1.500.000  $\leq$  Rp. 2.499.000) 13 orang, 4. (Rp. 2.500.000  $\leq$  Rp. 3.499.000) 4

orang, 5. (Rp. 3.500.000 s/d Rp. 4.499.000) 3 orang, 6. (> Rp. 4.500.000) 8 orang.

Perbandingan dapat dilihat pada gambar 4.6 berikut :

**Diagram 4. 6 Persentase Pendapatan**



Sumber data diolah menggunakan Excel 2017

**Tabel 4. 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan**

**Jumlah Kunjungan Ke Kantor Keuchik**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Seminggu Sekali	9	9	9	9
2 Minggu Sekali	7	7	7	6
1 Bulan Sekali	40	40	40	6
2 Bulan Sekali	3	3	3	9
3 Bulan Sekali	18	18	18	7
6 Bulan Sekali	3	3	3	80
1 Tahun Sekali	20	20	20	100
Total	100	100	100	

Sumber: Data diolah menggunakan spss 2017

Berdasarkan data pengelompokan responden berdasarkan jumlah kunjungan ke kantor keuchik dapat diketahui bahwa jumlah responden yang berkunjung seminggu sekali sebanyak 9 orang, 2 minggu sekali sebanyak 7 orang, 1 bulan sekali sebanyak 40 orang, 2 bulan sekali sebanyak 3 orang, 3 bulan sekali sebanyak 18 orang, 6 bulan sekali sebanyak 3 orang, dan 1 tahun sekali sebanyak 20 orang. Perbandingan dapat dilihat pada gambar 4.8 berikut :

**Diagram 4. 7 Persentase Jumlah Kunjungan Ke Kantor Keuchik**



*Sumber data diolah menggunakan spss versi 20*

#### **E. Teknik pengolahan data**

Pengujian kuesioner tentang Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Keuchik Di Gampong Lampoh Drien Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya, mencakup Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas. Pengujian ini dilakukan dengan tujuan agar penulis tidak mengambil kesimpulan yang salah mengenai

gambaran keadaan sebenarnya terjadi. Pengujian validitas dan rebiabilitas ini menggunakan program Statistical Product And Service Solution (Spss 20).

### 1. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengetahui valid dari setiap item pertanyaan dan jumlah sampel pada penelitian ini berjumlah 100 orang jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka item pertanyaan tersebut dinyatakan valid, dan jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka item pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid. Dimana nilai  $r_{tabel}$  ( $n-2= 98$ ) untuk taraf kesalahan 5% yaitu sebesar 0.22410 dibulatkan menjadi 0,225. untuk melihat kevalidan penelitian ini dapat dilihat pada table 4.9 berikut :

**Tabel 4. 9 Hasil Validitas**

Variabel	Item pernyataan	Person correlation	R tabel (taraf signatif 5% )	Keterangan
Kinerja	Persyaratan Pelayanan	0.269	0.22410	Valid
	Sistem, Mekanisme Dan Prosedur	0.700		Valid
	Waktu Penyelesaian	0.676		Valid
	Biaya/Tarif	0.421		Valid
	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0.707		Valid
	Kompetensi Pelaksana	0.725		Valid
	Prilaku Pelaksana	0.679		Valid
	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	0.22		Valid
	Sarana Dan Prasarana	0.567		Valid

Dari table 4.9 hasil uji validitas diolah menggunakan SPSS versi 20 di atas, dapat dilihat bahwa koefisien validitas (R) atau  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Dari hasil uji validitas tiap item pernyataan, maka dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan pada penelitian ini dinyatakan valid dan penelitian ini dapat dilanjutkan.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai konsistensi dan suatu alat ukur dalam mengukur gejala yang sama atau membuat hasil konsisten. Pada penelitian ini, untuk melakukan uji reliabilitas digunakan metode pengukuran reliabilitas *Alpha Crobach (a)* karena setiap butir pernyataan menggunakan skala pengukur interval. 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 maka instrument dinyatakan tidak reliable.

**Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Reliabilitas Coeficient	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kinerja	9 item pernyataan	0.711	Reliabel

Dari table 4.10 hasil uji reliabilitas yang diolah menggunakan SPSS versi 20 di atas, dapat dilihat bahwa nilai  $\alpha > 0,60 = (\alpha_{kinerja} = 0.711) > 0.711$ . Dari hasil uji reliabilitas variabel maka dapat disimpulkan bahwa variabel pada penelitian ini dinyatakan reliabel.

**F. Analisis Dan Pembahasan Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Keuchik Di Gampong Lampoh Drien Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya**

1. Analisis Dan Pembahasan Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Keuchik Di Gampong Lampoh Drien Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya.

Analisis kepuasan masyarakat terhadap kinerja Keuchik Di Gampong Lampoh Drien Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya berdasarkan pada pengolahan data hasil kuesioner pengukuran 9 unsur pelayanan pada table 4.11 berikut :

- a. perhitungan nilai skor kinerja perunsur dari 9 unsur yang dinilai :

**Tabel 4. 11 Nilai Skor Per Unsur Kinerja**

No	Unsur Kinerja	Nilai Per Unsur
1.	Persayatan pelayanan	285
2.	System, mekanisme dan prosedur	393
3.	Waktu penyelesaian	400
4.	Biaya/tarif	418
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	374
6.	Kompetensi pelaksana	375
7.	Prilaku pelaksana	424
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	259
9.	Sarana dan prasarana	393

*Sumber data yang diolah dengan menggunakan excel 2017*

b. Perhitungan Nilai Rata-Rata Per Unsur Kinerja dari 9 unsur yang dinilai :

$$\text{Nilai rata-rata per unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}}$$

**Tabel 4. 12 Nilai Rata-Rata Per Unsur Kinerja**

No	Unsur Kinerja	<u>Jumlah Nilai Per Unsur</u> <u>Jumlah Responden</u>	Nilai Rata-Rata Per Unsur
1.	Persyaratan pelayanan	285 : 100	2,85
2.	System, mekanisme dan prosedur	393 : 100	3,93
3.	Waktu penyelesaian	400 : 100	4,00
4.	Biaya/tarif	418 : 100	4,18
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	374 : 100	3,74
6.	Kompetensi pelaksana	375 : 100	3,75
7.	Prilaku pelaksana	424 : 100	4,24
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	259 : 100	2,59
9.	Sarana dan prasarana	393 : 100	3,93

Sumber : Data yang diolah dengan menggunakan SPSS Versi 20

c. Perhitungan Nilai Rata-Rata Tertimbang Kinerja Dari 9 Unsur Yang Dinilai :

$$\text{NRR Tertimbang} = \text{NRR Per Unsur} \times 0,11$$

**Tabel 4. 13 Nilai Rata-rata Tertimbang Kinerja**

No	Unsur Kinerja	<u>Jumlah Nilai Per Unsur</u> Jumlah Responden	Nilai Rata-rata Tertimbang
1.	Persyaratan pelayanan	2,85 x 0,11	0,313
2.	System, mekanisme dan prosedur	3,93 x 0,11	0,432
3.	Waktu penyelesaian	4,00 x 0,11	0,44
4.	Biaya/tarif	4,18 x 0,11	0,459
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,74 x 0,11	0,411
6.	Kompetensi pelaksana	3,75 x 0,11	0,412
7.	Prilaku pelaksana	4,24 x 0,11	0,466
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	2,59 x 0,11	0,284
9.	Sarana dan prasarana	3,93 x 0,11	0,432
<b>Σ NRR Tertimbang</b>			3.321

*Sumber : Data yang diolah dengan menggunakan spss versi 20 dan excel*

#### d. Perhitungan Nilai Indeks

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

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

Selanjutnya Nilai Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap kinerja keuchik di sesuaikan dengan kategori mutu pelayanan berdasarkan indeks yang ditunjukkan pada table 4.14 berikut :

**Tabel 4. 14 Nilai Interval, Konversi Dan Bobot Kinerja**

<b>Nilai Interval IKM</b>	<b>Nilai Interval Konversi</b>	<b>Nilai Bobot</b>	<b>Kinerja Keuchik Terhadap Masyarakat</b>
2,85	57,00	C	Kurang Setuju
3,93	78,60	B	Setuju
4,00	80,00	B	Setuju
4,18	83,60	B	Setuju
3,74	74,80	B	Setuju
3,75	75,00	B	Setuju
4,24	84,80	B	Setuju
2,59	51,80	C	Kurang Setuju
3,93	78,60	B	Setuju

*Sumber : Data kuesioner yang telah diolah*

Berdasarkan table 4.17 nilai interval, koversi dan bobot kinerja diatas, maka kinerja keuchik di gampong lampoh drien kecamatan susoh kabupaten aceh barat daya memperoleh nilai hasil konversi (57,00), (78,60), (80,00), (83,60), (74,80), (75,00), (84,80), (51,80), dan (78,60). Maka nilai bobot (C), (B), (B), (B), (B), (B), (B), (C), dan (B). Dengan Kategori (Kurang Setuju), (Setuju), (Setuju), (Setuju), (Setuju), (Setuju), (Setuju), (Setuju), (Kurang Setuju), (Setuju).

Apabila dilihat dari masing-masing unsur Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Keuchik Di Gampong Lampoh Drien Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya berikut hasil penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat dari masing-masing unsur.

a. Persyaratan pelayanan

Persyaratan pelayanan terdapat pada butir No 1, hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap kinerja keuchik di Gampong Lampoh Drien Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya sebagai berikut :

### Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Keuchik

jumlah nilai unsur persyaratan pelayanan = 285

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rat Per Unsur} &= \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{285}{100} \\ &= 2,85 \end{aligned}$$

$$\text{Nilai IKM Unsur Persyaratan Pelayanan} = 2,85 \times 20 = 57,00$$

Berdasarkan perhitungan unsur persyaratan pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN RB No. 14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Keuchik pada unsur persyaratan pelayanan mendapatkan nilai 57,00 dengan kategori “Kurang Setuju”.

#### b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Sistem, Mekanisme dan prosedur terdapat pada butir No. 2, hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap kinerja keuchik sebagai berikut :

### Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Keuchik

Jumlah Nilai Unsur Persyaratan Pelayanan = 393

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rat Per Unsur} &= \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{393}{100} \\ &= 3,93 \end{aligned}$$

$$\text{Nilai IKM Unsur Persyaratan Pelayanan} = 3,93 \times 20 = 78,60$$

Berdasarkan perhitungan unsur Sistem, Mekanisme dan prosedur kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN RB No.14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Keuchik pada unsur

sistem, mekanisme, dan prosedur mendapatkan nilai 78,60 dengan kategori “Setuju”.

c. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian terdapat pada butir No. 3, hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap kinerja keuchik sebagai berikut :

Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Keuchik

$$\text{Nilai rata-rat Per Unsur} = \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{400}{100} = 4,00$$

$$\text{Nilai IKM Unsur Persyaratan Pelayanan} = 4,00 \times 20 = 80,00$$

Berdasarkan perhitungan unsur Waktu penyelesaian kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN RB No. 14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Keuchik pada unsur waktu penyelesaian mendapatkan nilai 80,00 dengan kategori “Setuju”.

d. Biaya/Tarif

Biaya/tarif terdapat pada butir No. 4, hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap kinerja keuchik sebagai berikut :

$$\text{Jumlah Nilai Unsur Persyaratan Pelayanan} = 418$$

$$\text{Nilai rata-rat Per Unsur} = \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{418}{100} = 4,18$$

$$\text{Nilai IKM Unsur Persyaratan Pelayanan} = 4,18 \times 20 = 83,60$$

Berdasarkan perhitungan unsur Biaya/Tarif kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN RB No. 14 Tahun 2017 tentang pedoman

umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Keuchik pada unsur Biaya/Tarif mendapatkan nilai 83,60 dengan kategori “Setuju”.

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan terdapat pada butir No. 5 , hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap kinerja keuchik sebagai berikut :

Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Keuchik

Jumlah Nilai Unsur Persyaratan Pelayanan = 374

$$\text{Nilai rata-rat Per Unsur} = \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{374}{100} = 3,74$$

Nilai IKM Unsur Persyaratan Pelayanan =  $3,74 \times 20 = 74,80$

Berdasarkan perhitungan unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN RB No. 14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Keuchik pada unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mendapatkan nilai 74,80 dengan kategori “Setuju”.

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana terdapat pada butir No 6, hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap kinerja keuchik sebagai berikut :

Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Keuchik

Jumlah Nilai Unsur Persyaratan Pelayanan = 375

$$\text{Nilai rata-rat Per Unsur} = \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{375}{100}$$

$$= 3,75$$

$$\text{Nilai IKM Unsur Persyaratan Pelayanan} = 3,75 \times 20 = 75,00$$

Berdasarkan perhitungan unsur kompetensi pelaksana kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN RB No. 14 Tahun 2017, tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Keuchik pada unsur Kompetensi pelaksana mendapatkan nilai 75,00 dengan kategori "Setuju".

g. Prilaku Pelaksana

Prilaku pelaksana terdapat pada butir No 7, hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap kinerja keuchik sebagai berikut :

Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Keuchik

Jumlah Nilai Unsur Persyaratan Pelayanan = 424

$$\text{Nilai rata-rat Per Unsur} = \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{424}{100} = 4,24$$

$$\text{Nilai IKM Unsur Persyaratan Pelayanan} = 4,24 \times 20 = 84,80$$

Berdasarkan Perhitungan Unsur Prilaku Kategori Mutu Pekayanan IKM Sesuain Dengan KEPMENPAN RB No.14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Keuchik Pada Unsur Prilaku Pelaksana Mendapat Nilai 84,80 Dengan Kategori "Setuju".

h. Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan terdapat pada butir No 8, hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap kinerja keuchik sebagai berikut :

Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Keuchik

Jumlah Nilai Unsur Persyaratan Pelayanan = 259

$$\text{Nilai rata-rat Per Unsur} = \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{259}{100} = 2,59$$

Nilai IKM Unsur Persyaratan Pelayanan =  $2,59 \times 20 = 51,80$

Berdasarkan perhitungan unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukkan kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMANPAN RB No. 14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Keuchik pada unsur penanganan pengaduan, saran dan masukkan mendapatkan nilai 51,80 dengan kategori “Kurang Setuju”.

i. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana terdapat pada butir No 9, hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap kinerja keuchik sebagai berikut :

Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Keuchik

Jumlah Nilai Unsur Persyaratan Pelayanan = 393

$$\text{Nilai rata-rat Per Unsur} = \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{393}{100} = 3,93$$

Nilai IKM unsur Persyaratan Pelayanan =  $3,93 \times 20 = 78,60$

Berdasarkan perhitungan unsur Sarana dan Prasarana kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN RB No.14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Keuchik pada unsur Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai 78,60 dengan kategori “Setuju”.

## G. Pembahasan Hasil Analisis IKM

Hasil perhitungan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Keuchik Di Gampong Lampoh Drien Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya yang diukur menggunakan analisis indeks kepuasan masyarakat. Setelah dilakukan analisis maka kesimpulan sementara dapat dilihat bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Keuchik berdasarkan indikator kinerja keuchik adalah sebagai berikut :

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

$$\text{Nilai Konversi IKM} = 3,321 \times 20 = 66,42$$

Indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah 4,24 dengan nilai konversi 84,80 nilai bobot “B” kategori “Setuju”, sedangkan nilai terendah adalah 2,59 dengan nilai konversi 51,80 nilai bobot “C” kategori “Kurang Setuju”.

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

### a. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan dapat dikatakan kurang sesuai dengan harapan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan Indeks Kepuasan Masyarakat 2,85 dengan nilai konversi IKM 57,00.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa masyarakat kurang puas dengan persyaratan pelayanan yang diberikan, tetapi masih terdapat masyarakat yang menganggap persyaratan pelayanan puas sesuai dengan jenis pelayanan yang

diinginkan, Maka perlu dilakukan upaya-upaya terus menjalankan kemudahan pelayanan dalam melayani masyarakat Gampong Lampoh Drien dengan baik lagi.

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Sistem, Mekanisme dan Prosedur dapat dikatakan sesuai dengan harapan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 3,93 dengan nilai konversi IKM 78,60.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu perlu dilakukan upaya-upaya untuk terus meningkatkan kemudahan untuk menjalankan sistem, mekanisme dan prosedur dalam melayani masyarakat.

c. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian dalam melakukan program dapat dikatakan sesuai dengan harapan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 4,00 dengan nilai konversi IKM 80,00.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan kinerja keuchik pada waktu penyelesaian yang diberikan, tetapi masih terdapat masyarakat yang menganggap waktu penyelesaian kurang sesuai dengan waktu penyelesaian yang diinginkan, maka perlu dilakukan upaya-upaya untuk terus meningkatkan kemudahan pelayanan dalam melayani Masyarakat Gampong Lampoh Drien.

#### d. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif yang diberikan dalam melaksanakan program dapat dikatakan sesuai dengan harapan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 4,18 dengan nilai konversi IKM 83,60.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan kinerja keuchik pada Biaya/Tarif yang ditetapkan, tetapi masih terdapat masyarakat yang menganggap Biaya/Tarif kurang sesuai dengan Biaya/Tarif yang diinginkan, maka perlu dilakukan upaya-upaya untuk terus meningkatkan kemudahan pelayanan dalam Melayani Masyarakat Gampong Lampoh Drien.

#### e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan yang diberikan dalam melaksanakan program dapat dikatakan puas sesuai dengan harapan masyarakat. Hasil penelitian ini menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 3,74 dengan nilai konversi IKM 74,80.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan kinerja produk spesifikasi jenis pelayanan yang diberikan, tetapi masih terdapat masyarakat yang menganggap produk spesifikasi jenis pelayanan kurang sesuai dengan yang diinginkan, maka perlu dilakukan upaya-upaya untuk terus meningkatkan kemudahan pelayanan dalam melayani Masyarakat Gampong Lampoh Drien.

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana dapat dikatakan sesuai dengan harapan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 3,75 dengan nilai konversi IKM 75,00.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan kompetensi Pelaksana, tetapi masih terdapat masyarakat yang menganggap Kompetensi Pelaksana kurang sesuai dengan Kompetensi Pelayanan yang diinginkan, maka perlu dilakukan upaya-upaya untuk terus meningkatkan kemudahan pelayanan dalam melayani Masyarakat Gampong Lampoh Drien.

g. Prilaku Pelaksana

Prilaku Pelaksana dapat dikatakan sesuai dengan harapan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 4,24 dengan nilai konversi IKM 84,80.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan Prilaku Pelaksana, tetapi masih terdapat masyarakat yang menganggap Prilaku Pelaksana kurang sesuai dengan Prilaku Pelaksana yang diinginkan, maka perlu dilakukan upaya-upaya untuk terus meningkatkan kemudahan pelayanan dalam melayani Masyarakat Gampong Lampoh Drien.

h. Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan belum sesuai dengan harapan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan Indeks Kepuasan Masyarakat 2,59 dengan nilai konversi IKM 51,80.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa masih terdapat masyarakat yang menganggap penanganan pengaduan, saran dan masukan kurang sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan, maka perlu dilakukan upaya-upaya untuk terus meningkatkan kemudahan dalam melayani Masyarakat Gmpoh Lampoh Drien.

i. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana dapat dikatakan sesuai dengan harapan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 3,93 dengan nilai koversi IKM 78,60.

Pembahasan diatas menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan fasilitas yang disediakan. Tetapi masih terdapat masyarakat yang menganggap kurang sesuai dengan jenis fasilitas yang diinginkan, maka perlu dilakukan untuk meningkatkan kemudahan fasilitas yang disediakan untuk meningkatkan kemudahan pelayanan dalam melayani Masyarakat Gampong Lampoh Drien.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

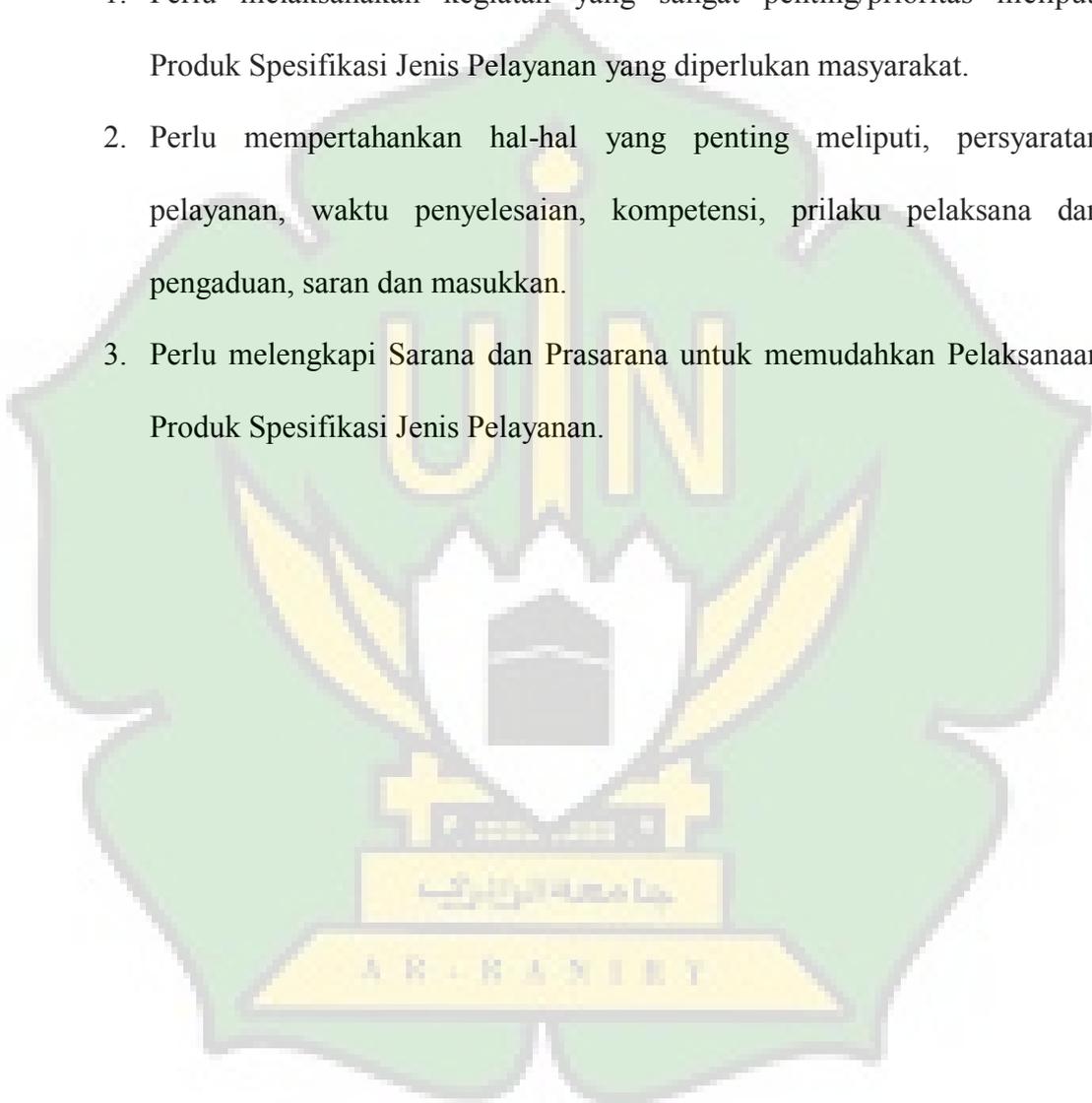
Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Keuchik Di Gampong Lampoh Drien Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya, berdasarkan pedoman Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, telah berjalan dengan baik dimana didapatkan hasil indeks kepuasan masyarakat dilihat dari 9 indikator dengan Nilai Konversi IKM =  $\sum$  NRR Tertimbang x 20 (Nilai Konversi IKM =  $3,321 \times 20 = 66,42$ ) mutu pelayanan C.

Berdasarkan indikator kepuasan masyarakat terhadap kinerja keuchik didapatkan Indikator yang memiliki nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertinggi adalah = 4,24 dengan nilai konversi 84,80 nilai bobot “B” kategori “Setuju”, sedangkan nilai indikator terendah adalah penanganan pengaduan, saran dan masukan = 2,59 dengan nilai konversi 51,80 nilai bobot “C” kategori “Kurang Setuju”.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Perlu melaksanakan kegiatan yang sangat penting/prioritas meliputi Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yang diperlukan masyarakat.
2. Perlu mempertahankan hal-hal yang penting meliputi, persyaratan pelayanan, waktu penyelesaian, kompetensi, perilaku pelaksana dan pengaduan, saran dan masukan.
3. Perlu melengkapi Sarana dan Prasarana untuk memudahkan Pelaksanaan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Tanzeh., 2011. *Metodologi Penelitian Praktis*. Yogyakarta : Teras.
- Batinggi dan Babu Ahmad, *Manajemen Pelayanan Publik*, Yogyakarta : CV Andi Offset, 2013.
- Dedi Rahmadani, *Indeks kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Bus Trans Koetaradja Rute Kota Banda Aceh-Lambaro-Blang Bintang*, Skripsi, Banda Aceh : Fak Ilmu Sosial Dan Pemerintahan, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh , 2020
- Fahmi Rezha, Siti Rochmah, Siswidiyanto, 2015, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pubik Terhadap Kepuasan Masyarakat Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Di Kota Depok, *Jurnal Administrasi Publik (Jap)*, Vol. 3, No. 12
- Heri Agusman, *Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah Dan Komunikasi Uin Ar-Araniry Banda Aceh*, Skripsi, Banda Aceh : Fak Dakwah Dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2019.
- Kiswani, *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Penyuluh Agama Di Kecamatan Kebayakan Kabupaten Aceh Tengah*. Skripsi, Banda Aceh : Fak Dakwah Dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2019.
- Misbahuddin, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistic, Edisi Ke-2*. Jakarta : Bumi Aksara, 2014.
- Moenir, HAS, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara, Edisi V.
- Nazir, Moh, *Metode Penelitian*, Bogor : Ghalia Indonesia, 2005.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.
- Ratminto dan Winarsih, Atik, *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2005.
- Seftiyan Eka, *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Pukesmas Serang Kota*, Skripsi, Serang : Fak Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Sultan Ageng Tirtayaa Serang, 2016.
- Soekidji, Notoatmodjo, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Rineka Cipta, 2009.
- Suci Agustina, 2013, Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, *Jurnal Bimbingan Ilmu Hukum*.

Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, 2008.

Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : Rineka Cipta, 2006.

Supriati, 2014, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Perusahaan Sari Jati Di Srage, *Jurnal Paradigma*, Vol. 12, No.01



Lampiran 1 : Surat keputusan dekan fakultas dakwah dan komunikasi UIN Ar-Raniry tentang pembimbing skripsi mahasiswa

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH  
Nomor: B.298/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). Maimun Fuadi, S.Ag., M.Ag. (Sebagai Pembimbing Utama)  
2). Fakhruddin, SE, MM (Sebagai Pembimbing Kedua)
- Untuk membimbing Skripsi:  
Nama : Nisa Usalimah  
NIM/Jurusan : 170403016/Manajemen Dakwah (MD)  
Judul : Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Keuchik di Gampong Lampoh Drien Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya
- 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

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

Keiterangan  
SK berlaku sampai dengan tanggal 21 Januari 2022

## Lampiran 2: Surat Izin Penelitian

3/16/2021

Document



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Jl. Sycikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : B.963/Un.08/FDK/PP.00.9/03/2021  
Lamp : -  
Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,

1. Keuchik Gampong Lampoh Drien Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya
2. Tuha Peut Lampoh Drien Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya
3. Masyarakat Gampong Lampoh Drien Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya
4. Camat Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **NISA USALIMAH / 170403016**  
Semester/Jurusan : VIII / Manajemen Dakwah  
Alamat sekarang : Kajhu Kec. Baitussalam Kab. 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 **KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KINERJA KEUCHIK DI GAMPONG LAMPOH DRIEN KECAMATAN SUSOH KABUPATEN ACEH BARAT DAYA**

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

Banda Aceh, 15 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 Melakukan Penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN ACEH BARAT DAYA  
GAMPONG LAMPOH DRIEN  
KECAMATAN SUSOH

Nomor : 431 /LPD / XII /2021  
Lampiran : 1 (Satu) Berkas  
Perihal : **Surat keterangan sudah  
melakukan penelitian**

Lampoh Drien, 13 Desember 2021

Kepada Yth. :  
**Pimpinan Fakultas Dakwah dan  
Komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh**

di - **Tempat**

Assalamualaikum Wr.Wb  
Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat penelitian ilmiah mahasiswi Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh, maka dengan ini kami menerangkan :

NAMA	NISA USALIMAH
NIM	170403016
Fakultas dan Jurusan	Manajemen Dakwah
Alamat	Gampong Lampoh Drien, Kec. Susoh Kab Aceh Barat Daya

Benar yang namanya tersebut di atas telah melakukan penelitian pada masyarakat Gampong Lampoh Drien Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya dalam rangka penulisan skripsi dengan judul "Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Keuchik di Gampong Lampoh Drien Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya".

Demikian surat keterangan ini di buat agar dapat dipergunakan seperlunya.

13 Desember 2021  
Meng  
Keuchik Gampong Lampoh Drien  
KEUCHIK GAMPONG  
LAMPOH DRIEN  
S.Pd

Lampiran 4 : Tabulasi Data Hasil Penelilan

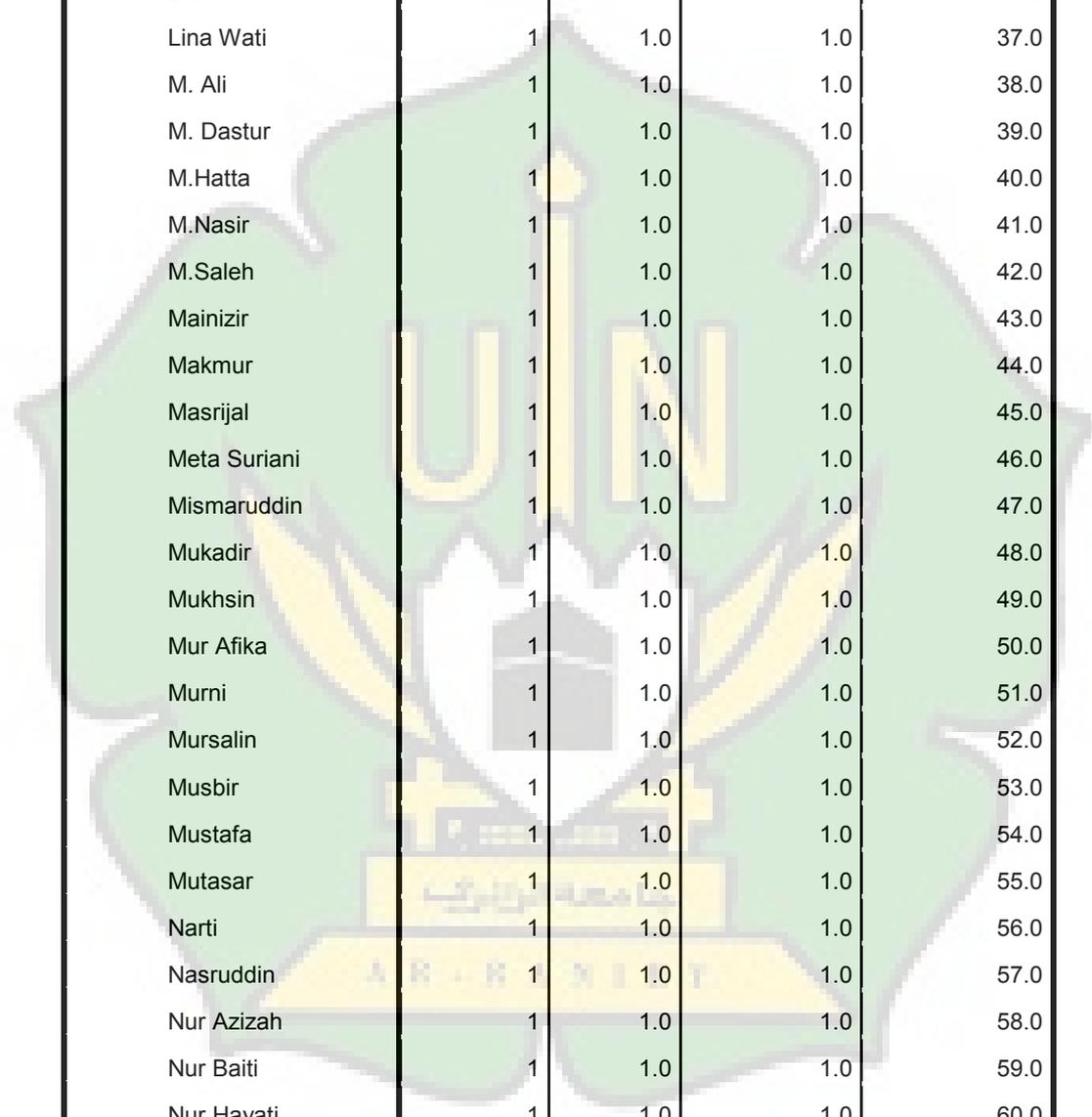
TABULASI DATA HASIL PENELITIAN																		
NO	NAMA	IDENTITAS RESPONDEN							INDIKATOR									TOTAL
		JK	US	PT	PK	SP	PB	KKI	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	
1	Busri Yanti	1	2	3	3	2	1	3	2	4	5	5	4	4	5	2	5	36
2	Suryani	1	3	2	6	2	1	3	2	5	5	4	4	4	5	3	4	36
3	Putra Satria	2	2	3	6	1	2	3	3	4	5	5	5	5	5	2	5	39
4	Murni	1	3	2	6	2	1	3	3	5	5	4	4	3	5	2	4	35
5	Nurjannah	1	5	1	1	2	1	3	2	4	4	5	4	3	4	2	4	32
6	Lina Wati	1	4	1	6	2	1	3	3	4	5	5	4	4	5	2	5	37
7	Rusmail	2	5	1	1	3	1	1	3	5	5	5	4	5	5	3	5	40
8	Suparmi	2	3	1	3	2	1	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	34
9	Surli	2	3	1	1	2	1	3	2	4	4	4	4	3	3	2	3	29
10	Nur Hayati	1	3	1	3	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	29
11	Anis Manidar	1	2	3	3	2	3	7	3	4	4	4	3	3	4	2	4	31
12	Mustafa	2	2	2	3	2	3	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	34
13	Hera Wati	1	3	1	3	2	2	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	34
14	Iflan	2	4	4	2	2	6	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	34
15	Roni Saputra	2	3	2	4	2	2	7	3	4	4	4	4	4	4	3	4	34
16	Mursalim	2	4	1	3	2	2	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	34
17	Khairani	1	4	4	2	2	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	34
18	Desi Ambriani	1	2	3	3	2	2	5	3	4	4	5	5	5	4	3	5	38
19	Siti Syarifah	1	2	4	3	2	2	1	3	4	4	4	4	4	4	3	4	34
20	Yatimah	1	1	4	6	1	1	3	3	4	4	4	3	4	4	2	3	31
21	Zarmiati	1	2	4	6	2	2	1	3	3	3	4	4	4	5	3	3	32
22	Rusnaili	1	2	3	3	2	1	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	32
23	Salahudin Al-ayubi	2	1	3	3	1	2	1	1	5	4	5	5	5	5	3	5	38
24	Hamdan	2	5	1	1	2	2	7	2	3	3	4	3	3	4	3	4	29
25	Ramlah	1	4	1	1	2	1	5	3	4	5	5	5	4	5	2	4	37
26	Surya Lisma	1	2	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	34
27	Ira Fika	1	2	3	3	2	1	3	3	4	4	5	5	4	5	3	4	37
28	Indra Wati	1	4	1	3	2	2	3	3	4	5	4	5	5	5	2	5	38
29	Mutasar	2	4	1	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	34
30	Khaidir	2	3	1	1	2	1	3	3	4	5	5	4	5	4	3	4	37
31	Mur Afika	1	3	2	3	2	1	3	3	4	4	5	5	4	5	2	4	36
32	Lasma	1	2	4	3	2	1	3	3	4	4	5	5	4	5	3	4	37
33	Makmur	2	5	1	1	3	1	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	34
34	Bustami	2	4	1	1	2	1	5	3	4	4	5	4	5	4	3	4	36
35	Dedi Miswar	2	4	1	1	2	1	5	3	4	4	4	5	4	5	3	4	36
36	TR Surya Bakti	2	2	4	1	2	1	6	3	4	4	4	4	4	4	3	4	34
37	Al Hanif	2	4	1	1	2	1	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	34
38	Kudri	2	2	4	3	1	2	5	3	4	4	4	4	4	5	3	4	35
39	M.Nasir	2	5	1	7	2	2	2	3	5	4	5	5	4	5	3	4	38
40	Cut Nurhayati	1	3	4	2	2	6	7	3	4	4	4	4	4	5	3	4	35
41	Salman	2	3	1	1	2	1	5	2	3	3	4	3	3	4	3	4	29
42	Asnawiyah	1	5	1	3	2	1	7	3	4	4	5	3	4	4	3	3	33
43	Armiadi	2	3	1	6	2	3	1	4	2	2	2	2	4	2	3	3	24
44	Risma	1	4	2	6	2	1	3	3	5	5	4	4	5	5	4	5	40
45	Meta Suriani	1	3	3	6	2	1	4	3	5	5	4	4	5	5	2	5	38
46	Rezani	1	2	4	6	1	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28
47	M.Saleh	2	4	1	4	2	2	7	2	3	3	5	3	3	4	2	4	29
48	Ramlan	2	4	1	4	2	2	7	2	3	4	5	3	4	4	2	4	31
49	Juwita	1	2	3	3	2	4	7	2	5	4	5	3	3	4	3	4	33
50	Jamaris	2	4	1	3	2	2	4	2	5	4	5	3	3	5	2	4	33

51	Azizah	1	3	2	6	2	2	3	4	3	3	4	3	3	4	2	3	29
52	Rubiah	1	3	1	1	2	2	7	4	4	4	4	4	4	5	4	4	37
53	M.Hatta	2	5	1	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	5	2	4	31
54	Zul Fahmi	2	3	4	3	2	3	3	2	5	5	5	4	3	4	2	4	34
55	Julisman	2	1	3	6	1	2	3	4	3	3	3	4	2	3	4	2	28
56	Masrijal	2	4	2	3	2	3	3	2	4	4	4	3	3	5	2	4	31
57	Gusna Reli	1	2	4	6	2	1	5	3	2	3	3	2	2	3	2	3	23
58	Nur Malis	1	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	3	4	35
59	Zukhairi. A	2	4	3	3	2	5	1	4	4	4	4	4	4	5	3	5	37
60	Ampidin	2	4	2	3	2	2	2	4	5	5	5	4	4	5	3	5	40
61	Nasruddin	2	4	1	3	2	2	3	2	4	4	4	3	3	4	2	4	30
62	Rahma Linda	1	2	3	6	2	4	7	2	3	4	5	3	3	4	2	4	30
63	Mukadir	2	3	2	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	1	5	32
64	Agustina	1	2	4	6	2	1	7	3	4	4	4	3	3	5	3	4	33
65	M. Dastur	2	1	3	6	1	1	1	3	5	4	4	4	4	4	2	4	34
66	Rustamuddin	2	5	3	3	2	1	2	3	3	3	4	4	4	4	2	3	30
67	Mismaruddin	2	2	3	3	2	2	3	2	4	5	5	3	3	4	2	4	32
68	Evi Misdawati	1	2	4	6	2	3	5	5	5	4	1	4	5	5	4	4	37
69	Nur Azizah	1	4	2	6	2	1	6	3	4	3	3	3	3	4	3	4	30
70	Rosminur	1	4	4	6	2	2	1	2	5	3	4	5	4	5	2	3	33
71	M. Ali	2	4	3	4	2	5	7	2	3	4	5	3	3	3	4	2	29
72	Budi Sasmita	1	1	2	3	2	1	3	3	3	4	5	4	3	4	3	2	31
73	Syarif Thaleb	2	5	1	4	2	1	7	3	4	3	3	3	3	4	2	4	29
74	Ayu Sri Lestari	1	2	3	4	1	1	7	3	3	2	3	3	3	4	2	4	27
75	Kasman Joni	2	3	3	2	2	6	6	2	3	3	5	3	4	4	1	3	28
76	Renti Kusma Dewi	1	2	4	3	2	3	7	2	4	3	4	3	4	5	1	3	29
77	Suhairi	1	4	3	6	2	1	7	4	4	4	5	5	4	5	1	4	36
78	Rosmidar	1	4	1	7	2	1	7	4	4	4	4	5	5	4	1	4	35
79	Zupriadi	2	2	3	6	1	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	28
80	Zainuddin	2	5	1	4	2	1	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28
81	Abdul Gafur	2	2	3	3	2	2	5	3	4	4	5	5	4	5	3	4	37
82	Saipun	2	2	1	4	2	1	3	3	3	4	5	4	4	5	3	4	35
83	Nurlina	1	4	1	6	2	2	7	2	3	3	4	3	3	4	2	4	28
84	Halimah	1	2	2	6	2	1	7	2	3	3	4	4	4	4	2	4	30
85	Yulinda	1	4	3	3	2	1	7	3	4	3	5	3	3	4	3	3	31
86	Silman	2	2	3	3	2	2	5	4	4	4	4	5	5	4	1	4	35
87	Khalisa	1	3	4	7	2	1	4	3	4	5	3	3	3	2	2	5	30
88	Nur Baiti	1	2	2	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	33
89	Suharni	1	4	2	3	3	2	3	2	4	4	4	4	3	4	3	4	32
90	Jannati Santina	1	2	4	3	2	3	1	5	5	5	4	2	4	4	4	3	36
91	Dewi Marlina	1	1	3	6	2	3	5	3	3	4	5	2	2	5	2	5	31
92	Mukhsin	2	5	4	2	2	6	3	4	5	5	4	3	4	4	1	3	33
93	Musbir	2	2	4	2	2	6	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	36
94	Sri mulyani	1	3	4	6	2	2	3	3	4	5	5	4	4	4	3	4	36
95	Sapriadi	2	4	4	2	2	6	3	3	5	5	5	4	4	5	3	4	38
96	Mainizir	2	4	4	2	2	6	3	4	4	4	4	4	4	5	3	5	37
97	Zahari	2	2	4	6	2	3	2	2	4	5	4	4	4	4	3	4	34
98	Firda Rahmi	1	2	4	6	2	4	2	2	4	5	4	4	4	4	3	4	34
99	Narti	1	2	3	3	2	6	3	3	4	5	3	3	3	2	2	5	30
100	Basir	2	4	2	4	2	1	3	2	4	4	4	3	4	5	3	4	33
	Total								285	393	400	418	374	375	424	259	393	3321
									2,85	3,93	4,00	4,18	3,74	3,75	4,24	2,59	3,93	3,321

Lampiran 5: Hasil Pengolahan Data Dengan SPSS Versi 20

**Nama Responden**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Abdul Gafur	1	1.0	1.0	1.0
Agustina	1	1.0	1.0	2.0
Al Hanif	1	1.0	1.0	3.0
Ampidin	1	1.0	1.0	4.0
Anis Manidar	1	1.0	1.0	5.0
Armiadi	1	1.0	1.0	6.0
Asnawiyah	1	1.0	1.0	7.0
Ayu Sri Lestari	1	1.0	1.0	8.0
Azizah	1	1.0	1.0	9.0
Basir	1	1.0	1.0	10.0
Budi Sasmita	1	1.0	1.0	11.0
Busri Yanti	1	1.0	1.0	12.0
Bustami	1	1.0	1.0	13.0
Cut Nurhayati	1	1.0	1.0	14.0
Dedi Miswar	1	1.0	1.0	15.0
Valid Desi Ambrian	1	1.0	1.0	16.0
Dewi Marlina	1	1.0	1.0	17.0
Evi Misdawat	1	1.0	1.0	18.0
Firda Rahmi	1	1.0	1.0	19.0
Gusna Reli	1	1.0	1.0	20.0
Halimah	1	1.0	1.0	21.0
Hamdan	1	1.0	1.0	22.0
Hera Wati	1	1.0	1.0	23.0
Iflan	1	1.0	1.0	24.0
Indra Wati	1	1.0	1.0	25.0
Ira Fika	1	1.0	1.0	26.0
Jamaris	1	1.0	1.0	27.0
Jannati Santina	1	1.0	1.0	28.0
Julisman	1	1.0	1.0	29.0
Juwita	1	1.0	1.0	30.0
Kasman Joni	1	1.0	1.0	31.0



Khaidir	1	1.0	1.0	32.0
Khairani	1	1.0	1.0	33.0
Khalisa	1	1.0	1.0	34.0
Kudri	1	1.0	1.0	35.0
Lasmita	1	1.0	1.0	36.0
Lina Wati	1	1.0	1.0	37.0
M. Ali	1	1.0	1.0	38.0
M. Dastur	1	1.0	1.0	39.0
M.Hatta	1	1.0	1.0	40.0
M.Nasir	1	1.0	1.0	41.0
M.Saleh	1	1.0	1.0	42.0
Mainizir	1	1.0	1.0	43.0
Makmur	1	1.0	1.0	44.0
Masrijal	1	1.0	1.0	45.0
Meta Suriani	1	1.0	1.0	46.0
Mismaruddin	1	1.0	1.0	47.0
Mukadir	1	1.0	1.0	48.0
Mukhsin	1	1.0	1.0	49.0
Mur Afika	1	1.0	1.0	50.0
Murni	1	1.0	1.0	51.0
Mursalin	1	1.0	1.0	52.0
Musbir	1	1.0	1.0	53.0
Mustafa	1	1.0	1.0	54.0
Mutasar	1	1.0	1.0	55.0
Narti	1	1.0	1.0	56.0
Nasruddin	1	1.0	1.0	57.0
Nur Azizah	1	1.0	1.0	58.0
Nur Baiti	1	1.0	1.0	59.0
Nur Hayati	1	1.0	1.0	60.0
Nur Malis	1	1.0	1.0	61.0
Nurjannah	1	1.0	1.0	62.0
Nurlina	1	1.0	1.0	63.0
Putra Satria	1	1.0	1.0	64.0
Rahma Linda	1	1.0	1.0	65.0
Ramlah	1	1.0	1.0	66.0

Ramlan	1	1.0	1.0	67.0
Renti Kusma	1	1.0	1.0	68.0
Rezani	1	1.0	1.0	69.0
Risma	1	1.0	1.0	70.0
Roni Saputra	1	1.0	1.0	71.0
Rosmidar	1	1.0	1.0	72.0
Rosminur	1	1.0	1.0	73.0
Rubiah	1	1.0	1.0	74.0
Rusmail	1	1.0	1.0	75.0
Rusnaili	1	1.0	1.0	76.0
Rustamuddin	1	1.0	1.0	77.0
Saipun	1	1.0	1.0	78.0
Salahudin Al Ayubi	1	1.0	1.0	79.0
Salman	1	1.0	1.0	80.0
Sapriadi	1	1.0	1.0	81.0
Silman	1	1.0	1.0	82.0
Siti Syarifa	1	1.0	1.0	83.0
Sri mulyani	1	1.0	1.0	84.0
Suhairi	1	1.0	1.0	85.0
Suharni	1	1.0	1.0	86.0
Suparmi	1	1.0	1.0	87.0
Surli	1	1.0	1.0	88.0
Surya Lisma	1	1.0	1.0	89.0
Suryani	1	1.0	1.0	90.0
Syarif Thalep	1	1.0	1.0	91.0
TR Surya Bakti	1	1.0	1.0	92.0
Yatimah	1	1.0	1.0	93.0
Yulinda	1	1.0	1.0	94.0
Zahari	1	1.0	1.0	95.0
Zainuddin	1	1.0	1.0	96.0
Zarmiati	1	1.0	1.0	97.0
Zukhairi. A	1	1.0	1.0	98.0
Zul Fahmi	1	1.0	1.0	99.0
Zupriadi	1	1.0	1.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

### Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid LAKI-LAKI	52	52.0	52.0	52.0
Valid PEREMPUAN	48	48.0	48.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

### Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 17-25	6	6.0	6.0	6.0
Valid 25-33	34	34.0	34.0	40.0
Valid 34-42	20	20.0	20.0	60.0
Valid 43-50	29	29.0	29.0	89.0
Valid >52-60	11	11.0	11.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

### Pendidikan Terakhir

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SD/MI	32	32.0	32.0	32.0
Valid SMP/MTSN	16	16.0	16.0	48.0
Valid SMA/SMK/MA	27	27.0	27.0	75.0
Valid S1-S2	25	25.0	25.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

### Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
PETANI	13	13.0	13.0	13.0
PNS	10	10.0	10.0	23.0
SWASTA	37	37.0	37.0	60.0
Valid NELAYAN	10	10.0	10.0	70.0
WIRASWASTA	27	27.0	27.0	97.0
PETERNAKAN	3	3.0	3.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

### Status Perkawinan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
BELUM MENIKAH	9	9.0	9.0	9.0
Valid SUDAH MENIKAH	86	86.0	86.0	95.0
JANDA/DUDA	5	5.0	5.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

### Pendapatan Bulanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
≤ Rp. 999.000,-	41	41.0	41.0	41.0
Rp. 1.000.000- Rp.1.499.000	31	31.0	31.0	72.0
Rp. 1.500.000-Rp. 2.4999.000	13	13.0	13.0	85.0
Valid Rp. 2.500.000-Rp. 4.499.000	4	4.0	4.0	89.0
Rp. 3.500.000-Rp. 4.499.000	3	3.0	3.0	92.0
>Rp. 4.500.000 Ke atas	8	8.0	8.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

### Jumlah Kunjungan Keuchik

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Seminggu Sekali	9	9.0	9.0	9.0
2 Minggu Sekali	7	7.0	7.0	16.0
1 Bulan Sekali	40	40.0	40.0	56.0
2 Bulan Sekali	3	3.0	3.0	59.0
3 Bulan Sekali	18	18.0	18.0	77.0
6 Bulan Sekali	3	3.0	3.0	80.0
1 Tahun Sekali	20	20.0	20.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

```
GET  
  FILE='E:\DATA TABULASI.sav'.  
DATASET NAME DataSet1 WINDOW=FRONT.  
GET  
  FILE='E:\Untitled1.sav nisa13.sav'.  
DATASET NAME DataSet2 WINDOW=FRONT.  
DATASET CLOSE DataSet1.
```





A9	Pearson Correlation	-.064	.371**	.454**	.170	.301**	.370**	.367**	-.101	1
	Sig. (2-tailed)	.526	.000	.000	.090	.002	.000	.000	.317	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

RELIABILITY

```

/VARIABLES=A1 A2 A3 A4 A5 A6 A7 A8 A9 TOTAL
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
/SUMMARY=TOTAL

```



**Reliability**  
**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

	N	%
Valid	100	100.0
Excluded <sup>a</sup>	0	.0
Total	100	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.731	10

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	30.36	11.546	.068	.743
A2	29.28	9.537	.580	.651
A3	29.21	9.562	.544	.656
A4	29.03	10.757	.230	.716
A5	29.47	9.181	.571	.648
A6	29.46	9.301	.606	.644
A7	28.97	9.444	.542	.655
A8	30.62	11.794	.014	.753
A9	29.28	10.163	.416	.681

Lampiran 6: R Tabel

**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

Lampiran 7 : Peraturan Menteri Pedayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat





MENTERI  
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
DAN REFORMASI BIROKRASI  
REPUBLIK INDONESIA

PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN  
REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA  
NOMOR 14 TAHUN 2017

TENTANG  
PEDOMAN PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA,

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

- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
  2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
  3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 517);

**MEMUTUSKAN:**

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

**Pasal 1**

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

**Pasal 2**

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

Pasal 3

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

Pasal 4

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

Pasal 5

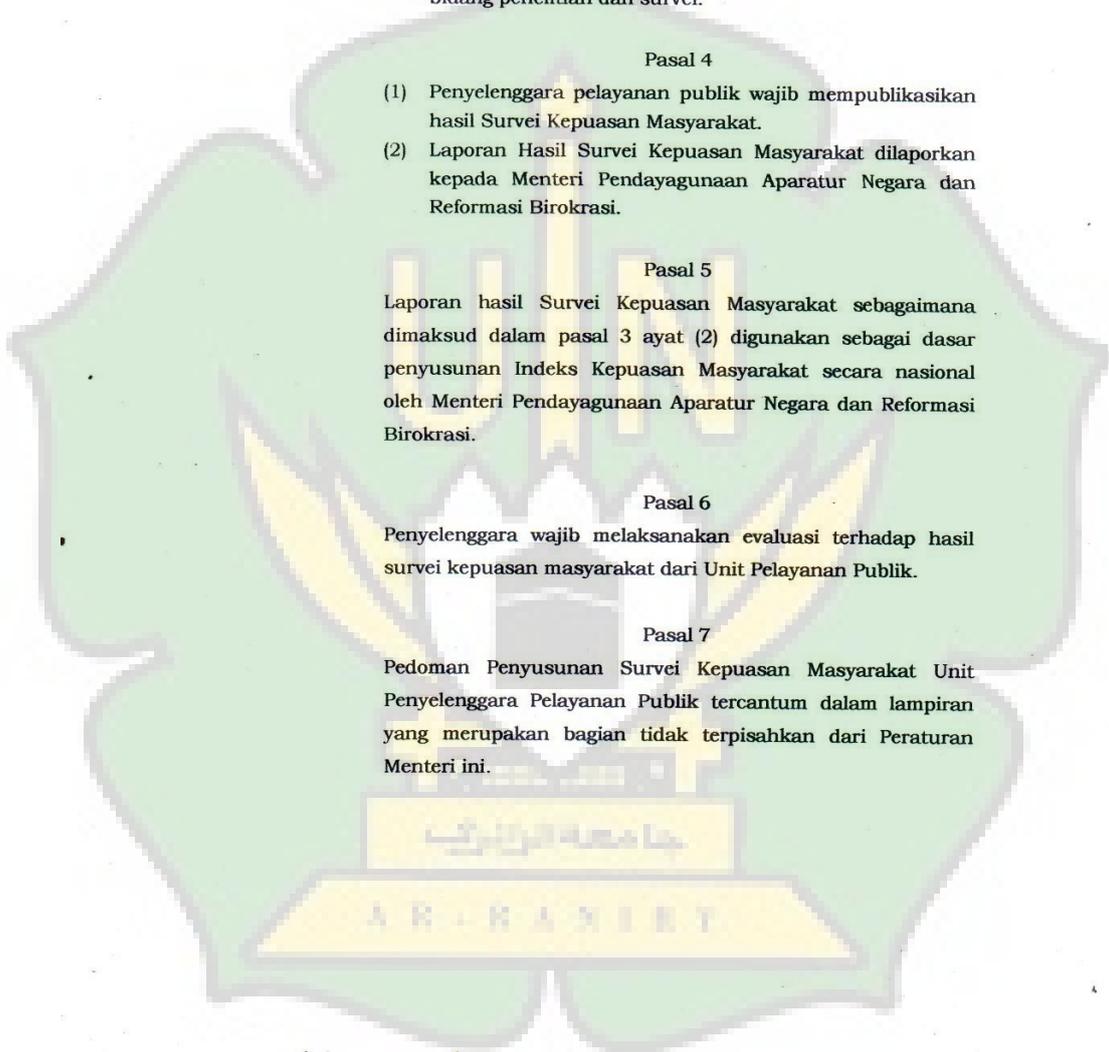
Laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 ayat (2) digunakan sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat secara nasional oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Pasal 6

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

Pasal 7

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



**Pasal 8**

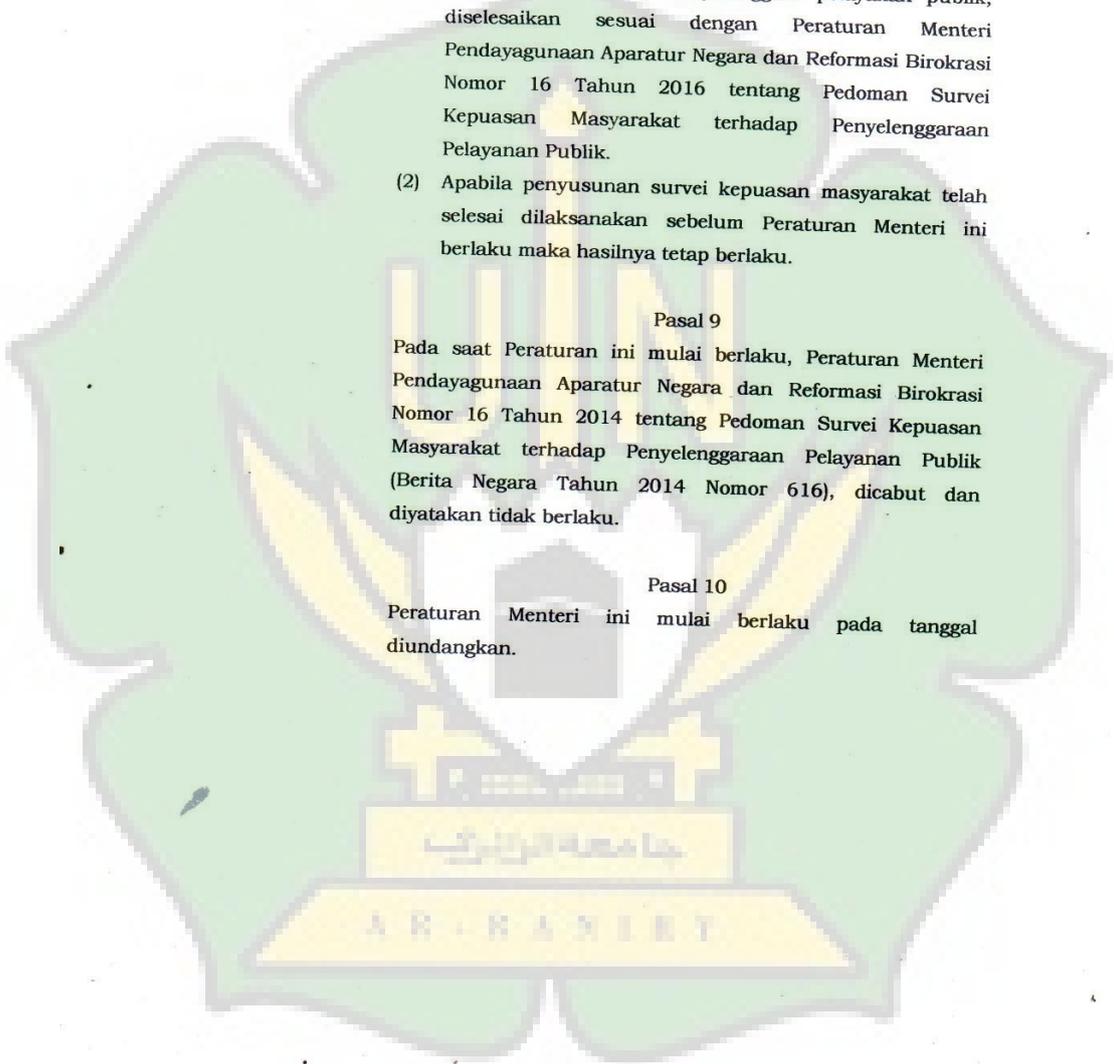
- (1) Pada saat Peraturan Menteri ini mulai berlaku, unit penyelenggara pelayanan publik yang sedang melaksanakan proses penyusunan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik, diselesaikan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor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

**Pasal 9**

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

**Pasal 10**

Peraturan Menteri ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.



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

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 9 Mei 2017

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR  
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI  
REPUBLIK INDONESIA,

ttd  
ASMAN ABNUR

Diundangkan di Jakarta  
pada tanggal 16 Mei 2017

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

ttd  
WIDODO EKATJAHJANA

BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA TAHUN 2017 NOMOR 708

Salinan Sesuai Dengan Aslinya  
KEMENTERIAN PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA  
DAN REFORMASI BIROKRASI  
Kepala Biro Hukum, Komunikasi, dan Informasi Publik,



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

PEDOMAN  
PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

BAB I  
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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

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

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

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

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

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

**B. Tujuan**

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

**C. Sasaran**

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

**D. Prinsip**

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

**1. Transparan**

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

**2. Partisipatif**

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

**3. Akuntabel**

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

**4. Berkesinambungan**

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

5. Keadilan

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

6. Netralitas

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

E. Ruang Lingkup

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

F. Unsur SKM dalam peraturan ini meliputi:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian

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

4. Biaya/Tarif \*)

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana \*\*)

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

7. Perilaku Pelaksana \*\*)

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Catatan:

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

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

G. Manfaat

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap

hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

#### H. Pengertian Umum

Dalam peraturan ini yang dimaksud dengan:

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

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

## BAB II METODE SURVEI

### A. Periode Survei

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (Semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali.

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

### B. Metode penelitian

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan

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

### BAB III

#### PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

##### A. Pelaksanaan

###### 1. Pelaksana survei

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

###### 2. Tahapan survei

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

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

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik

yang dapat dipertanggungjawabkan.

B. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

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

C. Penyusunan Laporan

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

1. Materi Pokok Laporan SKM

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

- 1) Pendahuluan: latar belakang masalah, tujuan SKM, metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaannya SKM:
  - a. Latar belakang masalah memuat berbagai hal penyebab munculnya problematika dalam penyusunan SKM, baik ditinjau dari komponen yang akan disurvei dan dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.
  - b. Tujuan SKM berisi tentang hasil akhir yang akan dicapai dari hasil SKM yang akan digunakan sebagai dasar penyusunan IKM secara nasional oleh Menteri.
  - c. Metode memuat karakteristik populasi, keterwakilan anggota sampel, dan jumlah responden, selain itu disajikan juga jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan kembali, dan jumlah kuesioner yang dapat diproses lebih lanjut atau diolah.
  - d. Tim SKM terdiri dari penanggung jawab dan pelaksana SKM.
  - e. Jadwal SKM memuat kegiatan dan waktu pelaksanaan survei.
- 2) Analisis

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



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

3) Penutup

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

#### BAB IV

#### LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

##### A. Persiapan Survei

###### 1. Penetapan Pelaksana

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

###### 2. Penyiapan Bahan Survei

###### a. Kuesioner

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

###### b. Bagian Kuesioner

Bagian kuesioner secara umum, terbagi dalam :

###### 1) Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

2) Bagian Kedua

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

3) Bagian Ketiga

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

c. Bentuk Jawaban

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

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

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
- 2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- 4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

B. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Penetapan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari **Krejcie and Morgan (Lampiran II)** atau dihitung dengan menggunakan rumus:

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

dimana :

S = jumlah sampel

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

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dapat dilakukan di:

- 1) Lokasi masing-masing unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk, seperti: unit pelayanan SIM, STNK, transportasi dan sebagainya;
- 2) Lingkungan perumahan untuk penerima layanan tertentu, seperti: telepon, air bersih, pendidikan dan sebagainya pada saat responden di rumah.

c. Pelaksanaan Pengumpulan Data

1. Pengumpulan data

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

2. Pengisian kuesioner

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

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

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

- b) Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:

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

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

- 2) Unit independen yang sudah berpengalaman dan mempunyai reputasi dan kredibilitas di bidang penelitian dan survei, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif.
- 3) Hasil survei kepuasan masyarakat tersebut harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.
- 4) Hasil survei kepuasan masyarakat wajib diinformasikan kepada publik minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website unit, atau media jejaring sosial.
- 5) Contoh format publikasi dapat dilihat pada lampiran peraturan ini.

## BAB V

### LANGKAH-LANGKAH PENGOLAHAN DATA

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

#### A. Pengukuran Skala Likert

1. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai.

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

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

N = bobot nilai per unsur

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

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

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan

nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

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

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

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

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

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

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

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

B. Pengolahan Data Survei

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

1. Pengolahan dengan komputer

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

2. Pengolahan secara manual

- a) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);
- b) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

- 1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

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

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

- 2) Nilai indeks pelayanan

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

3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

#### C. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

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

1. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Contoh:

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

BAB VI

PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN  
HASIL PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

1. Secara berkala pimpinan unit pemantau yang ditunjuk tersebut melaporkan hasil pemantauan kinerja unit pelayanan kepada pimpinan instansi pemerintah yang bersangkutan, sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
2. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan SKM unit pelayanan, rencana dan tindak lanjutnya wajib dipublikasikan kepada masyarakat.
3. Pengujian Kualitas Data  
Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan.
4. Untuk memudahkan pengolahan data indeks kepuasan masyarakat di setiap unit pelayanan, pedoman umum ini sebaiknya dilengkapi dengan program pengolahan data melalui komputer, yang di-install pada komputer masing-masing unit pelayanan.  
Jenis program pengolahan melalui komputer yang merupakan Sistem Data Base Indikator Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik dapat menggunakan program, antara lain:
  - a. *Operating Sistem (OS) DOS*, atau
  - b. *Operating Sistem (OS) Microsoft (MS) Windows (MW)*,
  - c. SPSS. Dan lain-lainnya.
5. Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Dengan demikian dapat diketahui perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik. Jangka waktu survei antara periode yang satu ke periode berikutnya dapat dilakukan 3 (tiga) sampai dengan 6 (enam) bulan atau sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun sekali.
6. Petunjuk Pelaksanaan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, semua unit pelayanan instansi pemerintah baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat wajib menyusun survei kepuasan masyarakat secara periodik di lingkungan masing-masing dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

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

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

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

## BAB VII

### ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

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

1. Analisa Univariat

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

2. Analisa Bivariat

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

Melalui analisa ini, hasil pengolahan data SKM tidak hanya

dimunculkan analisa kuantitatif saja (indeks atau angka SKM), tetapi juga analisa kualitatif. Analisa ini sangat penting untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik.

Oleh karena itu, hasil analisa ini perlu dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling buruk hasilnya. Penentuan perbaikan harus direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan).

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

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	WAKTU						PENANGGUNGJAWAB

BAB VIII  
PENUTUP

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

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR  
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI,

ttd

ASMAN ABNUR

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

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

**Tabel 1 Sampel Morgan dan Krejcie**

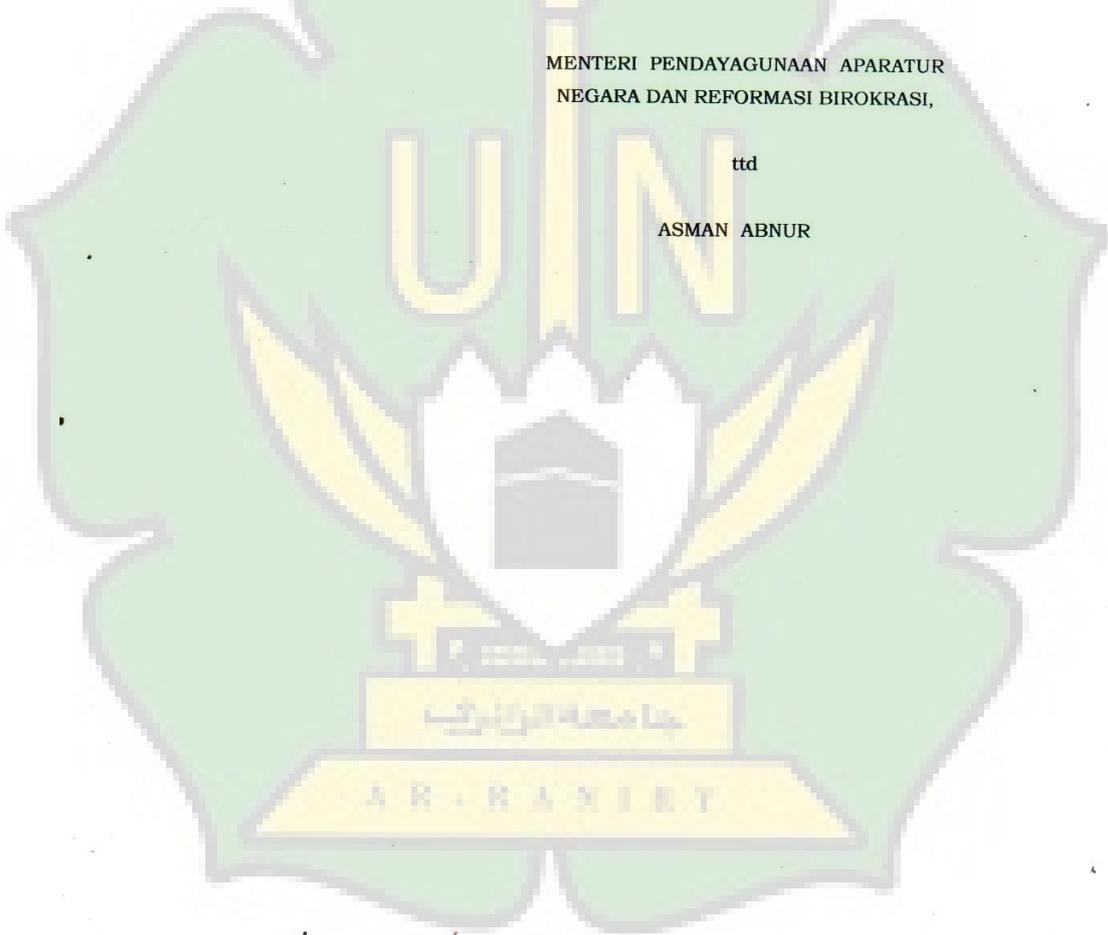
Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367

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

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR  
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI,

ttd

ASMAN ABNUR



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

**CONTOH KUESIONER DAN FORMAT PENGOLAHAN DATA**

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN ..... KABUPATEN / KOTA .....

Tanggal Survei : ..... Jam Survei :  08.00 – 12.00\*  
 13.00 – 17.00\*

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P Usia : .....tahun  
Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3  
Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA.....(sebutkan)

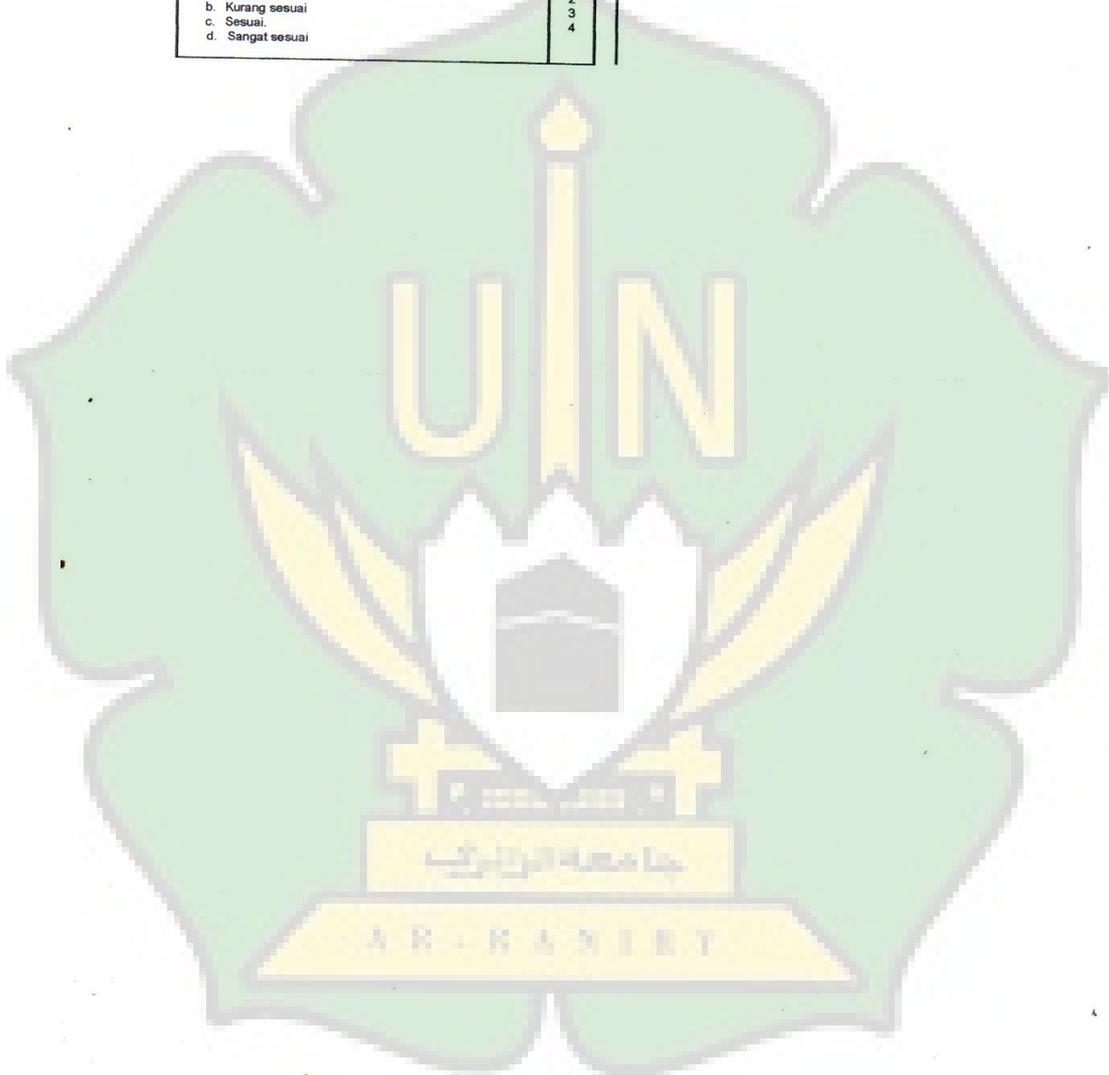
Jenis Layanan yang diterima : .....(misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P <sup>a)</sup>		P <sup>a)</sup>
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan		9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
a. Sangat mahal	1	a. Tidak ada	1
b. Cukup mahal	2	b. Ada tetapi tidak berfungsi	2
c. Murah	3	c. Berfungsi kurang maksimal	3
d. Gratis	4	d. Dikelola dengan baik.	4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.			
a. Tidak sesuai	1		
b. Kurang sesuai	2		
c. Sesuai.	3		
d. Sangat sesuai	4		



PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAH MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
21									
22									
23									
24									
25									
26									
27									
28									
INilai :Unsur	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NRR Unsur	****	****	****	****	****	****	****	****	****
NRR tertibg unsur	****	****	****	****	****	****	****	****	****
IKM Unit pelayanan									

Page 1

Keterangan :  
 U1 - U9 = Unsur-Unsur pelayanan  
 NRR = Nilai rata-rata  
 IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat  
 - \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang  
 - \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25  
 NRR = Jumlah nilai per unsur dibagi  
 Unsur = Jumlah kuesioner yang tersi  
 NRR tertim bang = NRR per unsur x 0,111  
 per unsur

IKM UNIT PELAYANAN :

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

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

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR  
 NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI,

ttd

ASMAN ABNUR

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

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

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)	
DINAS/ KANTOR/ UNIT/ UPT.....	
KEMENTERIAN/LEMBAGA/PEMERINTAH PROV/ KAB/KOTA.....	
BULAN/TRIWULAN/ SEMESTER/..... TAHUN.....	
<b>NILAI IKM</b>	NAMA LAYANAN :
<b>76</b>	<b>RESPONDEN</b>
	JUMLAH : orang
	JENIS KELAMIN : L = orang / P = orang
	PENDIDIKAN : SD = orang
	SMP = orang
	SMA = orang
	DIII = orang
	S1 = orang
	S2 = orang
	Periode Survei = (tgl-bln-tahun) s/d (tgl-bln-tahun)
TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT	

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR  
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI,

AR-RANIBY ttd  
ASMAN ABNUR

Lampiran 8: Dokumentasi Dengan Responden



Foto dengan responden



## Lampiran 9 : Dokumentasi Sidang Munaqasyah

