

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Suatu organisasi memiliki salah satu kegiatan pokok yang menjadi peranan utama keberadannya yaitu memberikan pelayanan baik kepada unit-unit kegiatan di dalam organisasi maupun kepada pihak di luar organisasi. Dalam memberikan pelayanan tersebut tentu sangat dipengaruhi pada pencapaian ataupun tujuan dari organisasi secara menyeluruh. Pelaksanaan pelayanan tidak hanya sekedar memberikan kemudahan ataupun bantuan terhadap pelanggan, akan tetapi terdapat pula cara memberikan pelayanan yang terbaik.

Pada organisasi publik tentu dituntut untuk dapat memberikan pelayanan secara cepat dan akurat. Hal tersebut merupakan sebuah kewajiban yang dimiliki oleh organisasi. Pelayanan yang diberikan secara maksimal dan efektif akan mempermudah setiap kegiatan penyelenggaraan organisasi. Maka dengan kata lain semakin baik pelayanan yang diberikan maka akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Pelaksanaan pelayanan didasari pada kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang beragam. Keberadaan masyarakat yang sangat beragam menuntut organisasi untuk hadir dalam memenuhi kebutuhan pelayanan. Adapun kebutuhan pelayanan tersebut dapat berupa barang ataupun jasa. Seperti contoh pelayanan dalam penyediaan barang yaitu infrastruktur jalan raya, air bersih, listrik, dll. Pelayanan jasa dapat dilihat dari penyediaan

pelayanan administrasi, pelayanan kesehatan, pelayanan perizinan, pelayanan transportasi, dll.

Undang-Undang No 25 Tahun 2009 telah mengatur tentang pelayanan publik yang dituangkan dalam Pasal 1. Pada pasal tersebut menjelaskan bahwa “pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Dari Undang-Undang tersebut terlihat jelas bahwa pemerintah sebagai organisasi resmi yang mampu memberikan pelayanan sebagai tanggung jawab kepada masyarakat. Rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat menjadikan legitimasi masyarakat terhadap pemerintah menjadi lemah. Masyarakat sering merasakan kekecewaan terhadap pemerintah atas pelayanan yang diberikan. Hingga sampai saat ini sebagian masyarakat masih menganggap bahwa kinerja birokrasi dalam pelaksanaan pelayanan sangatlah buruk.

Pelayanan yang diberikan secara umum belum memuaskan masyarakat. Pelayanan yang diberikan terlalu berbelit-belit dengan berbagai alasan yang kurang dapat diterima oleh masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan cenderung tidak efektif dan efisien. Keadaan yang demikian membuat masyarakat sebagai pengguna layanan publik tidak terpuaskan. Semua itu berakibat masyarakat enggan mengurus segala sesuatu yang

berhubungan dengan birokrasi pemerintah secara langsung. namun dibalik semua permasalahan tersebut, teknologi dapat hadir sebagai jawaban dari permasalahan yang ada.

Pada era teknologi dan globalisasi semakin mendorong timbulnya kebutuhan informasi yang cepat dan tepat. Hal itu dirasakan sangat vital bagi masyarakat saat ini di berbagai bidang. Pemanfaatan teknologi informasi saat ini berkembang pesat semakin meluas seiring dengan meningkatnya kebutuhan akan ketersediaan informasi yang akurat dan cepat. Peran serta teknologi dalam instansi Pemerintahan terus berkembang, baik dimasa sekarang maupun di masa yang akan datang. Teknologi sangat dibutuhkan dalam instansi Pemerintahan guna mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik dengan cepat dan efisien serta memberikan transparansi informasi pada masyarakat

Pemanfaatan teknologi informasi untuk menjadi bagian tata kelola pemerintahan, seiring semakin meluasnya peningkatan kebutuhan akan ketersediaan informasi yang akurat dan cepat. Menurut Putro, (2011). Kemajuan teknologi informasi dijadikan sebagai pemanfaatan jaringan internet, yang memungkinkan orang bisa mengakses dan memperoleh data-data yang tersedia secara bersama-sama melalui jaringan yang saling terhubung. Era globalisasi dan teknologi menjadi semakin mendorong timbulnya kebutuhan informasi yang cepat dan tepat, hal tersebut sangat dirasakan vital bagi masyarakat diberbagai bidang.

Teknologi informasi menjadi penting bagi masyarakat terutama masyarakat desa perlu akan informasi yang cepat dan tepat agar mereka tidak tertinggal. Pada hal ini pemerintah desa harus membuat suatu sistem informasi desa untuk masyarakat, dengan kemajuan teknologi dapat digunakan dalam pembangunan desa atau masyarakat dari suatu kondisi yang kurang baik menuju pada kondisi yang lebih baik, dalam pembangunan desa dibutuhkan peran komunikasi dan informasi dalam sebuah pembangunan. Sistem informasi desa (SID) menjadi bagian yang tak terpisahkan dari pembangunan desa dan pembangunan kawasan pedesaan.

Pembangunan pedesaan dewasa ini mengalami perubahan signifikan dalam konsep maupun prosesnya. Konsep pembangunan tidak lagi sebatas pada sektor agraris dan infrastruktur dasar tapi mengarah pada pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Proses pembangunan pedesaan kemudian semakin mengurangi ketergantungan pada peran pemerintah, sebab masyarakat pedesaan semakin berdaya dan kreatif dalam mengembangkan inovasi. Menurut Adisasmita (2006) pembangunan masyarakat pedesaan merupakan bagian dari pembangunan masyarakat yang diarahkan pula kepada pembangunan kelembagaan dan partisipasi serta pemberdayaan masyarakat dalam meningkatkan kesejahteraan pada satuan wilayah pedesaan.

Pelaksanaan pembangunan pedesaan di era digital ini memerlukan sistem komunikasi konvergen melibatkan komunikasi interpersonal, media massa dan media hibrida (istilah lain untuk internet). Tujuannya agar

banyak pihak dari berbagai generasi dapat terlibat dan berpartisipasi untuk mempercepat tujuan pembangunan. Sebab proses pembangunan tidak bisa mengabaikan keterlibatan berbagai elemen masyarakat.

Sistem SIDEKEM di Kabupaten Pematang Jaya didasari pada dua dasar hukum yang pertama, bagian ketiga :

- a. Undang-Undang Desa No 6 tahun 2014 Pasal 86 tentang Sistem Informasi Pembangunan Desa dan Pembangunan Kawasan Perdesaan jelas disebutkan bahwa “Desa berhak mendapatkan akses informasi melalui sistem informasi yang dikembangkan oleh pemerintah daerah Kabupaten/Kota”.
- b. Peraturan Gubernur Nomor 47 Tahun 2016 bab IV Pasal 4 dijelaskan bahwa kebijakan dan strategi pengelolaan data desa adalah satu sistem data dan informasi desa, berupa data terintegrasi dari berbagai sumber data melalui perangkat daerah yang membidangi pemberdayaan masyarakat desa, administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dan ketiga, melalui RPJMD Kabupaten Pematang Jaya tahun 2016-2021 Bab VII Kebijakan Umum dan Pembangunan Daerah yaitu pembangunan Pusat Pengembangan Informatika Desa yang menjadi salah satu program prioritas yang bersifat strategis.

Sistem SIDEKEM adalah aplikasi yang mengawal banyak hal dalam pelayanan kependudukan salah satu aspeknya adalah keakuratan dan kecepatan dalam pelayanan publik di desa. Pengembangan sistem pelayanan berbasis IT ini dilakukan pemerintah Kabupaten Pematang Jaya dengan tujuan

ingin memudah pemerintah desa dalam mencari, memanggil, menyimpan dan mengolah data desa, meningkatkan kualitas pengelolaan data desa yang akurat dan terbaru secara berkala, memperluas jangkauan informasi, meningkatkan kualitas pelayanan administrasi desa, mempermudah akses informasi tentang desa, meningkatkan akuntabilitas, meningkatkan transparansi. Nama SIDEKEM sendiri diambil dari salah satu makanan khas Pemalang yaitu Lontong Dekem. Sidekem ini adalah sebuah aplikasi yang dikembangkan oleh teman-teman RTIK Pemalang yang didukung oleh Pemerintah Daerah dalam hal ini di bawah Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (Dinpermasdes) nama programnya sendiri adalah Pusat Pemberdayaan Informatika dan Desa (Puspindes).

Dalam pelaksanaan SIDEKEM dilapangan, Desa Pegiringan adalah salah satu dari empat desa yang ada di pemalang yang dijadikan desa pilot projek SID oleh provinsi jawa tengah dan salah satu desa percontohan yang dipilih langsung oleh pemerintah Kabupaten Pemalang untuk menjalankan SIDEKEM, karena sumberdaya manusia yang memumpuni dari daerah tersebut, ditambah dengan adanya relawan TIK guna memberikan pengarahan dan pelatihan. Selain itu Desa Pegiringan pada tahun 2017 memiliki prestasi meraih penghargaan sebagai desa terinformatif yang diselenggarakan oleh Exabytes Indonesia di Jakarta dalam (Pegiringan.desa.id).

Pengembangan system pelayanan berbasis IT ini dilakukan pemerintah Kabupaten Pemalang untuk mempermudah pelayanan publik.

Selain itu, menuntut perangkat desa agar lebih kreatif dan aktif, serta mengantisipasi adanya kecurangan dari oknum yang tidak bertanggung jawab. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) harus selalu dilakukan secara berkala. Artinya pada setiap periode waktu tertentu harus dilakukan penelitian atau perhitungan dan analisis terhadap kepuasan masyarakat akan pelayanan yang telah diberikan. Akan tetapi, sampai saat ini pengukuran atau analisis Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di Desa Pegiringan belum dilakukan secara berkala dalam melihat pelaksanaan pelayanan berbasis IT yaitu SIDEKEM.

Kepuasan masyarakat yang memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan SIDEKEM pada Desa Pegiringan menjadi hal menarik untuk dikaji, karena bermaksud untuk mengetahui lebih mendalam mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan SIDEKEM. Berdasarkan penjabaran di atas, maka akan dilakukan penelitian dengan judul **Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Sistem Informasi Desa Kawasan Pemalang SIDEKEM (Studi Kasus Desa Pegiringan, Kabupaten Pemalang 2019)**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah dipaparkan di atas, masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: “Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap program pelayanan publik Sistem Informasi Desa dan Kawasan Pemalang (SIDEKEM) di Desa Pegiringan, Kabupaten Pemalang 2019 ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui pelayanan publik berbasis SIDEKEM Desa Pegiringan, Kabupaten Pematang Jaya diukur berdasarkan kepuasan masyarakat menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat.

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dan kontribusi yang positif bagi semua pihak. Adapun manfaat penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumber referensi dalam menambah pengetahuan dan bahan acuan bagi penelitian sejenis di masa yang akan datang.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memperkaya kajian administrasi, terutama mengenai kajian pelayanan publik.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan tambahan koleksi sehingga memberikan wawasan dan pengetahuan yang lebih luas tentang studi kajian administrasi yang ada dalam kehidupan masyarakat.
- b. Bagi Pemerintah Desa Pegiringan, Kabupaten Pematang Jaya Hasil penelitian ini dapat menjadi gambaran nyata dan menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah dalam membuat kebijakan yang

berkaitan dengan pelayanan publik berbasis IT SIDEKEM yang ada di Kabupaten Pemalang, khususnya di Desa Pegiringan.

E. Tinjauan Pustaka

Tabel 1. 1 Tinjauan Pustaka

No	Penulis	Judul	Pembahasan
1	(Setyaningsih, 2008)	Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan di SAMSAT Kabupaten Sragen	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan SAMSAT Sragen baik, dengan nilai IKM sebesar 71,14, sehingga kinerja pelayanannya dapat dikatakan Baik. Terdapat dua indikator yang kinerjanya kurang memuaskan di SAMSAT Kabupaten Sragen yaitu unsur keadilan mendapat pelayanan dan unsur keamanan pelayanan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif.
2	(Idawati, 2011)	Analisis Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Binangun Kulon Progo)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan PDAM Tirta Binangun Kulon Progo cukup memuaskan dengan tingkat kepuasan sebesar 1,25. Atribut yang perlu diperbaiki menurut penilaian pelanggan adalah kualitas air yang dihasilkan kurang bersih. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah ex post factor.
3	(Bloor & Wood, 2016)	Purposive Sampling. <i>Keywords in Qualitative Methods</i>	Dijelaskan dalam penelitiannya bahwa semakin baik perencanaan yang dimiliki oleh

			<p>Disependukcapil, maka semakin baik atau semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat (stakeholder). Sesuai dengan perspektif teori stakeholder, perencanaan yang baik akan menghasilkan kinerja yang baik dan outcome yang baik pula berupa tingginya tingkat kepuasan stakeholder pada suatu organisasi (Berry dan Wechsler, 1995; Sautter dan Leisen, 1999)</p>
4	(Maduratna, 2016)	<p>Indeks Kepuasan Publik Di Rsud Kabupaten Sampang (Studi Deskriptif Di RSUD Kabupaten Sampang)</p>	<p>Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dari sektor publik masih cukup rendah hal ini dibuktikan dari beberapa penelitian empiris terhadap kualitas pelayanan di birokrasi pemerintahan daerah. Berdasarkan beberapa penelitian yang dilakukan kalangan akademisi dan birokrat tentang pelayanan publik di Indonesia, ternyata kondisinya masih seringkali “dianggap” belum baik dan memuaskan. Penelitian tersebut dilakukan dalam Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di RSUD Kabupaten Sampang</p>
5	(Muslim & Irwandi, 2017)	<p>Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Pada Dinas Perhubungan Kota Bandung Tahun 2016</p>	<p>Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah, Dinas</p>

			Perhubungan Kota Bandung. Suvei IKM Tahun 2016 ini menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Nomor 16 Tahun 2014. Hasil survei IKM pada Dinas Perhubungan Kota Bandung ini menunjukkan katagori yang baik dengan nilai indeks setelah di konversi sebesar 74,31
6	(Saputra, 2016)	Keepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar)	Menunjukkan bahwa keseluruhan pelayanan Kantor Kecamatan Tambang, Kabupaten Kampar berada pada kategori Puas. Hal ini ditunjukkan dengan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dari 9 (sembilan) unsur sebesar 74.02. Indikator yang memiliki nilai SKM tertinggi adalah penanganan pengaduan saran dan masukan dengan nilai SKM sebesar 81.9%. Sedangkan indikator yang memiliki nilai SKM terendah adalah indikator waktu pelayanan mendapatkan nilai SKM sebesar 56.3%
7	(Siregar & Kariono, 2015)	Evaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pembangunan jalan lingkungan di kelurahan dwikora kecamatan	Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, hasil evaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pembangunan jalan lingkungan di Kelurahan Dwikora Kecamatan Medan

		<p>medan helvetia kota medan tahun 2012</p>	<p>Helvetia Kota Medan terhadap 14 unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan Keputusan tingkat kota. Pada saat Musrenbang tingkat kota inilah DPRD dan Bappeda Kota Medan ikut berperan dalam penentuan pembangunan jalan lingkungan di daerah kelurahan, dalam hal ini DPRD bersama dengan Bappeda Kota Medan menentukan skala prioritas daerah-daerah mana yang akan mendapat pembangunan jalan lingkungan dan disesuaikan dengan dana APBD. Apabila pihak kelurahan lepas tangan atau tidak mengawal sampai tingkat Musrenbang kota, maka kecil harapan daerah tersebut akan mendapat pembangunan jalan lingkungan</p>
8	(Sudarto et al., 2014)	<p>Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Pt Air Manado</p>	<p>Berdasarkan hasil penelitian yang membahas tentang Pengukuran Tingkat Kinerja Pelayanan Publik melalui Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah dilakukan di PT Air Manado dengan menggunakan 15 (lima belas) unsur atau indikator yang didasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik yang telah dilakukan oleh PT Air Manado adalah</p>

			<p>kurang Baik. Hal tersebut dapat dilihat dari Nilai Indeks yang diperoleh sebesar 2,484 dan Nilai IKM sebesar 62,1 yang berarti bahwa mutu pelayanan masuk dalam kategori C, sehingga kinerja pelayanannya dapat dikatakan kurang baik</p>
9	(Nugraheni, 2015)	<p>Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang</p>	<p>Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat maka diperoleh angka indeks sebesar 71,83 yang berada pada interval 62,51 – 81,25 sehingga kualitas pelayanan publik berada pada tingkat “B”. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid pada tahun 2015 secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik.</p>
10	(Maharani, 2017)	<p>Analisis Pemerintahan Dalam Pelayanan Publik Dengan Sistem Informasi Desa Dan Kawasan Pemasang (Sidekem)</p>	<p>Penerapan SIDEKEM membawa perubahan pada kinerja pemerintah dan berdampak bagi masyarakat. Adanya sistem SIDEKEM tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kantor desa di Kecamatan Ulujami namun juga memudahkan masyarakat untuk mendapatkan kebutuhan surat menyurat dari kantor desa karena sudah berbasis teknologi. Kemudian dilihat dari respon masyarakat sebagai pengguna pelayanan kantor desa di Kecamatan Ulujami</p>

			mengenai sistem SIDEKEM, sistem SIDEKEM mampu memberikan dampak positif meskipun sebagian besar masyarakat menyatakan “tidak tahu” terkait sudah berlakunya sistem SIDEKEM dalam pelayanan di kantor desa, dan masyarakat tidak merasakan perbedaan yang signifikan karena pada dasarnya perubahan sangat terasa masih di pemerintahan desanya saja.
--	--	--	--

Adapun dalam proposal penelitian ini, peneliti ini membahas Bagaimana pelayanan publik berbasis SIDEKEM Desa Pegiringan, Kabupaten Pematang Siantar diukur berdasarkan kepuasan masyarakat menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Metode yang akan digunakan yaitu metode penelitian kuantitatif. Hasil yang akan ditemukan adalah berupa hasil nilai kepuasan masyarakat Desa Pegiringan terhadap pelayanan berbasis SIDEKEM dengan menggunakan metode analisis data deskriptif.

Berbeda dengan penelitian yang sudah banyak dilakukan, dengan melihat IKM yang cenderung hanya membahas tentang pelayanan regular, namun dalam penelitian ini yang akan ditemukan adalah nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis SIDEKEM.

F. Kerangka Teori

1. Indeks Kepuasan Masyarakat

a. 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 (KEMENPAN) Nomor 14 Tahun 2017 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 (KEMENPAN) Nomor 14 Tahun 2017 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 KEMENPAN Nomor 14 tahun 2017 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.

b. 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 atas pelayanan yang diberikan oleh instansi. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi (KEMENPANRB) Nomor 14 Tahun 2017 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 KEMENPANRB Nomor 14 Tahun 2017 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.

c. 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 KEMENPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel, 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 resiko-resiko 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.

2. Pelayanan publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik dibutuhkan masyarakat guna menunjang berbagai kebutuhannya. Karena pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan setiap harinya. Menurut Kotler (Lijan Poltak Sinambela, 2011: 4-5), pelayanan adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Masih menurut Lijan Poltak Sinambela (2011: 5), istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Berdasarkan pengertian pelayanan dan publik di atas, pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang menguntungkan dalam masyarakat yang menawarkan kepuasan dan hasilnya tidak terikat pada suatu produk tertentu.

Pelayanan publik menurut Sinambela (Harbani Pasolong, 2010: 199) adalah sebagai “Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Definisi pelayanan publik menurut KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undang”. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

Menurut Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, “Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan”. Ruang lingkup tersebut termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Berdasarkan penjabaran mengenai pengertian pelayanan publik tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan setiap kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat baik pelayanan barang publik maupun jasa publik.

b. Karakteristik Pelayanan

Pada dasarnya cukup banyak karakteristik suatu pelayanan dimana karakteristik pelayanan mempunyai kekuatan untuk mempengaruhi

tingkat kepuasan dan penampilan kerja karyawan. Hal ini dapat dilihat pada berbagai perumusan karakteristik yang dibuat oleh para ahli. Zeithaml, Berry dan Parasuraman (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2003: 27) mengidentifikasi lima karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu:

1) Bukti Langsung (Tangible)

Tangible adalah faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dari segi visual (berhubungan dengan lingkungan fisik). *Tangible* yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Pada saat yang bersamaan aspek *tangible* ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan. Aspek *tangible* meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

2) Keandalan (Reliability)

Reliability yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. *Reliability* berarti perusahaan menepati apa yang dijanjikan, baik mengenai pengantaran, pemecahan masalah, dan harga. Reliabilitas meliputi dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal, memenuhi janjinya secara akurat dan andal, menyampaikan data secara tepat dan mengirimkan tagihan yang akurat.

3) Daya Tanggap (Responsiveness)

Daya tanggap yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Beberapa contohnya adalah ketepatan waktu pelayanan, kecepatan memanggil kembali pelanggan, dan penyampaian layanan secara cepat. Dimensi ini menegaskan perhatian dan kecepatan waktu dalam hubungan dengan permintaan pelanggan, pelayanan, komplain dari masalah yang terjadi.

4) Jaminan (Assurance)

Jaminan yang dimaksud adalah perilaku karyawan atau petugas pelayanan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan dapat menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menanggapi setiap pertanyaan atau masalah pelanggan. Jaminan ini mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

5) Empati

Empati berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Empati dalam pelayanan

meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh kantor Desa pegiringan akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dari segi bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang diberikan selama proses pelayanan.

c. Factor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan *image* organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut Kasmir (2005: 3),

Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Menurut Atep Adya Barata (2003: 37), “Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal”. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut:

- 1) Factor yang yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal

(interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.

- 2) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Menurut Vincent Gaspersz (2011: 41), terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan, yaitu:

- 1) Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan.
- 2) Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa dari perusahaan.
- 3) Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang akan diterimanya.
- 4) Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi dari pelanggan terhadap jasa yang akan diterimanya.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, ketrampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, serta pengalaman

pelanggan. Selain itu faktor internal dan eksternal juga menjadi penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna.

d. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kepuasan pelanggan atas layanan, kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Kualitas pelayanan akan menentukan seberapa besar kepuasan pelanggan dan mencerminkan kinerja dari pelayanan. Goetsch dan Davis (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2003: 4), menyebutkan bahwa kualitas merupakan “Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Konsep kualitas meliputi usaha memenuhi harapan pelanggan, mencakup produk jasa, manusia, proses dan lingkungan. Selain itu kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah, misalnya apa yang dianggap berkualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang. Sedangkan Vincent Gaspersz (2011: 6) menyebutkan bahwa:

Ada dua definisi dari kualitas yaitu definisi konvensional dan strategik. Definisi konvensional dari kualitas menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), kemudahan dalam penggunaan (*ease of use*), estetika (*aesthetics*), dan sebagainya. Sedangkan definisi kualitas dari segi strategik adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).

Kasmir (2005: 15), mengatakan bahwa “Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah”. Tindakan tersebut

dapat dilakukan melalui cara langsung berhadapan dengan pelanggan atau menempatkan sesuatu dimana pelanggan atau nasabah sudah tahu tempat atau pelayanan secara tidak langsung. Tindakan tersebut dilakukan guna memenuhi keinginan pelanggan akan sesuatu produk atau jasa yang mereka butuhkan.

Gronroos (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2005: 2) mendefinisikan pelayanan sebagai berikut:

Pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Lovelock dalam Fandy Tjiptono (2004: 59), menyebutkan “Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan”. Selanjutnya Fandy Tjiptono (2004: 121) menyebutkan:

Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan atau dipersepsikan (*perceived service*). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas jasa yang bersangkutan dipersepsikan baik atau positif. Sebaliknya jika *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau tidak baik.

Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai kualitas dan pelayanan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya. Berdasarkan kaitannya dengan kantor kecamatan, pihak kantor kecamatan sebagai penyedia jasa pelayanan diharapkan dapat

memberikan pelayanan yang menyenangkan dan nyaman bagi masyarakat.

e. Dimensi Kualitas Pelayanan

Tingkat kepuasan seseorang pelanggan dapat dilihat dari nilai produk atau jasa yang diberikan oleh instansi. Nilai tersebut ditentukan oleh berbagai faktor-faktor kualitas pelayanan. Kebutuhan pelanggan terhadap produk atau jasa didasarkan atas beberapa karakteristik. Karakteristik tersebut merupakan harapan pelanggan. Pemenuhan harapan pelanggan adalah tugas instansi dalam memberikan produk berupa pelayanan yang terbaik. Parasuraman, et al., (Fandy Tjiptono, 2004: 690) mengidentifikasi sepuluh dimensi kualitas, yaitu:

- 1) *Reliability*, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the frist time*). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan janjinya sesuai dengan jadwal yang disepakati.
- 2) *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
- 3) *Competence*, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memeerikan jasa tertentu
- 4) *Access*, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini

berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi, dan lain-lain.

- 5) *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan yang dimiliki para *contact personnel* (seperti resepsionis, operator telepon, dan lain-lain).
- 6) *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
- 7) *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi *contact person*, dan interaksi pelanggan.
- 8) *Security*, yaitu aman dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*), dan kerahasiaan (*confidentiality*).
- 9) *Understanding/Knowing the Customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
- 10) *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, representasi fisik dari jasa (misalnya kartu kredit plastik).

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum

Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip yaitu:

- 1) Kesederhanaan (prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan).
- 2) Kejelasan (kejelasan mencakup dalam hal persyaratan teknis dan administrasi pelayanan, unit kerja yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, rincian biaya pelayanan dan tata cara penyelenggaraan).
- 3) Kepastian waktu (pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan).
- 4) Akurasi (produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah).
- 5) Keamanan (proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum).
- 6) Tanggung jawab (pimpinan penyelenggara pelayanan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan).
- 7) Kelengkapan sarana prasarana (tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika).
- 8) Kemudahan akses (tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai dan mudah dijangkau masyarakat),

- 9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan (pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas),
- 10) Kenyamanan (lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain).

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa dalam menilai atau mengukur kualitas jasa dapat menggunakan banyak dimensi pengukuran seperti kinerja, keseragaman produk, kesesuaian, kemampuan dalam melayani, kehandalan, daya tanggap, kenyamanan, keamanan dan kelengkapan sarana prasarana. Dimensi kualitas pelayanan dapat dijadikan acuan untuk melihat kualitas pelayanan yang diberikan kantor kecamatan dari beberapa aspek yang ada didalamnya. Salah satunya dapat digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara layanan yang diharapkan dan layanan yang diterima serta bagaimana cara melakukan koreksi terhadap layanan tersebut.

3. System Informasi Desa

Menurut Kenneth C. Laudon dan Jane P Laudon (2008) Sistem informasi didefinisikan secara teknis sebagai sekumpulan komponen yang selalu berhubungan, mengumpulkan, atau mendapatkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk menunjang pengambilan keputusan dan pengawasan dalam suatu organisasi. Secara

teknis, SID dikembangkan dengan menggunakan platform sistem operasi terbuka-bebas (*free-open source*) yang berbasis web (*web-based*). Versi pertama SID yang dikembangkan tahun 2011 memungkinkan database warga disimpan dan dipanggil kembali untuk memudahkan pelayanan publik seperti surat pengantar, surat kematian, KTP dan lain-lain. Dalam melakukan pendataan dibutuhkan 3 sumber data kependudukan yang bisa menjadi acuan untuk data kependudukan.

Ketiga hal tersebut adalah (1) Data Kependudukan dari Kartu Keluarga, (2) Data Profil Desa, dan (3) Sumber dari komunitas yang dibentuk oleh Pemerintah Desa. Ketiga sumber ini sangat penting untuk mendapatkan data-data yang terbaru sekaligus mengklarifikasi data-data yang sudah tidak sesuai lagi. Secara umum SID digunakan untuk keperluan pelayanan publik seperti pelayanan surat-menyurat dan kegiatan administrasi lainnya. (Dewi, 2013) Lebih lanjut, Dewi (2011) menyatakan bahwa Sistem Informasi Desa (SID) merupakan rangkaian dari beragam teknologi informasi dan piranti lunak yang dioperasikan oleh perangkat desa untuk mendukung percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Sistem e-Government desa memiliki lingkup fungsi yang cukup besar (menyangkut semua hal yang berhubungan dengan pemerintahan) sehingga dalam proses pengembangannya hampir dapat dipastikan melibatkan banyak vendor, sehingga diperlukan mekanisme komunikasi baku antar sistem, sehingga masing-masing sistem aplikasi dapat saling bersinergi

untuk membentuk layanan *e-Government* desa yang lebih besar dan kompleks.

Oleh karena itu, dalam membangun aplikasi diperlukan standarisasi kebutuhan pengembangan sistem aplikasi yang dapat menjamin bahwa komunikasi antar sistem tersebut dapat dilakukan oleh siapapun vendor pengembang sistem. Berikut ini adalah standar kebutuhan sistem aplikasi yang harus dipenuhi oleh setiap system aplikasi pada *e-government* desa:

- 1) *Reliable* (Menjamin bahwa sistem aplikasi akan dapat berjalan dengan handal, robust terhadap kesalahan pemasukan data, perubahan sistem operasi dan bebas dari kesalahan).
- 2) *Integrateable* (Menjamin bahwa sistem aplikasi mempunyai fitur untuk mudah diintegrasikan dengan sistem aplikasi lain, khususnya untuk kegiatan transaksi).
- 3) *Scalable* (Menjamin bahwa sistem aplikasi akan dapat dengan mudah ditingkatkan kemampuannya, terutama penambahan fitur baru, penambahan user dan kemampuan pengelolaan data yang lebih besar).
- 4) *User Friendly* (Menjamin bahwa sistem aplikasi mudah dioperasikan dengan antar muka pengguna yang biasa digunakan di pemerintahan) (Riskawati et al., 2016).

Dalam (puspindes.pemalangkab.go.id) Sidekem adalah sebuah akronim dari Sistem Informasi Desa dan Kawasan Kabupaten Pemalang. Nama Sidekem sendiri diambil dari salah satu makanan khas Pemalang yaitu Lontong Dekem. Sidekem ini adalah sebuah aplikasi yang

kembangkan oleh teman-teman RTIK Pemalang yang didukung oleh Pemerintah Daerah dalam hal ini di bawah Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (Dinpermasdes) nama programnya sendiri adalah Pusat Pemberdayaan Informatika dan Desa (Puspindes).

Aplikasi Sidekem ini untuk Sistem Informasi Desa (SID) wajib digunakan oleh desa-desa se-Kabupaten Pemalang (kompasiana.com). Sidekem sendiri dari awal pembuatan aplikasi sudah mengalami beberapa perubahan atau pengembangan. Aplikasi Sidekem berbasis website sehingga sudah tidak perlu menginstall aplikasi di tiap laptop, cukup masuk ke alamat websitenya dan masukkan surel name beserta kunci yang sudah dikasih ketiap admin desa dan saja tentu dengan terkoneksi internet. Secara prinsip dan isi dari aplikasi ini sama seperti di awal pembuatan yaitu untuk pelayanan masyarakat namun ada beberapa kelebihan dari Sidekem berbasis website ini, yaitu:

- 1) Sidekem berbasis website ini tidak perlu menginstal cukup koneksi internet kemudian masuk ke alamat websitenya dan masukan surel name dan kunci.
- 2) Karena tidak perlu menginstal terlebih dahulu jadi Sidekem website ini bisa digunakan oleh seluruh aparatur desa di laptopnya masing-masing asal terkoneksi internet.
- 3) Tampilan dasbor Sidekem website lebih mudah dipahami.

G. Definsi Konseptual

1. Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data informasi mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh sebuah instansi pemerintahan.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan setiap kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat baik pelayanan barang publik maupun jasa publik.

3. Sistem Informasi Desa

Sistem informasi desa merupakan sistem informasi yang secara teknis sebagai sekumpulan komponen yang selalu berhubungan, mengumpulkan, atau mendapatkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk menunjang pengambilan keputusan dan pengawasan dalam suatu organisasi.

H. Definisi Operasional

Dalam definisi operasional Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan untuk menilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis SIDEKEM. Adapun dengan dengan melihat beberapa indikator yang mempengaruhinya, sebagai berikut:

Indikator Indeks Kepuasan Masyarakat (KEMENPANRB No 14 Tahun 2017) :

- 1. Prosedur pelayanan**
 - a. Kesederhanaan
 - b. Kemudahan
 - c. Kecepatan
- 2. Persyaratan Pelayanan**
 - a. Kesesuaian
 - b. Kelengkapan
- 3. Kejelasan petugas pelayanan**
 - a. Kapasitas
 - b. Kesiapan
 - c. Kepastian
- 4. Kedisiplinan petugas pelayanan**
 - a. Kesungguhan
 - b. Ketepatan
 - c. Konsistensi
- 5. Tanggung jawab petugas pelayanan**
 - a. Kesesuaian proposi tanggung jawab
 - b. Kejelasan wewenang
 - c. Kapasitas penyelesaian pelayanan
- 6. Kemampuan petugas pelayanan**
 - a. Keahlian
 - b. Keterampilan
- 7. Kecepatan pelayanan**
 - a. Target waktu
 - b. Ketepatan waktu

8. Keadilan mendapatkan pelayanan

- a. Adil dalam pelaksanaan pelayanan
- b. Kesamarataan

9. Kesopanan dan keramahan petugas

- a. Sikap
- b. Perilaku
- c. Ramah tamah

10. Kewajaran biaya pelayanan

- a. Tarif pelayanan
- b. Keterjangkauan

11. Kepastian biaya pelayanan

- a. Kesesuaian harga
- b. Kepastian antara biaya dan harga

12. Kepastian jadwal pelayanan

- a. Kesesuaian waktu dengan ketentuan
- b. Ketepatan waktu pelayanan

13. Kenyamanan lingkungan

- a. Sarana dan prasarana
- b. Standar operasional pelayanan

14. Keamanan Pelayanan

- a. Terjaminnya kenyamanan
- b. Keamanan infrastruktur
- c. Minim resiko
- d. Pertanggungjawaban yang jelas

I. Metode Penelitian

1. Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian ini disebut penelitian deskriptif karena peneliti menghasilkan data berupa gambaran dengan kalimat-kalimat mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan berbasis SIDEKEM di Desa Pegiringan.

Penelitian ini menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan aturan yang telah ditetapkan dalam Keputusan KEMENPANRB No 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat. 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. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Desa Pegiringan, Kabupaten Pemalang, Provinsi Jawa Tengah.

3. Populasi Penelitian

Populasi merupakan sekumpulan objek yang menjadi pusat

penelitian, yang memiliki informasi yang ingin diketahui. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang berada di Desa Pegiringan. Besarnya populasi dalam penelitian dan mempertimbangkan faktor-faktor yang menunjang keberhasilan pelaksanaan penelitian maka dalam penelitian ini dilakukan sampling. Populasi Desa Pegiringan yaitu sebanyak 13.996 yang terbagi dalam 49 RT/RW. Adapun metode penentuan sample dengan rumus *slovin* (Azwar, 2014; Mustanir & Jaya, 2016) dengan *error margin* 10%, berikut:

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

Dari rumus di atas, maka didapatkan jumlah sampling 99 responden. 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 yang permohonan pelayanan di Kantor Desa Pegiringan, maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel (responden) sebagai dasar pengumpulan data. Sampel penelitian ditargetkan berjumlah 99 responden.

4. 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.

2. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk memperoleh informasi tentang keadaan Kantor Desa Pegiringan, seperti informasi mengenai visi misi, tugas pokok, fungsi dan struktur organisasi Kantor Desa Pegiringan 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 berbasis SIDEKEM di Desa Pegiringan. 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.

5. 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:

a. Pedoman observasi

Pedoman observasi berisi pedoman yang telah disiapkan sebelumnya untuk memperoleh data mengenai kondisi fisik di Kantor Desa Pegiringan dalam menunjang pelaksanaan pelayanan publik. Pedoman observasi digunakan sebagai acuan untuk melakukan pengamatan agar sesuai dengan tujuan penelitian.

b. Angket

Angket atau kuesioner yang digunakan untuk mengetahui tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Pegiringan.

Angket yang digunakan adalah jenis angket tertutup yang sudah disediakan alternatif jawaban sehingga responden hanya memiliki salah satu jawaban yang tersedia. Berikut ini tabel 3. menunjukkan kisi-kisi instrumen untuk angket penelitian.

Tabel 1. 2 Kisi-kisi Instrumen Angket Penelitian

Komponen	Indikator
Indeks Kepuasan Masyarakat	Prosedur pelayanan
	Persyaratan pelayanan
	Kejelasan petugas pelayanan
	Kedisiplinan petugas pelayanan
	Tanggungjawabpetugas pelayanan
	Kemampuan petugas pelayanan
	Kecepatan pelayanan
	Keadilan mendapatkan pelayanan
	Kesopanan dan keramahan
	Kewajaran biaya pelayanan
	Kepastian biaya pelayanan
	Kepastian jadwal pelayanan
	Kenyamanan lingkungan

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 4 menunjukkan skala bobot penilaian yang digunakan:

Tabel 1. 3. Skala Bobot Penilaian

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

6. Uji Coba Instrumen Penelitian

Uji coba instrumen penelitian dilaksanakan di Desa Pegiringan Kabupaten Pematang. Angket atau kuesioner dibagikan kepada 99 responden yang merupakan pelanggan pelayanan SIDEKEM di Desa Pegiringan.

a. 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:

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

(Sugiyono, 2013: 255)

Keterangan:

R_{xy} = koefisien korelasi antara X dan Y

N = jumlah subyek

$\sum X$ = jumlah skor butir soal X

$\sum Y$ = jumlah skor total

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

$\sum Y^2$ = jumlah kuadran skor total

$\sum XY$ = jumlah perkalian X dan Y

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 table (r_{tabel}).

b. 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:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum \sigma^2_{XL}}{\sigma^2_X} \right)$$

(Sugiyono, 2013: 257)

Hasil perhitungan yang diperoleh kemudian diinterpretasikan dengan tabel pedoman yang akan diuji dengan Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan SPSS 25 for Windows untuk memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi seperti tabel berikut:

Tabel 1. 4 Intepretasi Nilai Reliabilitas Instrumen

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

7. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data IKM sesuai

dengan KEMENPANRB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. 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:

a. 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 sedemikian rupa sehingga hanya angket yang terisi dengan benar dan sah yang diolah atau digunakan.

b. Tabulasi

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

c. Analisis IKM dan Interpretasi

Berdasarkan KEMENPAN nomor 14 tahun 2017 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 :

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

Guna memperoleh nilai IKM digunakan rumus sebagai berikut :

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

Guna mempermudah interpretasi nilai IKM yang berkisar 25–100, sesuai dengan ketentuan dalam KEMENPAN nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

Hasil perhitungan tersebut kemudian dikategorikan sesuai dengan nilai persepsi dan interval nilai IKM seperti pada tabel 5. sebagai berikut :

Tabel 1. 5 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	TIDAK BAIK
1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	KURANG BAIK
2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	BAIK
3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Sumber: KEMENPANRB Nomor 14 Tahun 2017

d. 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.