

# **Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Alokasi Dana Desa Di Desa Bonia Hilisimaetano Kecamatan Maniamolo Kabupaten Nias Selatan**

Oleh

Fandi Alfiansyah Siregar, S.Sos ,MAP  
(Fisip. Univ. Dharmawangsa Medan)

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Alokasi Dana Desa di Desa Bonia Hilisimaetano Kecamatan Maniamolo Kabupaten Nias Selatan.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dengan hasil data dalam bentuk angka. Penelitian dilakukan di Desa Bonia Hilisimaetano Kecamatan Maniamolo Kabupaten Nias Selatan pada bulan Oktober hingga November 2018. Teknik sampling yang digunakan adalah *nonprobability sampling* dengan jenis *accidental sampling*.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, dokumentasi dan kuesioner/angket. Uji validitas menggunakan rumus Product Moment Pearson dan uji reliabilitas menggunakan rumus Cronbach's Alpha.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano adalah 2,94 dengan angka konversi sebesar 73,50. Kategori mutu pelayanan baik.

*Kata Kunci : Alokasi Dana Desa, Indeks Kepuasan Masyarakat*

## A. PENDAHULUAN

Dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 dijelaskan bahwa pemberian kewenangan otonomi daerah kepada Kabupaten/Kota didasarkan atas desentralisasi dalam wujud otonomi yang luas, nyata dan bertanggung jawab. Otonomi daerah merupakan hak, wewenang dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Penerapan otonomi daerah seutuhnya membawa konsekuensi logis berupa pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah berdasarkan manajemen keuangan yang sehat (Sinaga 2010). Selanjutnya menjelaskan mengenai prinsip luas, nyata dan bertanggung jawab dalam penyelenggaraan otonomi daerah harus selalu berorientasi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan selalu memperhatikan kepentingan dan aspirasi yang tumbuh dalam masyarakat. Selain itu, penyelenggaraan otonomi daerah juga harus menjamin keserasian hubungan antara daerah dengan daerah lainnya, artinya mampu membangun kerjasama antar daerah untuk meningkatkan kesejahteraan bersama dan mencegah ketimpangan antar daerah.

Perkembangan otonomi daerah menuntut Pemerintah Pusat untuk semakin memperhatikan dan menekankan pembangunan masyarakat desa melalui otonomi daerah. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan pembangunan desa harus mampu mengakomodasi aspirasi masyarakat serta mewujudkan peran aktif masyarakat untuk turut serta bertanggung jawab terhadap perkembangan kehidupan bersama sebagai sesama warga desa.

Dalam UU No. 32 Tahun 2004 dijelaskan mengenai pengaturan hubungan keuangan pusat dan daerah, pelayanan umum, pemanfaatan sumber daya alam dan sumber daya lainnya secara adil dan selaras. Dengan adanya UU No. 32 Tahun 2004 ini, merupakan kesempatan bagi desa untuk mengatur sendiri pembentukan, kedudukan, kewenangan serta tugas pokok

dan fungsi desa sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan kemampuan desa, sehingga desa lebih leluasa dalam menentukan dan memberikan kewenangan dalam rangka memenuhi tuntutan, keinginan dan kebutuhan masyarakat, terutama dalam penyelenggaraan pemerintahan di desa yang banyak berkaitan langsung dengan pemberian pelayanan publik.

Kualitas pelayanan di desa diharapkan akan menjadi lebih baik dibandingkan pada saat pengaturan yang sentralisasi, sehingga diharapkan mampu selalu dapat beradaptasi dengan kemajuan yang begitu cepat dalam memberikan pelayanan dan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik yang positif dan berkualitas, akan menciptakan kepuasan, kebahagiaan dan kesejahteraan masyarakat, yang akhirnya dapat mewujudkan tujuan pembangunan masyarakat.

Masyarakat desa adalah sekelompok orang yang berada di suatu wilayah terpencil di suatu negara. Makmurnya suatu negara dan sejahterahnya warga negara jika pemberdayaan masyarakat desa di utamakan. Menurut undang-undang Republik Indonesia Nomor 6 tahun 2014 Tentang Desa, Desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut Desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Bahwa desa memiliki hak asal usul dan hak tradisional dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat dan berperan mewujudkan cita-cita kemerdekaan berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Bahwa dalam perjalanan ketatanegaraan Republik Indonesia, Desa telah berkembang dalam berbagai bentuk sehingga perlu dilindungi dan diberdayakan agar menjadi kuat, maju, mandiri, dan demokratis sehingga dapat menciptakan landasan yang kuat dalam melaksanakan pemerintahan dan pembangunan menuju masyarakat yang adil, makmur, dan

sejahtera. Pemberdayaan Masyarakat Desa adalah upaya mengembangkan kemandirian dan kesejahteraan masyarakat dengan meningkatkan pengetahuan, sikap, keterampilan, perilaku, kemampuan, kesadaran, serta memanfaatkan sumber daya melalui penetapan kebijakan, program, kegiatan, dan pendampingan yang sesuai dengan esensi masalah dan prioritas kebutuhan masyarakat Desa.

Dalam operasionalisasi Desa untuk mewujudkan otonomi yang diberikan kepada desa terdapat pembiayaan-pembiayaan, dimana pembiayaan tersebut memiliki hubungan dengan Alokasi Dana Desa, sehingga Pemerintah Daerah Kabupaten memberikan Alokasi Dana Desa kepada setiap desa yang berada di wilayahnya. Hal ini tercantum pada Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, yang menyebutkan bahwa keuangan desa adalah semua hak dan kewajiban desa yang dapat dinilai dengan uang serta segala sesuatu berupa uang dan barang yang berhubungan dengan pelaksanaan hak dan kewajiban desa yang menimbulkan pendapatan, belanja, pembiayaan dan pengelolaan keuangan desa.

Alokasi Dana Desa diberikan oleh Pemerintah Pusat yang diperoleh dari dana perimbangan APBN yang diterima oleh Kabupaten/Kota dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) setelah dikurangi Dana Alokasi Khusus (DAK) sebesar 10%. Dana tersebut kemudian dapat digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan, pembinaankemasyarakatan, dan pemberdayaan masyarakat. Jumlah nominal yang akan diberikan kepada masing-masing desa akan berbeda tergantung dari georafis desa, jumlah penduduk, serta jumlah angka kematian.

Sebelum Dana Desa disalurkan di Desa pembangunan di bidang infrastruktur dalam hal menunjang pembangunan ekonomisangat sulit dilakukan karna kekurangan dana, hal ini yang menjadi faktorutama rendahnya tingkat kepedulianmasyarakat berpartisipasi dalam pembangunan desa. Upaya yangdilaksanakan oleh pelaksanaan kebijakanuntuk mengajak masyarakat berpartisipasi dalam pembangunan desa selalu terbenturpada jumlah

dana yang sedikit dari pemerintah yang membuat masyarakat terbebani karena besarnya dana yang harus mereka tanggulangi.

Demikian halnya yang terjadi di Kecamatan Maniamolo Kabupaten Nias Selatan yang mempunyai 14 desa. Secara khusus di Desa Bonia Hilisimaetano, Kecamatan Maniamolo, Kabupaten Nias Selatan, tidak kecilnya pembangunan di desa untuk asset desa. Pemerintah Desa Bonia dalam melaksanakan pemerintahannya baik dalam bidang penyelenggaraan Pemerintah Desa, Pembangunan Infrastruktur, bidang Pembinaan Masyarakat, Pemberdayaan Masyarakat, dan penguatan kelompok PKK masih serba berkekurangan.

Sesuai dengan UU 6 2014 Tentang Desa, sesuai dengan pasal 26 ayat (1) Kepala Desa bertugas menyelenggarakan Pemerintahan Desa, melaksanakan Pembangunan Desa, pembinaan kemasyarakatan Desa, dan pemberdayaan masyarakat Desa. Masyarakat desa dalam melaksanakan kegiatan mereka sehari-hari sangat terbatas di akibatkan pembangunan jalan pemukiman masyarakat desa belum di lakukan pembangunan secara merata. Setelah tersalurkannya dana desa terutama di Desa Bonia Hilisimaetano, Kecamatan Maniamolo, Kabupaten Nias Selatan telah melaksanakan pembangunan baik di bidang penyelenggaraan pemerintah desa, pembangunan infrastruktur, bidang pembinaan masyarakat, pemberdayaan masyarakat, dan penguatan kelompok PKK.

Pada saat ini memudahkan masyarakat untuk melakukan aktifitasnya sehari-hari demi kelangsungan hidup di bandingkan sebelum adanya ADD (Alokasi Dana Desa dan juga memudahkan penyelenggaraan pemerintah desa, pelayanan prima, bidang pemberdayaan masyarakat, penguatan kelompok PKK.

## **B. LANDASAN TEORI**

### **1. Pengertian Kepuasan Masyarakat/Pelanggan**

#### **a. Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan konsumen dapat ditunjukkan melalui sikap konsumen setelah mengonsumsi produk yang didapatkan. Kepuasan pelanggan akan terlihat dari seberapa baik produk yang didapatkan dan dirasakan. Semakin baik kualitas produk yang didapatkan, maka kepuasan pelanggan akan semakin baik. Kata kepuasan (*satisfaction*) menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2005: 195) berasal dari bahasa Latin “*satis*” yang berarti cukup baik, memadai, dan “*factio*” yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. Berikut pengertian Kepuasan pelanggan menurut beberapa ahli, meliputi:

Menurut Nasution M. N. (2001: 45), “Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi”.

Schnaars (Harbani Pasolong, 2010: 221) menyebutkan bahwa: Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, di antaranya: hubungan antara pelanggan dengan instansi menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembeli (pembelian) ulang, terciptanya loyalitas dari pelanggan serta terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut yang kesemuanya menguntungkan perusahaan.

Berdasarkan pada pengertian kepuasan pelanggan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah mengonsumsi produk atau jasa terhadap kebutuhan, keinginan, dan harapan yang diinginkannya.

### **b. Tingkat Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Menurut Harbani Pasolong (2010: 221-222), “Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*)”. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa, “Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan”.

### **c. Indeks Kepuasan Masyarakat**

#### **1. Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah perlu untuk terus diukur dan dibandingkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah:

“Data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya”.

Lebih lanjut dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan, “Sasaran dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”.

Masih menurut KEPMENPAN Nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, “Indeks kepuasan masyarakat juga ditujukan

sebagai penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna”. Selain itu, sasaran lainnya dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan penjabaran tersebut, dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data informasi mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh sebuah instansi pemerintahan.

## **2. Maksud dan Tujuan Indeks Kepuasan Masyarakat**

Keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh organisasi atau instansi pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang diberikan oleh pelanggan mengenai kepuasan yang diberikan. Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai indikator kepuasan masyarakat disusun guna mengetahui seberapa besar kepuasan masyarakat terhadap ADD (Alokasi Dana Desa) atas pelayanan yang di berikan oleh Pemerintah Desa. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat menyebutkan bahwa,

“Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi Unit Pelayanan Pemerintah dalam menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat. Sehingga Indeks Kepuasan Masyarakat yang disusun dapat menunjukkan nilai kepuasan masyarakat secara keseluruhan”.

Menurut KEPMENPAN Nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, tujuan dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah “Untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya”. Sedangkan bagi



masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

Maksud dan tujuan dari Indeks Kepuasan Masyarakat dapat disimpulkan sebagai tolok ukur keberhasilan pelayanan dan dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan instansi.

### **3. Manfaat Indeks Kepuasan Kepuasan**

Indeks Kepuasan Masyarakat yang disusun dari Unit Pelayanan Pemerintahan disusun agar memberikan manfaat baik bagi masyarakat maupun bagi instansi pemerintah itu sendiri. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, dengan tersedianya data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

- 1) Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- 2) Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periode.
- 3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
- 4) Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintah pusat dan daerah.
- 5) Memacu persaingan positif, antarunit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- 6) Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

Berdasarkan penjabaran tersebut dapat disimpulkan bahwa manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat secara sederhana dapat digunakan sebagai alat untuk mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan di sebuah instansi pemerintah. Berdasarkan tingkat kinerja penyelenggaraan tersebut dapat ditentukan berbagai kebijakan dalam hal pelayanan.

#### **4. Unsur-unsur Penilaian dalam Indeks Kepuasan Masyarakat**

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Instansi, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing. Adanya penilaian atas pelayanan publik di instansi pemerintah tidak terlepas dari adanya unsur-unsur penilaian atau standar penilaian yang telah ditetapkan.

Unsur penilaian ini dirumuskan atau ditetapkan supaya penilaian yang diberikan berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “*relevant, valid*” dan “*reliable*”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disebutkan sebagai berikut:

- 1) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- 2) Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- 3) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).

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

- 14) Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Berdasarkan penjabaran mengenai unsur-unsur penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat 14 unsur pokok yang digunakan dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.

### **5.Langkah-Langkah Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat**

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara beruntut, yang disesuaikan dengan standar atau unsur-unsur Indeks Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan langkah-langkah dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

#### **1) Persiapan**

##### **a. Penetapan Pelaksana**

Apabila dilaksanakan secara swakelola, perlu membentuk Tim penyusunan indeks kepuasan masyarakat, Apabiladilaksanakan oleh unit independen yang sudah berpengalaman, perlu dilakukan melalui “Perjanjian kerja sama” dengan unit independen.

##### **b. Penyiapan Bahan**

###### **b.1 Kuesioner**

Dalam penyusunan IKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan.

Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

- 1) Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.
- 2) Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah. (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).
- 3) Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

#### b.2 Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori *tidak baik* diberi nilai persepsi 1, *kurang baik* diberi nilai persepsi 2, *baik* diberi nilai persepsi 3, *sangat baik* diberi nilai persepsi 4.

#### c. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

##### c.1 Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan.

##### c.2 Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan di Lokasi masing-masing unit pelayanan.

#### d. Penyusunan Jadwal

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

- d.1 Persiapan, 6 hari kerja;
- d.2 Pelaksanaan pengumpulan data, 6 hari kerja;
- d.3 Pengolahan data indeks, 6 hari kerja;
- d.4 Penyusunan dan pelaporan hasil, 6 hari kerja.

## **2) Pelaksanaan Pengumpulan Data**

### **a. Pengumpulan data**

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

### **b. Pengisian kuesioner**

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua cara sebagai berikut:

- 1) Dilakukan sendiri oleh 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.
- 2) Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh unit pelayanan sendiri, atau unit independen yang sudah berpengalaman, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota.

## **3) Pengolahan Data**

### **a. Metode Pengolahan Data**

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah nilai}} = \frac{1}{14} = 0,07$$

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Hasil perhitungan tersebut kemudian dikategorikan sesuai dengan nilai persepsi dan interval nilai IKM seperti pada tabel I. Sebagai berikut :

**Tabel I.** Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai	Nilai Interval	Nilai Interval	Mutu	Kinerja Unit
Persepsi	IKM	Konversi IKM	Pelayanan	Pelayan
1	1,00 - 1,75	25 - 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100,0	A	Sangat baik

(KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004)

b. Perangkat pengolahan

1) Pengolahan dengan computer

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

2) Pengolahan secara manual

Pengolahan secara manual dilakukan dengan cara data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 14 (U14). Langkah selanjutnya adalah mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan.

3) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Guna mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur



pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,071 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

#### 4) Nilai indeks pelayanan

Guna mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 14 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

#### c. 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 jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

#### 4) 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 per 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 0,071.

##### 2) Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

Berdasarkan penjabaran dari langkah-langkah penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut, dapat disimpulkan bahwa dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat terdapat 4 tahapan utama yaitu persiapan, pengumpulan data, pengolahan data dan laporan hasil penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat menggunakan rumus perhitungan yang telah ditetapkan sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.

### **2.3. Pengertian Alokasi Dana Desa (ADD)**

#### **2.3.1. Alokasi Dana Desa**

Alokasi dana desa yang selanjutnya disingkat ADD adalah dana yang dialokasikan oleh Pemerintah Kabupaten untuk desa yang bersumber dari bagian dana perimbangan keuangan pusat dan daerah. Pemberian alokasi dana desa tersebut merupakan wujud dari pemenuhan hak desa untuk menyelenggarakan otonominya agar tumbuh dan berkembang mengikuti pertumbuhan dari desa itu sendiri berdasarkan keanekaragaman, partisipasi, otonomi asli, demokrasi dan pemberdayaan masyarakat desa.

Alokasi dana desa berasal dari APBD Kabupaten/Kota yang bersumber dari bagian dana perimbangan keuangan Pusat dan Daerah yang diterima oleh Kabupaten/Kota untuk desa paling sedikit 10%. Tujuan alokasi dana desa :

- 1) Menanggulangi kemiskinan dan mengurangi kesenjangan.
- 2) Meningkatkan perencanaan dan penganggaran pembangunan ditingkat desa dan pemberdayaan masyarakat.
- 3) Meningkatkan infrastruktur perdesaan.

4) Meningkatkan pengalaman nilai-nilai keagamaan, sosial budaya dalam rangka mewujudkan peningkatan sosial.

5) Meningkatkan pendapatan desa melalui Badan Usaha Milik Desa (BUMDesa)

Alokasi dana desa dalam APBD (Anggaran Pendapatan Belanja Daerah) Kab/Kota dianggarkan pada bagian pemerintah desa. Dimana mekanisme pencairan alokasi dana desa dalam APBDesa dilakukan secara bertahap atau disesuaikan dengan kemampuan dan kondisi daerah Kab/Kota. Penggunaan anggaran alokasi dana desa adalah sebesar 30% untuk belanja aparatur dan operasional pemerintah desa, sebesar 70% untuk pemberdayaan masyarakat. Belanja pemberdayaan masyarakat digunakan untuk :

- 1) Biaya perbaikan sarana publik dalam skala kecil.
- 2) Penyertaan modal usaha masyarakat melalui Badan Usaha Milik Desa (BUMDesa).
- 3) Biaya untuk pengadaan ketahanan pangan.
- 4) Perbaikan lingkungan dan pemukiman.
- 5) Teknologi tepat guna.
- 6) Perbaikan kesehatan dan pendidikan.
- 7) Pengembangan sosial budaya.
- 8) Kegiatan lain yang dianggap penting.

### **2.3.2. Pertanggungjawaban dan Pelaporan ADD**

Pertanggungjawaban ADD terintegrasi dengan pertanggungjawaban APBDesa, sehingga bentuk pertanggung jawabannya adalah pertanggung jawaban APBDesa. Bentuk pelaporan atas kegiatan-kegiatan dalam APBDesa yang dibiayai dari ADD adalah, sebagai berikut:

- 1) Laporan berkala, artinya laporan mengenai pelaksanaan penggunaan dana ADD dibuat secara rutin setiap bulan. Adapun yang dimuat dalam laporan ini adalah relisasi penerimaan ADD dan realisasi belanja ADD.

- 2) Laporan akhir penggunaan ADD, yang mencakup perkembangan pelaksanaan dan penyerapan dana, masalah yang dihadapi, dan rekomendasi penyelesaian hasil akhir penggunaan ADD.

Penyampaian laporan dilaksanakan melalui jalur struktural, yaitu dari tim pelaksana tingkat desa dan diketahui kepala desa kepada tim pendamping tingkat kecamatan secara bertahap. Sedangkan permasalahan pembiayaan dalam rangka pelaksanaan tugas pendamping tim pendamping dibebankan pada Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD) Kab/Kota diluar dana Alokasi Dana Desa (ADD).

### **2.3.3. Pembinaan dan Pengawasan ADD**

Pemerintah Provinsi wajib mengkoordinir pemberian dan penyaluran alokasi dana desa dari Kab/Kota kepada desa. Pemerintah Kab/Kota dan kecamatan wajib membina dan mengawasi pelaksanaan dan pengelolaan keuangan desa. Pembinaan dan Pengawasan pemerintah Kab/Kota meliputi:

- 1) Memberikan pedoman dan bimbingan pelaksanaan ADD.
- 2) Memberikan bimbingan dan pelatihan dan penyelenggaraan keuangan desa yang mencakup perencanaan dan penyusunan APBDesa, pelaksanaan dan pertanggungjawaban APBDesa.
- 3) Membina dan mengawasi pengelolaan keuangan desa dan pendayagunaan asset desa.
- 4) Memberikan pedoman dan bimbingan pelaksanaan administrasi keuangan desa.

Pembinaan dan Pengawasan Camat meliputi:

- 1) Memfasilitasi administrasi keuangan desa.
- 2) Memfasilitasi pengelolaan keuangan desa dan pendayagunaan asset desa.
- 3) Memfasilitasi pelaksanaan ADD.
- 4) Memfasilitasi penyelenggaraan keuangan desa yang mencakup perencanaan dan penyusunan APBDesa, pelaksanaan dan pertanggungjawaban APBDesa.

## C. METODE PENELITIAN

### 1. Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian ini disebut penelitian deskriptif karena peneliti menghasilkan data berupa gambaran dengan kalimat-kalimat mengenai kepuasan masyarakat terhadap alokasi dana desa di Desa Bonia Hilisimaetano Kabupaten Nias Selatan. Penelitian ini menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Data yang telah terkumpul dalam bentuk angka-angka kemudian akan dihitung sesuai dengan ketentuan penghitungan IKM.

Kesimpulan dari pengertian penelitian deskriptif menggunakan analisis IKM yaitu suatu penelitian yang menggunakan analisis IKM berupa angka yang selanjutnya ditafsirkan kedalam kalimat-kalimat.

### 2. Data Yang di Perlukan

#### 1. Populasi

Populasi merupakan sekumpulan objek yang menjadi pusat penelitian, yang memiliki informasi yang ingin diketahui. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Desa Bonia Hilisimaetano, Kecamatan Maniomolo, Kabupaten Nias Selatan. Besarnya populasi dalam penelitian 892 orang dan mempertimbangkan faktor-faktor yang menunjang keberhasilan pelaksanaan penelitian maka dalam penelitian ini dilakukan *sampling*.

#### 2. Sampel

Teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non-probability sampling* dengan jenis *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas, artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik atau ciri-cirinya yaitu masyarakat Desa Bonia Hilisimaetano, Kecamatan

Maniamolo, Kabupaten Nias Selatan, maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel (responden) sebagai dasar pengumpulan data.

Sampel penelitian ditargetkan berjumlah 100 responden sesuai dengan jumlah minimal responden dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yang dipilih secara tidak sengaja. Peneliti memilih 100 responden sebagai sampel karena sudah bisa mewakili data penelitian dan banyaknya populasi dalam penelitian ini, peneliti juga sudah mengenal ciri-ciri dan karakteristik responden dan tempat penelitian.

### **3. Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian ini menggunakan sumber data yang diperoleh secara lisan dan tertulis. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

#### **1) Observasi**

Observasi yaitu teknik pengumpulan data dimana peneliti mencatat informasi sebagaimana mereka saksikan selama penelitian. Teknik ini dilakukan dengan mengamati dan mencatat secara langsung di lokasi penelitian atas gejala-gejala yang ada kaitannya dengan objek yang diteliti, sehingga melalui proses ini penulis berusaha mendapatkan data yang dibutuhkan.

Observasi dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui secara langsung tentang keadaan Desa Bonia Hilisimaetano, lingkungan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano, fasilitas serta kegiatan pelayanan di Kantor Desa Kepala Desa Bonia, Kecamatan Maniamolo, sehingga peneliti mendapatkan data yang akurat dan relevan dengan tujuan penelitian yang diharapkan.

#### **2) Dokumentasi**

Dokumentasi digunakan untuk memperoleh informasi tentang keadaan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano, Kecamatan Maniamolo seperti informasi mengenai Visi, Tugas Pokok, Fungsidan Struktur Organisasi Kantor Kepala Desa Bonia

Hilisimaetano serta informasi lainnya yang tercatat dan dalam bentuk lainnya yang berupa catatan, agenda, maupun landasan hukum. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data yang telah diperoleh melalui observasi dan kuesioner dengan cara meminta data kepada pihak-pihak yang terkait baik berupa arsip atau dokumen.

### **3) Pengisian Kuesioner atau Angket**

Kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Angket merupakan teknik pengumpulan data yang efisien apabila peneliti tahu pasti variabel yang ingin diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Pada penelitian ini, kuesioner atau angket digunakan untuk mengambil data tentang tingkat kepuasan masyarakat sebagai pelanggan dari pelayanan Kepala Desa Bonia Hilisimaetano, Kecamatan Maniamolo dengan adanya ADD (Alokasi Dana Desa).

Jenis kuesioner atau angket yang digunakan adalah angket tertutup, teknik ini dipilih karena memudahkan responden dalam memberikan jawaban dan dapat mempermudah peneliti dalam mengambil data.

### **4. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar penelitiannya lebih sistematis sehingga lebih mudah diolah. Instrumen penelitian digunakan oleh peneliti pada saat pengumpulan data sesuai dengan teknik pengumpulan data yang sudah ditentukan. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1) Pedoman Observasi**

Pedoman observasi berisi pedoman yang telah disiapkan sebelumnya untuk memperoleh data mengenai kondisi fisik Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano, Kecamatan Maniamolo, dalam menunjang pelaksanaan pelayanan publik. Pedoman

observasi digunakan sebagai acuan untuk melakukan pengamatan agar sesuai dengan tujuan penelitian. Kisi-kisi pedoman observasi yang ditunjukkan pada tabel II di bawah ini:

**Tabel II.** Kisi-kisi Observasi di Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano Tahun 2018

No	Indikator	Keterangan
1	Prosedur Pelayan	Alur Proses Pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano
2	Kelengkapan Sarana Prasarana	Daftar Sarana Prasarana Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano
3	Keadaan fisik Sarana Prasarana	Kondisi Sarana Prasarana serta Lingkungan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano

**2) Angket**

Angket atau kuesioner yang digunakan untuk mengetahui tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat di Desa Bonia Hilisimaetano Kecamatan Maniamolo. Angket yang digunakan adalah jenis angket tertutup yang sudah disediakan alternatif jawaban sehingga responden hanya memilih salah satu jawaban yang tersedia. Berikut ini tabel III, menunjukkan kisi-kisi instrumen untuk angket penelitian:

**Tabel III.** Kisi-kisi Instrumen Angket Penelitian Tahun 2018

Komponen	Indikator	No. Butir	Jumlah
	1. Prosedur Pelayanan	1,2	2



Indeks Kepuasan Masyarakat	2. Persyaratan Pelayanan	3,4	2
	3. Kejelasan Petugas	5	1
	4. Kedisiplinan Petugas	6	1
	5. Tanggungjawab Petugas	7	1
	6. Kemampuan Petugas	8	1
	7. Kecepatan Pelayanan	9,10	2
	8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan	11	1
	9. Kesopanan dan Keramahan Petugas	12	1
	10. Kewajaran Biaya	13,14	2
	11. Kepastian Biaya	15	1
	12. Kepastian Jadwal	16	1
	13. Kenyamanan Pelayanan	17,18,19	3
	14. Keamanan Pelayanan	20,21,22	3
Jumlah Butir Soal		22	22

Instrumen penelitian ini menggunakan alat ukur skala bertingkat dengan 4 skala pengukuran atau dengan 4 alternatif jawaban, yaitu SS = Sangat Setuju, S = Setuju, TS = Tidak Setuju, STS = Sangat Tidak Setuju. Berikut ini tabel IV menunjukkan skala bobot penilaian yang digunakan:

**Tabel IV.**Skala Bobot Penilaian Tahun 2018

No	Kriteria Penilaian	Skor
1	Sangat setuju	4
2	Setuju	3
3	Tidak Setuju	2
4	Sangat Tidak Setuju	1

### 3.5. Uji Coba Instrumen Penelitian

Uji coba instrumen penelitian dilaksanakan di Desa Bonia Hilisimaetano, Kecamatan Maniamolo pada tanggal 27 Oktober 2018. Angket atau kuesioner dibagikan kepada responden yang merupakan pelanggan pelayanan pemerintahan Kepala Desa Bonia Hilisimaetano.

#### 1) Uji Validitas

Alat ukur instrumen dikatakan valid bila alat tersebut dapat mengukur apa yang mau diukur secara tepat. Uji validitas digunakan untuk mendapatkan tingkat kevalidan/kesahihan instrumen. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan uji validitas *Product Moment Pearson Correlation*, yaitu sebagai berikut:

$$R_{XY} = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan:

$R_{XY}$  = koefisien korelasi antara X dan Y

N = jumlah subyek

$\sum X$  = jumlah skor butir soal X

$\sum Y$  = jumlah skor total

$\Sigma X^2$  = jumlah kuadrat skor butir soal X

$\Sigma Y^2$  = jumlah kuadrat skor total

$\Sigma XY$  = jumlah perkalian X dan Y

(Sugiyono, 2013: 255)

Analisis uji validitas menggunakan SPSS 25 for Windows. Valid atau tidaknya suatu butir atau item pertanyaan dapat ditentukan dengan menggunakan kriteria dengan ketentuan pertanyaan dalam angket dikatakan valid apabila r hitung ( $R_{XY}$ ) lebih besar dari r tabel ( $r_{tabel}$ ). Kriteria validitas yang digunakan dengan  $N = 32$  pada taraf signifikansi 5% adalah 0,349. Hasil uji validitas tersebut menunjukkan dari indikator pertanyaan yang telah dikembangkan menjadi 22 pertanyaan, dinyatakan bahwa satu pertanyaan tidak valid yaitu pada indikator persyaratan pelayanan pada butir soal nomor 3. Sedangkan 21 pertanyaan lainnya valid dan digunakan untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap alokasi dana desa berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Desa Bonia Hilisimaetano.

## 2) Reliabilitas

Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila hasil pengukuran dengan alat tersebut adalah sama jika pengukuran tersebut dilakukan pada orang yang sama pada waktu yang berbeda atau pada kelompok yang berbeda pada waktu yang sama. Skor dalam angket ini adalah 1 sampai 4, maka untuk uji reliabilitasnya digunakan rumus *Cronbach's Alpha* yaitu sebagai berikut:

$$r_{ii} = \left( \frac{K}{K-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right)$$

Keterangan :

$r_{ii}$  = Reliabilitas instrumen

$K$  = Banyaknya butir soal


$\Sigma\sigma_b^2$  = Jumlah varians butir

$\sigma_1^2$  = Varians total

(Sugiyono, 2013: 186)

Hasil perhitungan  $r_{ii}$  yang diperoleh kemudian diinterpretasikan dengan tabel pedoman untuk memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi seperti tabel v berikut:

**Tabel V.** Interpretasi Nilai Reliabilitas Instrumen



<b>Interval Koefisien</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,800 – 1,000	Sangat Tinggi
0,600 – 0,799	Tinggi
0,400 – 0,599	Agak Rendah
0,200 – 0,399	Agak Rendah
0,000 – 0,199	Sangat Rendah

(Sugiyono, 2013: 257)

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan SPSS 25 for Windows. Nomor item atau pertanyaan dalam angket dikatakan reliable apabila nilai alpha lebih besar dari 0,349. Hasil dari uji reliabilitas dalam penelitian ini dapat dilihat dari tabel VI di bawah ini:

**Tabel VI.** Hasil Uji Coba Reliabilitas Instrumen Tahun 2018

<b>Variabel</b>	<b>Koefisien Cronbach's Alpha</b>	<b>Keterangan Reliabilitas</b>
Indeks Kepuasan Masyarakat	0,735	Tinggi

### **5. Teknik Analisis Data**

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data IKM sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Pengelolaan data penelitian ditempuh dengan cara sebagai berikut:

#### **1) Editing**

Setelah angket diisi oleh responden dan dikembalikan kepada penulis, segera penulis meneliti kelengkapan dalam pengisian angket. Apabila ada kelengkapan atau jawaban angket yang tidak dijawab, penulis menghubungi responden yang bersangkutan untuk disempurnakan jawabannya agar angket tersebut sah. Penulis memilih atau menyortir data atau angket sedemikianrupa sehingga hanya angket yang terisi dengan benar dan sah yang diolah atau digunakan.

#### **2) Tabulasi**

Setelah data terkumpul, data tersebut diberikan skor terhadap jawaban 14 unsur Indeks Kepuasan Masyarakat. Penelitian ini menggunakan tabel biasa atau *main table*, yaitu tabel yang disusun berdasarkan sifat responden tertentu dan tujuan tertentu. Tabel ini sifatnya kolektif dan memuat beberapa jenis informasi.

#### **3) Analisis IKM dan Interpretasi**

Berdasarkan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, terdapat 14 unsur atau indikator yang dikaji dalam penghitungan IKM. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah nilai}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Guna memperoleh nilai IKM digunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Hasil perhitungan tersebut kemudian dikategorikan sesuai dengan nilai persepsi dan interval nilai IKM seperti pada tabel VII. Sebagai berikut :

**Tabel VII.** Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayan
1	1,00 - 1,75	25 - 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100,0	A	Sangat baik

(KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004)

Guna mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,071 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,071. Hasil dari nilai indeks komposit (gabungan) tersebut merupakan nilai IKM dari Desa Bonia Hilisimaetano, Kecamatan Maniamolo, Kabupaten Nias Selatan.

#### 4) Penarikan Kesimpulan.

Langkah terakhir dalam teknik analisis data adalah menarik kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan. Data yang berupa angka dari hasil angket dijelaskan dalam bentuk kalimat, sehingga diperoleh deskripsi hasil penelitian.

## D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilaksanakan di Desa Bonia Hilisimaetano, Kecamatan Maniamolo, Kabupaten Nias Selatan pada bulan Oktober–November 2018. Responden penelitian ini adalah masyarakat yang menjadi pelanggan pelayanan pemerintahan Kepala Desa Bonia Hilisimaetano sebanyak 100 orang responden yang terdiri dari 54 orang Laki-laki dan 46 orang Perempuan dengan rincian sesuai dengan karakteristik responden seperti dibawah ini:

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Distribusi karakteristik responden berdasarkan umur dapat dilihat pada Tabel VIII di bawah ini:

**Tabel VIII.** Distribusi Masyarakat Pengguna Layanan Menurut

Umur

INTERVAL UMUR	FREKUENSI	
	Absolut	Persentase (%)
17-20	14	14%
21-30	26	26%
31-40	23	23%
41-60	37	24%
JUMLAH	100	100%

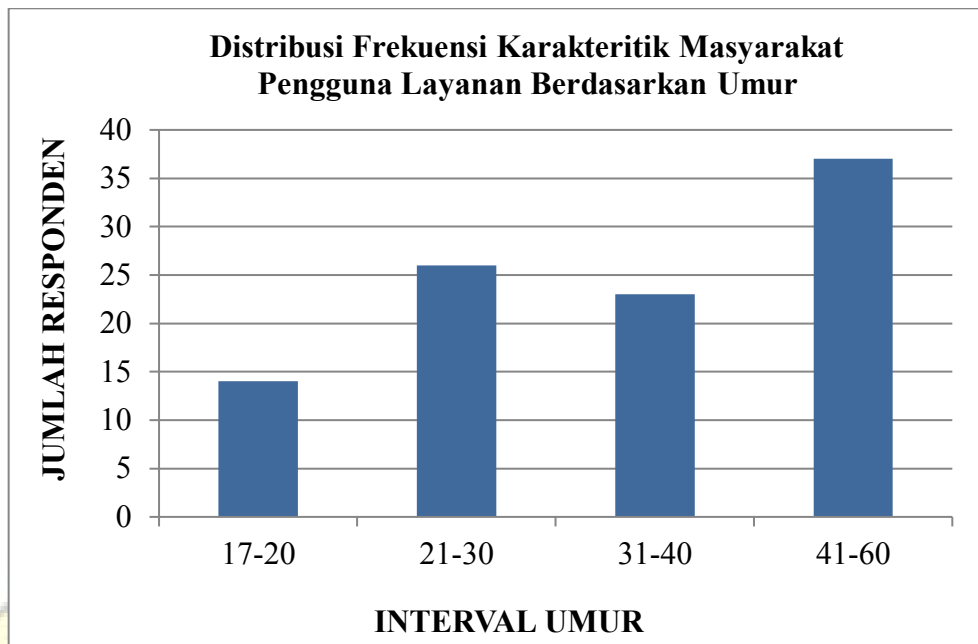
Sumber : Data Primer di Olah Tahun 2018

Berdasarkan tabel VIII di atas dapat diketahui bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan umur terendah terdapat pada interval umur kurang dari/sama dengan 20 Tahun sebanyak 14 orang dengan proporsi 14%. Sedangkan frekuensi tertinggi terdapat pada interval umur lebih dari/sama dengan 41 Tahun



sebanyak 37 orang dengan proporsi 37%. Lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar

IV sebagai berikut:



**Gambar IV.** Histogram Distribusi Frekuensi Karakteristik Masyarakat Pengguna layanan Menurut Umur Tahun 2018

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Distribusi karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada Tabel IX di bawah ini :

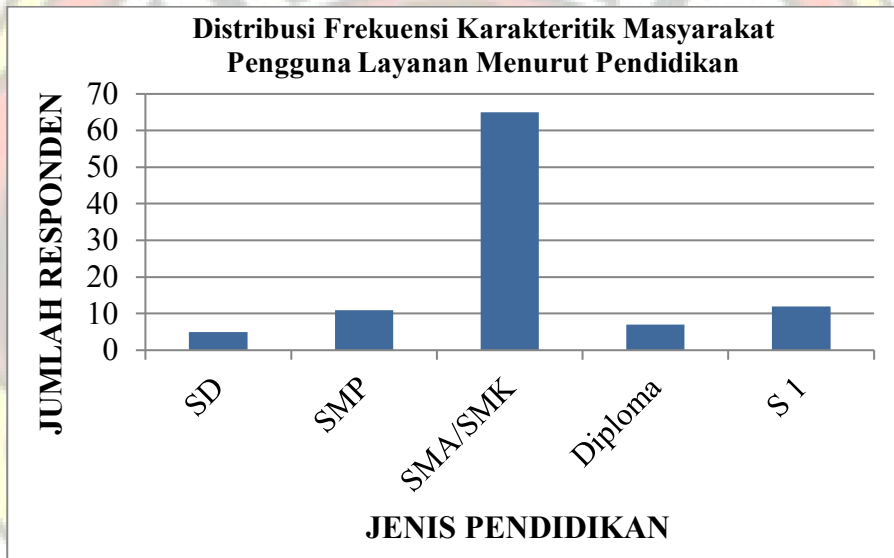
**Tabel IX.** Distribusi Masyarakat Pengguna Layanan Menurut Pendidikan

JENIS PENDIDIKAN	FREKUENSI	
	Absolut	Persentase (%)
SD	5	5%
SMP	11	11%
SMA/SMK	65	65%
Diploma	7	7%

S 1	12	12%
JUMLAH	100	100%

Sumber: Data primer diolah Tahun 2018

Berdasarkan Tabel IX di atas dapat diketahui bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan jenis pendidikan terendah terdapat pada jenis pendidikan SD sebanyak 5 orang dengan proporsi 5%. Sedangkan frekuensi tertinggi terdapat pada jenis pendidikan SMA/SMK sebanyak 65 orang dengan proporsi 65%. Lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar VBerikut ini :



Gambar

V. Histogram Distribusi Frekuensi Karakteristik Masyarakat Pengguna Layanan Menurut Jenis Pendidikan Tahun 2018

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

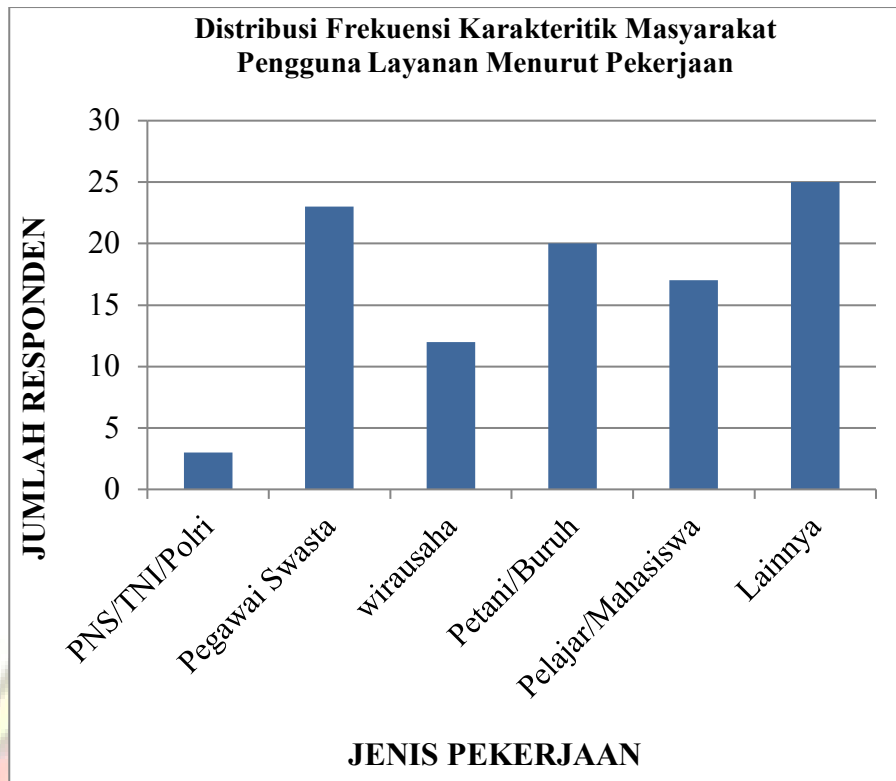
Distribusi karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada Tabel X di bawah ini:

Tabel X. Distribusi Masyarakat Pengguna Layanan Menurut Pekerjaan

JENIS	FREKUENSI	PERSENTASE (%)
<b>PEKERJAAN</b>		
PNS/TNI/Polri	3	3%
Pegawai Swasta	23	23%
Wirausaha	12	12%
Petani/Buruh	20	20%
Pelajar/Mahasiswa	17	17%
Lainnya	25	25%
<b>JUMLAH</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data primer diolah Tahun 2018

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa frekuensi karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan terendah terdapat pada jenis pekerjaan PNS/TNI/Polri sebanyak 3 orang dengan proporsi 3%. Sedangkan frekuensi tertinggi terdapat pada jenis pekerjaan lainnya seperti ibu rumah tangga dan pensiunan sebanyak 25 orang dengan proporsi 25%. Lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar VIdi bawah ini :



**Gambar VI.** Histogram Distribusi Frekuensi Karakteristik Masyarakat Pengguna Layanan Menurut Jenis Pekerjaan Tahun 2018

**2) Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**

Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat menggunakan program *SPSS 25 For Windows*, diperoleh hasil statistik mengenai analisis kepuasan masyarakat terhadap Alokasi Dana Desa di Desa Bonia Hilisimaetano Kecamatan Maniamolo Kabupaten Nias Selatan yang disajikan dalam tabel XI berikut:

**Tabel XI.** Data Statistik Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Alokasi Dana Desa di Desa Bonia Hilisimaetano Kecamatan Maniamolo

Kabupaten Nias Selatan Tahun 2018

N	Valid	100
	Missing	0

Mean	63,00
Median	63,00
Mode	63
Std. Deviation	2,864
Minimum	57
Maximum	84
Sum	6300

Berdasarkan pengukuran terhadap 14 unsur pelayanan (U), diperoleh perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Desa Bonia Hilisimaetano Kecamatan Maniamolo Kabupaten Nias Selatan mengacu pada data pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat per-unsur pelayanan (data pada lampiran 6) adalah sebagai berikut :

**(1) Menghitung Jumlah Nilai Per-unsur Pelayanan**

- a. Prosedur pelayanan (U1) = 305
- b. Persyaratan pelayanan (U2) = 302
- c. Kejelasan petugas pelayanan (U3) = 301
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan (U4) = 297
- e. Tanggungjawab petugas pelayanan (U5) = 297
- f. Kemampuan petugas pelayanan (U6) = 303
- g. Kecepatan pelayanan pelayanan (U7) = 302
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan (U8) = 292
- i. Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan (U9) = 298
- j. Kewajaran biaya pelayanan (U10) = 299
- k. Kepastian biaya pelayanan (U11) = 304
- l. Kepastian jadwal pelayanan (U12) = 300

m. Kenyamanan lingkungan (U13) = 297

n. Keamanan lingkungan (U14) = 301

**(2) Menghitung Nilai Rata-rata Per-unsur Pelayanan**

$$\text{Nilai Rata-rata Per-unsur (NRR)} = \frac{\text{Jumlah nilai per-unsur}}{\text{Jumlah responden}}$$

a. NRR U1 = 305 : 100 = 3,05

b. NRR U2 = 302 : 100 = 3,02

c. NRR U3 = 301 : 100 = 3,01

d. NRR U4 = 297 : 100 = 2,97

e. NRR U5 = 297 : 100 = 2,97

f. NRR U6 = 303 : 100 = 3,03

g. NRR U7 = 302 : 100 = 3,02

h. NRR U8 = 292 : 100 = 2,92

i. NRR U9 = 298 : 100 = 2,98

j. NRR U10 = 299 : 100 = 2,99

k. NRR U11 = 304 : 100 = 3,04

l. NRR U12 = 300 : 100 = 3,00

m. NRR U13 = 297 : 100 = 2,97

n. NRR U14 = 301 : 100 = 3,01

**(3) Menghitung Nilai Rata-rata (NRR) Tertimbang**

$$\text{NRR tertimbang} = \text{NRR per-unsur} \times 0,071$$

a. NRR tertimbang U1 = 3,05 x 0,071 = 0,21

b. NRR tertimbang U2 = 3,02 x 0,071 = 0,21

c. NRR tertimbang U3 =  $3,01 \times 0,071 = 0,21$

d. NRR tertimbang U4 =  $2,97 \times 0,071 = 0,21$

e. NRR tertimbang U5 =  $2,97 \times 0,071 = 0,21$

f. NRR tertimbang U6 =  $3,03 \times 0,071 = 0,21$

g. NRR tertimbang U7 =  $3,02 \times 0,071 = 0,21$

h. NRR tertimbang U8 =  $2,92 \times 0,071 = 0,21$

i. NRR tertimbang U9 =  $2,98 \times 0,071 = 0,21$

j. NRR tertimbang U10 =  $2,99 \times 0,071 = 0,21$

k. NRR tertimbang U11 =  $3,04 \times 0,071 = 0,21$

l. NRR tertimbang U12 =  $3,00 \times 0,071 = 0,21$

m. NRR tertimbang U13 =  $2,97 \times 0,071 = 0,21$

n. NRR tertimbang U14 =  $3,01 \times 0,071 = 0,21$

o.  $\Sigma$  NRR tertimbang =  $0,21 + 0,21 + 0,21 + 0,21 + 0,21 + 0,21$   
 $+ 0,21 + 0,20 + 0,21 + 0,21 + 0,21 +$   
 $0,21 + 0,21 + 0,21$   
 $= 2,94$

**(4) Menghitung Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat**

Guna memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM antara rentang nilai 25-100, maka hasil penilaian nilai rata-rata tertimbang ( $\Sigma$ NRR tertimbang) di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

**Nilai Konversi IKM =  $\Sigma$  NRR tertimbang x 25**

Nilai Konversi IKM =  $2,94 \times 25 = 73,50$

Selanjutnya, hasil nilai Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Desa Bonia Hilisimaetano, Kecamatan Maniamolo, Kabupaten Nias Selatan, disesuaikan dengan kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks yang ditunjukkan pada tabel XII sebagai berikut :

**Tabel XII.** Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan Unit
1	1,00 - 1,75	25 - 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100,0	A	Sangat baik

(KEPMENPAN. Nomor *KEP/25/M.PAN/2/2004*)

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan pada tabel XII di atas, maka Desa Bonia Hilisimaetano, Kecamatan Maniamolo, Kabupaten Nias Selatan memperoleh hasil Konversi IKM sebesar 73,50. Kinerja unit pelayanan pemerintahan Kepala Desa Bonia Hilisimaetano berada dalam mutu pelayanan “B” dengan kategori “Baik”.

Apabila dilihat dari masing-masing unsur Indeks Kepuasan Masyarakat, yang mengacu pada kategorisasi mutu pelayanan pada tabel XII, nilai IKM dari setiap unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel XIII di bawah ini:

**Tabel XIII.** Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Per-Unsur Pelayanan



No	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Prosedur Pelayanan	3,05	76,25	B	Baik
2	Persyaratan Pelayanan	3,02	75,50	B	Baik
3	Kejelasan Petugas	3,01	75,25	B	Baik
	Pelayanan				
4	Kedisiplinan Petugas	2,97	74,25	B	Baik
5	Tanggungjawab Petugas	2,97	74,25	B	Baik
6	Kemampuan Petugas	3,03	75,75	B	Baik
7	Kecepatan Pelayanan	3,02	75,50	B	Baik
8	Keadilan Mendapatkan	2,92	73,00	B	Baik
	Pelayanan				
9	Kesopanan dan Keramahan	2,98	74,50	B	Baik
	Pelayanan				
10	Kewajaran Biaya	2,99	74,75	B	Baik
	Pelayanan				
11	Kepastian Biaya Pelayanan	3,04	76,00	B	Baik
12	Kepastian Jadwal	3,00	75,00	B	Baik
13	Kenyamanan Lingkungan	2,97	74,25	B	Baik
14	Keamanan Pelayanan	3,01	75,25	B	Baik

Sumber: Data primer diolah Tahun 2018

Nilai IKM dari unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Berikut ini hasil penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari masing-masing unsur sebagai berikut :

### 1) **Prosedur Pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano**

Indikator prosedur pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano disediakan 2 butir pernyataan yaitu nomor 1 (Satu) sampai dengan nomor 2 (Dua). Hasil perhitungan IKM untuk unsur prosedur pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur prosedur pelayanan (U1) = 305

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{305}{100} \\ &= 3,05 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM unsur prosedur pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,05 \times 25 \\ &= 76,25 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel XII, prosedur pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano Kecamatan Maniamolo Kabupaten Nias Selatan memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Baik”.

### 2) **Persyaratan Pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano**

Indikator persyaratan pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano terdapat pada butir soal nomor 3 (Tiga). Hasil perhitungan IKM untuk unsur persyaratan pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur persyaratan pelayanan (U2) = 302

Nilai rata-rata perunsur (NRR) =  $\frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}}$

$$\frac{302}{100}$$

$$= 3,02$$

Nilai IKM unsur persyaratan pelayanan = NRR x 25

$$= 3,02 \times 25$$

$$= 75,50$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel XII, persyaratan pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano Kecamatan Maniamolo Kabupaten Nias Selatan memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Baik”.

### 3) Kejelasan Petugas Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano

Indikator kejelasan petugas Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano terdapat pada butir soal nomor 4 (Empat). Hasil perhitungan IKM untuk unsur kejelasan petugas Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur kejelasan petugas (U3) = 301

Nilai rata-rata perunsur (NRR) =  $\frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}}$

$$= \frac{301}{100}$$

$$= 3,01$$

$$\text{Nilai IKM unsur kejelasan petugas} = \text{NRR} \times 25$$

$$= 3,01 \times 25$$

$$= 75,25$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel XII, kejelasan petugas Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano Kecamatan Maniamolo Kabupaten Nias Selatan memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Baik”.

#### 4) **Kedisiplinan Petugas Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano**

Indikator kedisiplinan petugas Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano terdapat pada butir soal nomor 5 (Lima). Hasil perhitungan IKM untuk unsur kedisiplinan petugas Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 adalah sebagai berikut:

$$\text{Jumlah nilai unsur kedisiplinan petugas (U4)} = 297$$

$$\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} = \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}}$$

$$= \frac{297}{100}$$

$$= 2,97$$

$$\text{Nilai IKM unsur kedisiplinan petugas} = \text{NRR} \times 25$$

$$= 2,97 \times 25$$

$$= 74,25$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks

Kepuasan Masyarakat pada tabel XII, kedisiplinan petugas Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano Kecamatan Maniamolo Kabupaten Nias Selatan memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Baik”.

#### 5) Tanggungjawab Petugas Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano

Indikator tanggungjawab petugas Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano terdapat pada butir soal nomor 6 (Enam). Hasil perhitungan IKM untuk unsur tanggungjawab petugas Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur tanggungjawab petugas (U5) = 297

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{297}{100} \\ &= 2,97\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai IKM unsur tanggungjawab petugas} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 2,97 \times 25 \\ &= 74,25\end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel XII, tanggungjawab petugas Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano Kecamatan Maniamolo Kabupaten Nias Selatan memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Baik”.

#### 6) Kemampuan Petugas Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano

Indikator kemampuan petugas Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano terdapat pada butir soal nomor 7 (Tujuh). Hasil perhitungan IKM untuk unsur kemampuan petugas Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur kemampuan petugas (U6) = 303

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{303}{100} \\ &= 3,03\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai IKM unsur kemampuan petugas} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,03 \times 25 \\ &= 75,75\end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel XII, kemampuan petugas Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano Kecamatan Maniamolo Kabupaten Nias Selatan memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Baik”.

#### 7) **Kecepatan Pelayanan di Desa Bonia Hilisimaetano**

Indikator kecepatan pelayanan di Desa Bonia Hilisimaetano terdapat pada butir soal nomor 8 (Delapan). Hasil perhitungan IKM untuk unsur kecepatan pelayanan di Desa Bonia Hilisimaetano sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur kecepatan pelayanan (U7) = 302

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{302}{100} \\ &= 3,02 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM unsur kecepatan pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,02 \times 25 \\ &= 75,25 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel XII, kecepatan pelayanan di Desa Bonia Hilisimaetano Kecamatan Maniamolo Kabupaten Nias Selatan memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Baik”.

#### **8) Keadilan Mendapatkan Pelayanan di kantor kepala Desa Bonia Hilisimaetano**

Indikator keadilan mendapatkan pelayanan di kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano terdapat pada butir soal nomor 9 (Sembilan) sampai dengan nomor 10 (Sepuluh). Hasil perhitungan IKM untuk unsur keadilan mendapatkan pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 adalah sebagai berikut:

$$\text{Jumlah nilai unsur prosedur pelayanan (U8)} = 292$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{292}{100} \\ &= 2,92 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
\text{Nilai IKM unsur keadilan mendapatkan pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\
&= 2,92 \times 25 \\
&= 73,00
\end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel XII, keadilan mendapatkan pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano Kecamatan Maniamolo Kabupaten Nias Selatan memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Baik”.

**9) Kesopanan dan Keramahan Petugas Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano**

Indikator kesopanan dan keramahan petugas Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano terdapat pada butir soal nomor 11 (Sebelas). Hasil perhitungan IKM untuk unsur kesopanan dan keramahan petugas Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur kesopanan dan keramahan petugas (U9) = 298

$$\begin{aligned}
\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\
&= \frac{298}{100} \\
&= 2,98
\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
\text{Nilai IKM unsur kesopanan dan keramahan petugas} &= \text{NRR} \times 25 \\
&= 2,98 \times 25 \\
&= 74,50
\end{aligned}$$



Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel XII, kesopanan dan keramahan petugas Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano Kecamatan Maniamolo Kabupaten Nias Selatan memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Baik”.

#### 10) Kewajaran Biaya Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano

Indikator kewajaran biaya Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano terdapat pada butir soal nomor 12 (Dua belas) sampai dengan nomor 13 (Tiga belas). Hasil perhitungan IKM untuk unsur kewajaran biaya di Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur kewajaran biaya (U10) = 299

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{299}{100} \\ &= 2,99\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai IKM unsur kewajaran biaya} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 2,99 \times 25 \\ &= 74,75\end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel XII, kewajaran biaya di Kantor Kepala Desa

Bonia Hilisimaetano Kecamatan Maniamolo Kabupaten Nias Selatan memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Baik”.

#### 11) Kepastian Biaya Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano

Indikator kepastian biaya Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano terdapat pada butir soal nomor 14 (Empat belas). Hasil perhitungan IKM untuk unsur kepastian biaya Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur kepastian biaya (U11) = 304

$$\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} = \frac{\text{Jumlah nilai per-unsur}}{\text{Jumlah responden}}$$

$$= \frac{304}{100}$$

$$= 3,04$$

$$\text{Nilai IKM unsur kepastian biaya} = \text{NRR} \times 25$$

$$= 3,04 \times 25$$

$$= 76,00$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel XII, kepastian biaya di Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano Kecamatan Maniamolo Kabupaten Nias Selatan memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Baik”.

#### 12) Kepastian Jadwal Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano

Indikator kepastian jadwal Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano terdapat pada butir soal nomor 15 (Lima belas). Hasil perhitungan IKM untuk unsur

kepastian jadwal di Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur kepastian jadwal (U12) = 300

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{300}{100} \\ &= 3,00\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}\text{Nilai IKM unsur kepastian jadwal} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,00 \times 25 \\ &= 75,00\end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel XII, kepastian jadwal Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano Kecamatan Maniamolo Kabupaten Nias Selatan memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Baik”.

### 13) **Kenyamanan Pelayanan di Desa Bonia Hilisimaetano**

Indikator kenyamanan pelayanan di Desa Bonia Hilisimaetano terdapat pada butir soal nomor 16 (Enam belas), 17 (Tujuh belas), dan 18 (Delapan belas). Hasil perhitungan IKM untuk unsur kenyamanan pelayanan di Desa Bonia Hilisimaetano sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur kenyamanan pelayanan (U13) = 297

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\ &= \frac{297}{100} \\ &= 2,97\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
\text{Nilai IKM unsur kenyamanan pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\
&= 2,97 \times 25 \\
&= 74,25
\end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel XII, kenyamanan pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano Kecamatan Maniamolo Kabupaten Nias Selatan memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Baik”.

#### 14) Keamanan Pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano

Indikator keamanan pelayanan di Desa Bonia Hilisimaetano terdapat pada butir soal nomor 19 (Sembilan belas), 20 (Dua puluh), dan 21 (Dua puluh satu). Hasil perhitungan IKM untuk unsur keamanan pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano sesuai dengan ketentuan dalam KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur keamanan pelayanan (U14) = 301

$$\begin{aligned}
\text{Nilai rata-rata perunsur (NRR)} &= \frac{\text{jumlah nilai per-unsur}}{\text{jumlah responden}} \\
&= \frac{301}{100} \\
&= 3,01
\end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
\text{Nilai IKM unsur prosedur pelayanan} &= \text{NRR} \times 25 \\
&= 3,01 \times 25 \\
&= 75,25
\end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tabel XII, keamanan pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano Kecamatan Maniamolo Kabupaten Nias Selatan memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Baik”.

### **4.3. Pembahasan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kepuasan Masyarakat Terhadap Alokasi Dana Desa di Desa Bonia Hilisimaetano Kecamatan Maniamolo Kabupaten Nias Selatan yang diukur menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat berada pada tingkat yang baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari 14 (Empat belas) unsur IKM sebesar 2,94 dan dengan nilai konversi IKM sebesar 73,50.

Indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah prosedur pelayanan dengan nilai IKM sebesar 3,05 dengan nilai konversi IKM sebesar 76,25. Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM terendah adalah indikator Keadilan Mendapatkan Pelayananmendapatkan nilai IKM sebesar 2,92 dan nilai konversi IKM sebesar 73,00.

Berdasarkan data penelitian yang telah dianalisis, maka pada bagian ini akan dibahas hasil penelitian yang meliputi masing-masing indikator Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu: (a) Prosedur pelayanan (b) Persyaratan pelayanan (c) Kejelasan Petugas pelayanan (d)Kedisiplinan petugas pelayanan (e) Tanggungjawab petugas pelayanan (f) Kemampuan petugas pelayanan (g) Kecepatan pelayanan (h) Keadilan mendapatkan pelayanan (i) Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan (j) Kewajaran biaya pelayanan (k) Kepastian biaya pelayanan (l) kepastian jadwal pelayanan (m) Kenyamanan lingkungan dan (n)

Keamanan pelayanan. Pembahasan lebih rinci dari masing-masing indikator adalah sebagai berikut:

**1) Prosedur Pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano**

Prosedur pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano dijabarkan dalam dua pernyataan, yaitu dari segi kemudahan mendapatkan informasi mengenai prosedur pelayanan dan kemudahan prosedur/tahapan alur pelayanan di Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pelayanan Kepala Desa Bonia Hilisimaetano mudah untuk didapatkan. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk prosedur pelayanan sebesar 3,05 dengan nilai konversi IKM sebesar 76,25.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa prosedur pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano berada pada tingkat baik. Masyarakat mudah mendapatkan informasi mengenai prosedur pelayanan dan mudah memahami prosedur atau tahapan alur pelayanan di Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano.

**2) Persyaratan Pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano**

Persyaratan pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano dijabarkan sesuai atau tidaknya syarat yang dibutuhkan dengan pelayanan yang masyarakat inginkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano telah sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk persyaratan pelayanan sebesar 3,02 dengan nilai konversi IKM sebesar 75,50.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano berada pada tingkat baik. Akan

tetapi beberapa masyarakat menganggap persyaratan pelayanan kurang sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kemudahan persyaratan pelayanan di Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano.

### **3) Kejelasan Petugas Pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano**

Kejelasan petugas pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano dijabarkan dalam pernyataan mengenai keberadaan atau kepastian petugas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kejelasan petugas pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kejelasan petugas pelayanan sebesar 3,01 dengan nilai konversi IKM sebesar 75,25.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kejelasan petugas pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano berada pada tingkat baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap keberadaan atau kejelasan petugas kurang baik. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan keberadaan petugas pelayanan di Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano.

### **4) Kedisiplinan Petugas Pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimatano**

Kedisiplinan petugas pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano dijabarkan dalam pernyataan mengenai kesungguhan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedisiplinan petugas pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano sudah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk kedisiplinan petugas pelayanan sebesar 2,97 dengan nilai IKM sebesar 74,25.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kedisiplinan petugas pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano sudah baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap kedisiplinan petugas masih kurang dalam proses pelayanan. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kedisiplinan petugas pelayanan di Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano.

#### **5) Tanggung Jawab Petugas Pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano**

Tanggungjawab petugas pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano dijabarkan dalam pernyataan mengenai besarnya tanggung jawab dan kejelasan wewenang petugas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab petugas pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano berada pada tingkat baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk tanggung jawab petugas pelayanan sebesar 2,97 dengan nilai konversi IKM sebesar 74,25.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa tanggung jawab petugas pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap petugas kurang bertanggung jawab dalam proses pelayanan. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan tanggung jawab pelayanan di Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano selama memberikan pelayanan kepada masyarakat.

#### **6) Kemampuan Petugas Pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano**

Kemampuan petugas pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano dijabarkan dalam pernyataan mengenai keahlian petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa



kemampuan petugas pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano sudah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kemampuan petugas pelayanan sebesar 3,03 dengan nilai konversi IKM sebesar 75,75.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kemampuan petugas pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano baik. Akan tetapi beberapa masyarakat menganggap kemampuan petugas kurang dalam proses pelayanan. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kemampuan petugas pelayanan di Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano.

#### **7) Kecepatan Pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano**

Kecepatan pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano dijabarkan dalam pernyataan mengenai target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan. Hasil penelitian menunjukkan kecepatan pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kejelasan petugas pelayanan sebesar 3,02 dengan nilai konversi IKM sebesar 75,50.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano baik. Akan tetapi beberapa masyarakat menganggap dalam proses kecepatan pelayanan masih kurang efektif dan efisien. Berdasarkan uraian tersebut, kecepatan pelayanan di Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano perlu untuk ditingkatkan.

#### **8) Keadilan Mendapatkan Pelayanan di Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano**

Keadilan mendapatkan pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano dijabarkan dalam pernyataan mengenai pelayanan yang tidak membedakan golongan atau status masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keadilan mendapatkan pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) keadilan mendapatkan pelayanan sebesar 2,92 dengan nilai konversi IKM sebesar 73,00.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa keadilan mendapatkan pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap keadilan dalam mendapatkan pelayanan masih kurang. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan keadilan dalam mendapatkan pelayanan di Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano.

#### **9) Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano**

Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano dijabarkan dalam pernyataan mengenai sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesopanan dan keramahan petugas pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kesopanan dan keramahan petugas pelayanan sebesar 2,98 dengan nilai konversi IKM sebesar 74,50.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kesopanan dan keramahan petugas pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano baik. Akan tetapi, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kesopanan dan keramahan petugas pelayanan di Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano.

#### **10) Kewajaran Biaya Pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano**

Kewajaran biaya pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetanodijabarkan dalam pernyataan mengenai keterjangkauan biaya pelayanan bagi masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kewajaran biayapelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kewajaran biaya pelayanan sebesar 2,98 dengan nilai konversi IKM sebesar 74,75.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, menunjukkan bahwa kewajaran biaya pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap biaya pelayanan tidak baik dan kurang baik. Oleh karena itu, besarnya biyadalam pelayanan harus selalu disesuaikan dengan jenis pelayanan yang diberikan.

#### **11) Kepastian Biaya Pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano**

Kepastian biaya pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano dijabarkan dalam pernyataan mengenai kesesuaian biaya pelayanan dengan biaya pelayanan yang telah ditentukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepastian biaya pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM kepastian biaya pelayanan sebesar 3,04 dengan nilai konversi IKM sebesar 76,00.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kepastian biaya pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetanobaik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap kepastian biaya pelayanan tidak menetap apa yang telah di tetapkan. Oleh karena itu, kepastian biaya pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano perlu meningkatkan kepastian biaya pelayanan yang di butuhkan.

## **12) Kepastian Jadwal Pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano**

Kepastian jadwal pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano dijabarkan dalam pernyataan mengenai kesesuaian waktu pelayanan dengan jadwal pelayanan yang telah ditentukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepastian jadwal pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kepastian jadwal pelayanan sebesar 3,00 dengan nilai konversi IKM sebesar 75,00.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, menunjukkan bahwa kepastian jadwal pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap waktu pelayanan tidak baik atau kurang baik dengan jadwal pelayanan. Oleh karena itu, perlu meningkatkan kepastian jadwal pelayanan dan menjaga ketepatan jadwal pelayanan bagi masyarakat.

## **13) Kenyamanan Lingkungan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano**

Kenyamanan lingkungan pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano dijabarkan dalam pernyataan mengenai kondisi sarana dan prasarana tempat pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kenyamanan lingkungan pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kenyamanan lingkungan pelayanan sebesar 2,97 dengan nilai konversi IKM sebesar 74,25.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, menunjukkan bahwa kondisi lingkungan pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap kondisi lingkungan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano kurang baik. Oleh karena itu, penataan, kerapian dan kebersihan lingkungan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano harus selalu dijaga supaya mendukung proses pelayanan.

#### 14) Keamanan Pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano

Keamanan pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano dijabarkan dalam pernyataan mengenai terjaminnya tingkat keamanan di lingkungan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keamanan pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) keamanan pelayanan sebesar 3,01 dengan nilai konversi IKM sebesar 75,25.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, menunjukkan bahwa keamanan pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap keamanan pelayanan kurang baik. Oleh karena itu, keamanan masyarakat selama mendapatkan pelayanan perlu terus di tingkatkan.

#### E. PENUTUP

##### 1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, maka diperoleh angka indeks sebesar 73,50 yang berada pada interval 62,51 – 81,25, sehingga kualitas pelayanan publik berada pada tingkat “B”. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano pada tahun 2018 secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik.
- 2) Berdasarkan 14 unsur pelayanan yang diteliti, prosedur pelayanan merupakan unsur dengan nilai indeks tertinggi dengan nilai IKM sebesar 76,25 dan berada pada tingkat baik. Sedangkan unsur dengan nilai indeks rendah yaitu unsur keadilan

mendapatkan pelayanan dengan nilai IKM sebesar 73,00 dan berada pada tingkat baik.

- 3) Persyaratan pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano memiliki nilai IKM sebesar 75,50 dan berada pada tingkat Baik.
- 4) Kejelasan petugas pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano memiliki nilai IKM sebesar 75,25 dan berada pada tingkat baik.
- 5) Kedisiplinan petugas pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano memiliki nilai IKM sebesar 74,25 dan berada pada tingkat baik.
- 6) Tanggungjawab petugas pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano memiliki nilai IKM sebesar 74,25 dan berada pada tingkat baik.
- 7) Kemampuan petugas pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano memiliki nilai IKM sebesar 75,75 dan berada pada tingkat baik.
- 8) Kecepatan pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano memiliki nilai IKM sebesar 75,25 dan berada pada tingkat baik.
- 9) Kesopanan dan keramahan petugas Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano memiliki nilai IKM sebesar 74,50 dan berada pada tingkat baik.
- 10) Kewajaran biaya pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano memiliki nilai IKM sebesar 74,75 dan berada pada tingkat baik.
- 11) Kepastian biaya pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano memiliki nilai IKM sebesar 76,00 dan berada pada tingkat baik.
- 12) Kepastian jadwal pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano memiliki nilai IKM sebesar 75,00 dan berada pada tingkat baik.
- 13) Kenyamanan lingkungan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano memiliki nilai IKM sebesar 74,25 dan berada pada tingkat baik.

- 14) Keamanan pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano memiliki nilai IKM sebesar 75,25 dan berada pada tingkat baik.

## **2.Saran**

Berdasarkan kesimpulan penelitian di atas, maka peneliti mengemukakan saran kepada Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano, yaitu sebagaiberikut:

- 1) Pelayanan Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano tergolong baik setelah adanya Alokasi Dana Desa. Untuk kedepan maka, penempatan Alokasi Dana Desa harus sesuai yang sangat di perlukan masyarakat Desa. Secara khusus di di Desa Bonia Hilisimaetano untuk menunjang kepuasan masyarakat setempat. Pelayanan yang diberikan minimal dipertahankan atau jika mungkin dapat terus ditingkatkan, akan menjadi lebih baik lagi.
- 2) Unsur prosedur pelayanan dengan nilai IKM tertinggi perlu untuk tetap dipertahankan dan kalau bisa di tingkatkan. Kepala Desa Bonia Hilisimaetano perlu memperjelas lagi prosedur pelayanan desa.
- 3) Keadilan mendapatkan pelayanan merupakan unsur dengan nilai IKM terrendah dibandingkan dengan unsur lainnya. oleh karena itu, Kepala Desa Bonia Hilisimaetano harus berupaya untuk memberikan keadilan dalam memberikan pelayanan dalam masyarakat dan menghilangkan sifat membeda-bedakan warganya.
- 4) Jangka waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat diupayakan untuk lebih baik dan lebih cepat dibandingkan dengan standar waktu pelayanan yang telah ditentukan.
- 5) Kantor Kepala Desa Bonia Hilisimaetano perlu memberikan informasi pelayanan yang jelas kepada setiap masyarakat. Contohnya menunjukkan papan informasi mengenai prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu pelayanan pada setiap jenis pelayanan yang dapat dilihat langsung oleh masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Kadir Karding. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Andi.
- Dunn William. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University.
- Ekowati, Mas Roro Lilik, 2005, *Perencanaan, Implementasi dan Evaluasi Kebijakan atau Program*, Edisi Revisi, PT Rosdakarya, Bandung.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hekinus Manao, *Definisi Keuangan Negara Kembali Diperdebatkan*, Hukum online. diakses 11 April 2013.
- Gerson, Richard. F.2002. *mengukur kepuasan pelanggan*. Jakarta : PPM.
- Nurcholis, Hanif. 2011, *Pertumbuhan dan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*. Jakarta, Erlangga.
- Nasution, M.N. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Purwanto, Erwan Agus. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Administrasi Publik Dan Masalah-Masalah Sosial*. Yogyakarta: Gava Media, Cet 1.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : Alfabeta.
- Pusat Bahasa. 2001. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta. Pusat Bahasa, Departemen Pendidikan Nasional: Balai Pustaka. 1090 hlm.
- Keputusan Menteri Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.*
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.*
- Undang-Undang Desa Dan Peraturan Pemerintah Tentang Dana Desa Tahun 2016.*