



SURVEI KEPUASAN PELAYANAN ADMINSTRATIF DESA DESA PEKIK NYARING KABUPATEN BENGKULU TENGAH

VILLAGE ADMINSTRATIVE SERVICE SURVEY PEKIK NYARING VILLAGE, CENTRAL BENGKULU REGENCY

Alimansyah^{1*}, Qori Rahayu²

¹Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bengkulu

² Mahasiswa Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Bengkulu

*Corresponding author: alimansyah@unib.ac.id

How to Cite

Alimansyah, Qori Rahayu. (2026) SURVEI KEPUASAN PELAYANAN ADMINSTRATIF DESA DESA PEKIK NYARING KABUPATEN BENGKULU TENGAH. *SENGKUNI Journal –Social Sciences and Humanities*. 7(1). DOI: <https://doi.org/10.37638/sengkuni.7.1.39-58>

ARTICLE HISTORY

Received 14 April 2026]

Revised [20 May 2026]

Accepted [10 June 2026]

Published [30 June 2026]

KEYWORDS

*administratif, desa, survei,
kepuasan, pelayanan*

**This is an open access
article under the [CC-
BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license**



ABSTRAK

Tujuan survei ini dilakukan untuk mengetahui kepuasan warga terhadap pelayanan administrative desa oleh Pemerintah Desa Pekik Nyaring pada tahun 2025. Survei ini dilakukan dengan menggunakan teknik sampel acidental kepada 30 orang responden yang terdiri dari masyarakat Desa Pekik Nyaring yang pernah menerima pelayanan administratif desa. Teknik pengumpulan data melalui kuisioner dengan 10 pertanyaan yang diajukan yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, biaya/tarif pelayanan, kesesuaian produk pelayanan yang sesuai standar, kemampuan atau kompetensi petugas pelayanan, perilaku petugas pelayanan, sarana dan prasarana pelayanan, penanganan pengaduan saran dan masukan dan kenyamanan lingkungan, serta keamanan pelayanan. Untuk mengukur kepuasan digunakan empat kategori yang menjadi indeks pengukuran yaitu sangat puas, puas, kurang puas dan tidak puas. Dari hasil survei tentang kepuasan pengguna pelayanan di Desa Pekik Nyaring mengungkapkan bahwa hasilnya adalah Puas, dengan skor Indeks yaitu 77,35. Berdasarkan hasil ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah desa pekik nyaring untuk dapat mempertahankan unsur-unsur pelayanan yang ada dan sudah baik dan sangat baik serta dapat memperbaiki unsur-unsur pelayanan yang ada untuk menjadi lebih baik lagi di tahun selanjutnya dalam memberikan pelayanan administratif desa yang prima.

ABSTRACT

The purpose of this survey was to determine the satisfaction of residents with village administrative services by the Pekik Nyaring Village Government in 2025. This survey was conducted using an asidental sampling technique to 30 respondents consisting of Pekik Nyaring Village residents who had received village administrative services. The data collection technique was through a questionnaire with 10 questions asked, namely service requirements, service procedures, service speed, service costs/rates, suitability of service products to standards, ability or competence of service officers, behavior of service officers, service facilities and infrastructure, handling complaints, suggestions and input and environmental comfort, and service security. To measure satisfaction, four categories were used as measurement indexes, namely very satisfied, satisfied, less satisfied and dissatisfied. From the results of the survey on user satisfaction of services in Pekik Nyaring Village, it was revealed that the result was Satisfied, with an Index score of 77.35. Based on these results, it is hoped that it can be an evaluation material for the Pekik Nyaring village government to be able to maintain existing service elements that are already good and very good and can improve existing service elements to be even better in the following year in providing excellent village administrative services.

PENDAHULUAN

Pada dasarnya, pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Oleh sebab itu, setiap ada kebutuhan warga negara yang harus dilayani, maka negara harus hadir untuk memberikan pelayanan publik tersebut. Hal ini sejalan dengan arti pelayanan publik sebagaimana diartikan dalam Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat 1 sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan Perundang-Undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, menyatakan bahwa hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat atau pengguna yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan (Gomez & Edgar, 2019; Suci Pratiwi, 2020).

Semakin terbukanya informasi saat ini menuntut penyelenggara pelayanan publik agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima. Seiring dengan besarnya tuntutan akan penerapan *good governance*, maka tuntutan akan pelayanan publik yang berkualitas juga semakin menjadi besar (Suci Pratiwi, 2020; Zulfikar, 2018). Namun, sebaliknya keinginan pengguna layanan masih sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal dan melelahkan dan tidak berkualitas. Kualitas adalah suatu standar yang harus dicapai oleh seseorang atau kelompok atau lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa (Heny & Nurdin, 2018; Khan & Johnson, 2020). Pengertian kualitas tersebut menunjukkan bahwa kualitas itu berkaitan erat dengan pencapaian standar yang diharapkan. Pengguna akan sangat puas terhadap pelayanan apabila dirinya mendapatkan pelayanan dengan baik, dan tentunya hal tersebut akan memberikan kesan positif dalam diri setiap masyarakat, khususnya terhadap kinerja aparatur pemerintah. Kepuasan masyarakat atau pengguna layanan menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan berkualitas atau prima.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan atau acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan teratur (Heny & Nurdin, 2018; Thomsen et al., 2020). Standar pelayanan merupakan ukuran yang harus dimiliki dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Standar pelayanan sekurang-kurangnya terdiri dari : Dasar hukum, persyaratan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas

pemberi pelayanan, pengawasan internal, pengawasan external, penanganan pengaduan, saran dan masukan, jaminan pelayanan.

Sedangkan menurut KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 standar pelayanan publik merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggara pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan, agar pelayanan yang diberikan berkualitas. Standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi : prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas memberi pelayanan. Selain itu di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pada pasal 34 disebutkan bahwa pelaksanaan dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut : adil dan tidak diskriminatif, cermat, santun dan ramah, tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut, profesional, tidak mempersulit, patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar, menunjang tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara, tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan, tidak menyalagunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik, tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif, tidak menyalagunakan informasi, jabatan, dan kewenangan yang dimiliki, sesuai dengan kepastian dan tidak menyimpang dari prosedur.

Apabila pelayanan publik dilakukan sesuai dengan aturan dan mempunyai standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan maka pelayanan prima atau berkualitas tinggal diterapkan sesuai standar yang sudah ada, sehingga apabila hal ini bisa diterapkan maka pengguna layanan akan merasa puas terhadap kinerja pemberi layanan. Berdasarkan pemaparan di atas, untuk melihat apakah pelayanan sudah sesuai standar dan pengguna puas dengan standar pelayanan yang ada maka dalam survei ini, peneliti merumuskan permasalahan dalam sebuah pertanyaan dalam survei ini adalah bagaimana kepuasan masyarakat desa pekik nyaring terhadap pelayanan administratif desa?

Tujuan survei dilaksanakan untuk melihat dan mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik

Survei kepuasan pelayanan administratif desa ini memiliki manfaat yang komprehensif dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Melalui survei ini, pemerintah desa dapat mengidentifikasi kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik sehingga dapat dilakukan perbaikan yang tepat sasaran. Selain itu, survei ini berfungsi sebagai instrumen untuk mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik, sehingga memungkinkan evaluasi berkelanjutan terhadap efektivitas layanan. Hasil survei juga menjadi bahan dasar yang objektif dalam penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan berdasarkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Melalui survei ini diperoleh indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik, yang dapat dijadikan benchmarking untuk mengukur pencapaian standar pelayanan. Lebih lanjut, publikasi hasil survei dapat memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam meningkatkan kualitas layanannya,

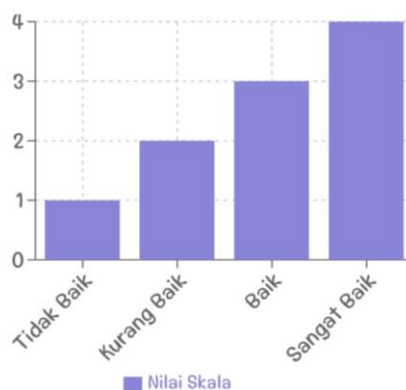
sekaligus memberikan transparansi kepada masyarakat sehingga mereka dapat mengetahui gambaran nyata tentang kinerja unit pelayanan dan ikut berpartisipasi dalam proses pengawasan pelayanan publik.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode survei, penentuan sampel menggunakan teknik accidental sampling untuk mengambil sampel yaitu sebanyak 30 orang. Teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuisioner yang terdiri dari 10 pertanyaan yaitu tentang yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, biaya/tarif pelayanan, kesesuaian produk pelayanan sesuai standar, kemampuan atau kompetensi petugas pelayanan, perilaku petugas pelayanan, sarana dan prasarana pelayanan, penanganan pengaduan saran dan masukan dan kenyamanan lingkungan, keamanan pelayanan. Skala penilaian persepsi dari pertanyaan kuisioner, pertanyaan Satu (P1) Sampai dengan pertanyaan ke sepuluh (P10). Nilai skala persepsi yaitu : Sangat baik/Sangat puas = nilai 3-4, Puas/baik = Nilai 2-2,99, Kurang baik/Kurang puas = 1-1,99 dan Tidak baik/puas = Nilai <1. Sedangkan Nilai Interval Konversi dari Survei Indeks Kepuasan adalah : Tidak Baik/Puas = 25.00 – 43,75 , Kurang Baik/Puas = 43,76 – 62.50, Puas/Baik = 62,51 – 81,25, Sangat Puas/Baik = 81,26 – 100,0 Sebagaimana terdapat di dalam tabel 1.1 di bawah ini.

Tabel 1. Skala Penilaian Persepsi dan Interval Konversi Indeks Kepuasan

Nomor	Nilai Skala Persepsi	Nilai Interval Konversi Indeks Kepuasan	Kepuasan Pengguna Layanan
1	1 = Tidak Baik	25.00 – 43,75	Tidak Puas
2	2 = Kurang Baik	43,76 – 62,50	Kurang Puas
3	3 = Baik	62,51 - 81,25	Puas
4	4 = Sangat Baik	81,25 – 100.0	Sangat Puas



Gambar I. Grafik Skala Penilaian dan insterval Konveksi Indeks Kepuasan

Keterangan :

1. Nilai penimbang untuk mendapatkan nilai indeks yaitu 01 yang dikalikan sama pada semua unsur pertanyaan P1 sd P10.

2. Nilai Dasar atau Terendah Interval Konversi yaitu 25.00 yang didapatkan dari jumlah nilai total 100 dibagi 4 atau 4/100.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Hasil Survei

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan desa dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Pelayanan administratif desa harus diselenggarakan secara cepat, mudah, terjangkau, dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan menjadi ukuran penting dalam menilai efektivitas dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa. Alur pelayanan di Desa Pekik Nyaring secara umum ditampilkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Alur pelayanan di kantor Desa Pekik Nyaring, Bengkulu Tengah

Pelayanan administratif di Desa Pekik Nyaring diawali dengan pengajuan permohonan oleh masyarakat yang dilengkapi dengan persyaratan sesuai jenis layanan yang dibutuhkan. Petugas pelayanan kemudian melakukan pemeriksaan kelengkapan berkas. Apabila persyaratan belum lengkap, pemohon diminta melengkapi dokumen yang diperlukan. Selanjutnya, berkas yang telah lengkap diregistrasi dan dicatat dalam administrasi desa untuk dilakukan verifikasi data. Setelah verifikasi selesai, petugas menyusun dokumen pelayanan yang dibutuhkan dan menyerahkannya kepada pejabat yang berwenang untuk dilakukan pemeriksaan serta pengesahan. Dokumen yang telah disahkan kemudian diserahkan kepada pemohon. Pada tahap akhir, masyarakat diberikan kesempatan untuk menyampaikan saran, masukan, atau pengaduan sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Survei ini dilaksanakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat Desa Pekik Nyaring terhadap pelayanan administratif desa sesuai dengan alur pada Gambar 1. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode

survei, melibatkan 30 responden yang dipilih secara *accidental sampling*. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang memuat sepuluh unsur pelayanan, yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, biaya atau tarif pelayanan, kesesuaian produk pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, sarana dan prasarana, penanganan pengaduan, serta kenyamanan dan keamanan pelayanan. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan skala persepsi dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk mengetahui kategori kepuasan pengguna layanan. Pembahasan berikut akan menguraikan hasil penilaian masyarakat pada masing-masing unsur pelayanan serta interpretasinya berdasarkan nilai indeks kepuasan yang diperoleh.

Berdasarkan hasil survei dari 10 pertanyaan pelayanan administratif di desa Pekik Nyaring, maka diperoleh rekapitulasi hasil skor jawaban, nilai rata-rata, dan kategori pelayanan yang ditampilkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Pelayanan Adminisratif Desa Pekik Nyaring

No	Q&A	Jawaban				SKOR				Jumlah Skor	Jumlah Skor/ Responden	Jumlah Skor/ Responden (x0,1)	Keterangan
		TB	KB	B	SB	TB (x1)	KB (x2)	B (x3)	SB (x4)				
1	P1	-	2	28	-	-	4	84	-	88	2,933	0,293	B
2	P2	-	2	26	2	-	4	78	8	90	3,000	0,300	SB
3	P3	-	6	21	3	-	12	63	12	87	2,900	0,290	B
4	P4	-	-	8	22	-	-	24	88	112	3,733	0,373	SB
5	P5	-	3	26	1	-	6	78	4	88	2,933	0,293	B
6	P6	-	3	25	2	-	6	75	8	89	2,966	0,296	B
7	P7	-	-	23	7	-	-	69	28	97	3,233	0,323	SB
8	P8	-	-	28	2	-	-	84	8	92	3,066	0,306	B
9	P9	-	-	30	-	-	-	90	-	90	3,000	0,300	SB
10	P10	-	-	24	6	-	-	72	24	96	3,200	0,320	SB
Jumlah												3,094	
												77,35	

Keterangan :

- P.1 sampai p.10 merupakan pertanyaan yang tertera di lembar kuisisioner.
- Nilai rata-rata kurang dari 1 = unsur pelayanan Tidak Baik (TB)
- Nilai rata-rata diatas 1 kurang dari 2 = unsur pelayanan Kurang Baik (KB).
- Nilai rata-rata diatas 2 sd 3 = unsur pelayanan Baik (B).
- Nilai rata-rata 3 sd 4 = unsur pelayanan Sangat Baik (SB).

Hasil survei menunjukkan bahwa secara umum masyarakat Desa Pekik Nyaring memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan administratif desa. Seluruh unsur pelayanan memperoleh nilai rata-rata di atas 2,90 yang

termasuk dalam kategori baik hingga sangat baik. Temuan ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat desa telah berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu memberikan pelayanan yang mudah, cepat, terjangkau, dan berkualitas kepada masyarakat.

Persyaratan Pelayanan (P1)

Unsur persyaratan pelayanan memperoleh skor rata-rata sebesar 2,933 dengan kategori **Baik**. Tingginya persentase responden yang memberikan penilaian baik (93,3%) menunjukkan bahwa masyarakat menilai persyaratan administrasi yang ditetapkan oleh pemerintah desa relatif jelas, mudah dipahami, dan tidak memberatkan. Persyaratan pelayanan yang jelas merupakan salah satu indikator penting dalam pelayanan publik karena dapat mengurangi ketidakpastian masyarakat dalam mengurus kebutuhan administrasinya. Menurut standar pelayanan publik, kejelasan persyaratan akan meningkatkan efektivitas pelayanan dan mengurangi potensi kesalahan dalam proses administrasi (Heny & Nurdin, 2018). Meskipun demikian, masih terdapat sebagian kecil responden yang belum memberikan penilaian optimal, sehingga pemerintah desa perlu terus melakukan sosialisasi mengenai persyaratan pelayanan melalui media informasi yang mudah diakses masyarakat.

Prosedur Pelayanan (P2)

Prosedur pelayanan memperoleh skor rata-rata 3,000 dengan kategori **Sangat Baik**. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai alur pelayanan yang diterapkan oleh pemerintah desa telah berjalan secara sistematis dan mudah diikuti. Kejelasan prosedur merupakan salah satu unsur yang sangat menentukan kualitas pelayanan karena berkaitan langsung dengan kemudahan akses masyarakat terhadap layanan publik. Prosedur yang sederhana dan transparan dapat meminimalkan terjadinya birokrasi yang berbelit-belit serta meningkatkan efisiensi pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa pemerintah desa telah mampu menerapkan mekanisme pelayanan yang sesuai dengan prinsip *good governance*, khususnya dalam aspek transparansi dan akuntabilitas pelayanan (Hansson et al., 2015; Zulfikar, 2018).

Kecepatan Pelayanan (P3)

Kecepatan pelayanan memperoleh skor rata-rata 2,900 dan menjadi unsur dengan nilai terendah dibandingkan unsur lainnya. Meskipun masih berada dalam kategori **Baik**, terdapat 20% responden yang memberikan penilaian kurang baik. Kondisi ini mengindikasikan bahwa waktu penyelesaian pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Kecepatan pelayanan merupakan salah satu indikator utama kepuasan pengguna layanan karena berkaitan langsung dengan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik (Zulfikar, 2018). Semakin cepat pelayanan diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat. Rendahnya nilai pada unsur ini dapat disebabkan oleh keterbatasan jumlah petugas, tingginya jumlah masyarakat yang dilayani pada waktu tertentu, atau proses administrasi yang masih memerlukan beberapa tahapan verifikasi. Oleh karena itu, pemerintah desa perlu melakukan evaluasi terhadap proses kerja pelayanan untuk meningkatkan kecepatan penyelesaian administrasi tanpa mengurangi kualitas pelayanan yang diberikan.

Biaya/Tarif Pelayanan (P4)

Unsur biaya atau tarif pelayanan memperoleh skor rata-rata tertinggi yaitu 3,733 dengan kategori **Sangat Baik**. Tidak adanya responden yang memberikan penilaian negatif menunjukkan bahwa masyarakat sangat puas terhadap aspek biaya pelayanan. Hasil ini mengindikasikan bahwa pelayanan administrasi yang diberikan pemerintah desa telah memenuhi prinsip keterjangkauan biaya sebagaimana yang diamanatkan dalam standar pelayanan publik. Tingginya tingkat kepuasan pada unsur ini kemungkinan disebabkan oleh sebagian besar layanan administrasi desa diberikan secara gratis atau dengan biaya yang sangat rendah sehingga tidak menimbulkan beban ekonomi bagi masyarakat. Transparansi dalam informasi biaya juga berkontribusi terhadap meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan. (Suci Pratiwi, 2020)

Kesesuaian Produk Pelayanan (P5)

Kesesuaian produk pelayanan memperoleh skor rata-rata 2,933 dengan kategori **Baik**. Hasil ini menunjukkan bahwa dokumen atau produk pelayanan yang diterima masyarakat telah sesuai dengan kebutuhan dan standar pelayanan yang ditetapkan. Kesesuaian produk pelayanan menjadi indikator penting karena mencerminkan kemampuan organisasi pelayanan dalam menghasilkan output yang tepat, akurat, dan dapat digunakan oleh masyarakat sesuai tujuan pengurusan administrasi (Moon, 2020). Meskipun sebagian besar responden merasa puas, masih terdapat responden yang memberikan penilaian kurang baik. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan ketelitian dalam proses administrasi agar kualitas produk pelayanan semakin optimal.

Kompetensi Petugas Pelayanan (P6)

Kompetensi petugas pelayanan memperoleh skor rata-rata 2,966 dengan kategori **Baik**. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai kemampuan aparatur desa dalam memberikan pelayanan sudah cukup memadai. Kompetensi petugas mencakup pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan dalam memberikan informasi maupun menyelesaikan kebutuhan administrasi masyarakat. Aparatur yang kompeten akan mampu memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan profesional (Sorrentino et al., 2018). Meskipun demikian, masih terdapat responden yang menilai kompetensi petugas kurang baik. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan, bimbingan teknis, dan pengembangan kompetensi perlu terus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di masa mendatang.

Perilaku Petugas Pelayanan (P7)

Perilaku petugas pelayanan memperoleh skor rata-rata 3,233 dengan kategori **Sangat Baik**. Tidak adanya penilaian negatif dari responden menunjukkan bahwa petugas pelayanan telah mampu memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah, sopan, dan profesional. Sikap petugas merupakan salah satu faktor yang sangat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Menurut teori kualitas pelayanan, dimensi empati dan keramahan petugas menjadi aspek penting dalam membangun kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Tingginya nilai pada unsur ini menunjukkan bahwa aparatur desa telah berhasil menerapkan etika pelayanan publik yang baik dalam berinteraksi dengan masyarakat.

Sarana dan Prasarana Pelayanan (P8)

Sarana dan prasarana pelayanan memperoleh skor rata-rata 3,066 dengan kategori **Baik**. Mayoritas responden menilai bahwa fasilitas yang tersedia telah memadai untuk menunjang pelaksanaan pelayanan administratif. Ketersediaan ruang pelayanan yang nyaman, peralatan administrasi yang memadai, serta fasilitas pendukung lainnya sangat berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan. Hasil ini menunjukkan bahwa pemerintah desa telah berupaya menyediakan fasilitas pelayanan yang cukup baik. Namun demikian, peningkatan kualitas sarana dan prasarana tetap perlu dilakukan secara berkelanjutan guna menyesuaikan dengan perkembangan kebutuhan masyarakat dan teknologi pelayanan publik.

Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (P9)

Penanganan pengaduan memperoleh skor rata-rata 3,000 dengan kategori **Sangat Baik**. Seluruh responden memberikan penilaian baik terhadap unsur ini, yang menunjukkan adanya tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap mekanisme pengaduan yang tersedia. Sistem pengaduan yang efektif merupakan bagian penting dari pelayanan publik yang berorientasi pada masyarakat karena memberikan ruang bagi pengguna layanan untuk menyampaikan kritik, saran, maupun keluhan. Hasil ini menunjukkan bahwa pemerintah desa telah mampu menyediakan mekanisme komunikasi dua arah yang berjalan dengan baik sehingga masyarakat merasa aspirasi mereka dapat diterima dan ditindaklanjuti secara tepat.

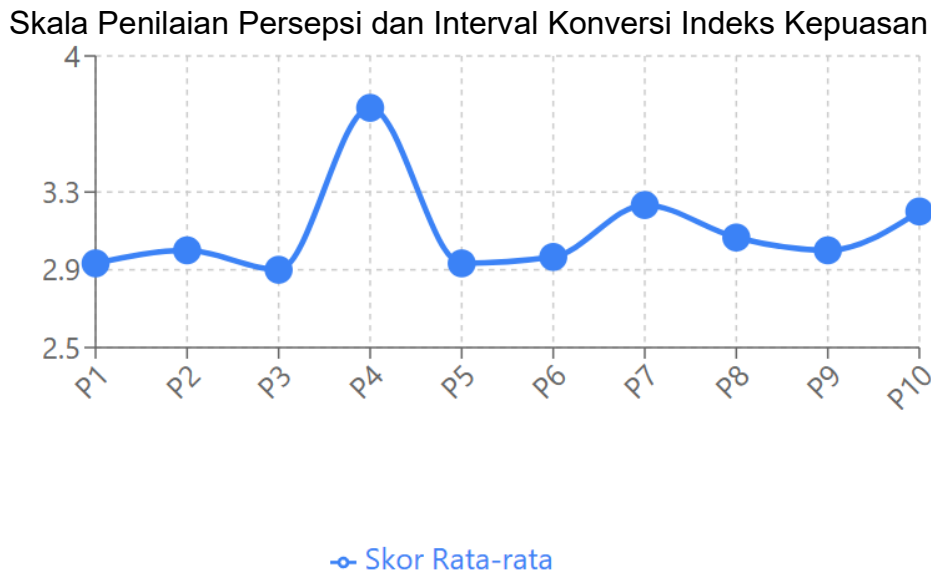
Kenyamanan dan Keamanan Lingkungan Pelayanan (P10)

Unsur kenyamanan dan keamanan lingkungan pelayanan memperoleh skor rata-rata 3,200 dengan kategori **Sangat Baik**. Tingginya tingkat kepuasan masyarakat pada unsur ini menunjukkan bahwa lingkungan pelayanan telah mampu menciptakan suasana yang aman, tertib, dan nyaman bagi pengguna layanan. Lingkungan pelayanan yang nyaman dapat meningkatkan pengalaman masyarakat selama proses pelayanan berlangsung dan secara tidak langsung meningkatkan persepsi terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan. Aspek keamanan dan kenyamanan juga mencerminkan perhatian pemerintah desa terhadap kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang manusiawi dan berkualitas.

Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa pelayanan administratif di Desa Pekik Nyaring telah diselenggarakan dengan kualitas yang baik hingga sangat baik. Unsur biaya/tarif pelayanan menjadi aspek yang memperoleh penilaian tertinggi, sedangkan kecepatan pelayanan menjadi aspek yang memperoleh penilaian terendah meskipun masih berada dalam kategori baik. Temuan ini mengindikasikan bahwa pemerintah desa telah berhasil memenuhi sebagian besar harapan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Namun demikian, peningkatan pada aspek kecepatan pelayanan, kompetensi petugas, dan kesesuaian produk pelayanan perlu menjadi prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat bahwa kepuasan masyarakat dapat dicapai melalui penerapan standar pelayanan publik yang konsisten, transparan, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan nilai rata-rata setiap unsur layanan diatas, maka untuk mendapatkan nilai indeks kepuasan pelayanan adalah 3,094. Dengan demikian

hasil survei kepuasan pelayanan nilai indeks kepuasan = nilai indeks x nilai dasar konversi yaitu = $3,094 \times 25 = 77,35$. Berdasarkan tabel skala penilaian (Tabel 1), maka kepuasan reponden terhadap pelayanan berada pada kategori PUAS. Skala penilaian persepsi dan interval konversi indeks kepuasan ditampilkan pada Gambar 2.



Gambar 2.Rekapitulasi Hasil Survei

Hasil survei kepuasan pelayanan administratif Desa Pekik Nyaring dengan indeks kepuasan sebesar 77,35 (kategori "PUAS") menunjukkan pencapaian pelayanan yang sudah berjalan baik dalam konteks pelayanan publik di tingkat desa. Dari hasil pencapaian nilai ini juga menunjukkan capaian yang positif meskipun belum sepenuhnya mencapai nilai Sangat Puas. Capaian ini sejalan dengan temuan penelitian yang dilakukan pada berbagai institusi pelayanan publik di Indonesia yang menunjukkan tren peningkatan kualitas pelayanan dalam beberapa tahun terakhir.

Jika dibandingkan dengan standar kepuasan masyarakat sebagaimana diatur dalam KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003, nilai indeks 77,35 berada dalam kategori Puas (62,51–81,25) yang menunjukkan bahwa Pemerintah Desa Pekik Nyaring telah mampu memenuhi sebagian besar standar pelayanan publik, tetapi masih perlu peningkatan terutama pada aspek sarana-prasarana serta kecepatan pelayanan.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 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 (Ombudsman RI, 2024). Dalam konteks ini, hasil IKM Desa Pekik Nyaring yang mencapai 77,35 menunjukkan bahwa pelayanan administratif desa telah memenuhi standar kepuasan yang dapat diterima masyarakat, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan menuju kategori "Sangat Puas" (81,26-100,0).

Penelitian ini juga sejalan dengan temuan Triguno dalam Hardiyansyah (2011) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh standar yang

mencakup sumber daya manusia, proses kerja, serta hasil pelayanan. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan administratif di Desa Pekik Nyaring dapat difokuskan pada penguatan sarana penunjang, pelatihan kompetensi aparatur, serta digitalisasi prosedur pelayanan agar lebih cepat dan efisien.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil survei tentang indeks kepuasan masyarakat desa terhadap pelayanan administrative desa oleh pemerintah desa pekik nyaring, berdasarkan unsur-unsur pertanyaan yang diajukan kepada responden, didapatkan kesimpulan bahwa kinerja pelayanan administrative desa pada tahun 2025 sebagai berikut : Persyaratan pelayanan Baik, Prosedur pelayanan Baik, Kecepatan pelayanan Baik, Biaya/tarif pelayanan Baik, Kesesuaian produk pelayanan yang sesuai standar Baik, Kemampuan atau kompetensi petugas pelayanan Baik , Prilaku petugas pelayanan Baik, Sarana dan prasarana pelayanan Baik, Penanganan pengaduan saran dan masukan Baik dan kenyamanan lingkungan serta keamanan pelayanan Baik.

Sedangkan hasil kesimpulan untuk kepuasan adalah Puas, dengan skor Indeks yaitu 77,35. Dari hasil survei ini maka diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah desa pekik nyaring kedepan untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan lagi unsur-unsur pelayanan yang sudah baik. Sehingga diharapkan pada tahun selanjutnya kinerja pelayanan terhadap masyarakat dapat meningkat menjadi sangat baik serta menjadikan warga sangat puas atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa pekik nyaring.

Saran Berdasarkan hasil penelitian, Pemerintah Desa Pekik Nyaring disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi dengan fokus pada beberapa aspek penting yang masih bisa ditingkatkan dalam pemberian pelayanan administratif desa.

Ucapan terima kasih kepada LPPM Universitas Bengkulu dan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UNIB, yang telah menaungi penelitian ini sehingga dapat terlaksana melalui pendanaan penelitian PNPB FISIP tahun 2005 dengan nomor kontrak 3548/UN30.9/PM/2025.

DAFTAR RUJUKAN

- Gomez, R. & Edgar, A. (2019). Open government and citizen participation: Perceptions between civil society organizations and government. *EJournal of EDemocracy and Open Government*, 11(2), 1–13. <https://doi.org/10.29379/jedem.v11i2.539>
- Hansson, K., Belkacem, K. & Ekenberg, L. (2015). Open Government and Democracy: A Research Review. *Social Science Computer Review*, 33(5), 540–555. <https://doi.org/10.1177/0894439314560847>
- Heny, A. & Nurdin, M. (2018). Menuju Pemerintahan Terbuka (Open Government) Melalui Penerapan E-Government. *Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 1–17.
- Khan, Z. T. & Johnson, P. A. (2020). Citizen and government co-production of data: Analyzing the challenges to government adoption of VGI. *Canadian Geographer*, 64(3), 374–387. <https://doi.org/10.1111/cag.12619>
- Moon, M. J. (2020). Shifting from Old Open Government to New Open

- Government: Four Critical Dimensions and Case Illustrations. *Public Performance and Management Review*, 43(3), 535–559. <https://doi.org/10.1080/15309576.2019.1691024>
- Sorrentino, M., Sicilia, M. & Howlett, M. (2018). Understanding co-production as a new public governance tool. *Policy and Society*, 37(3), 277–293. <https://doi.org/10.1080/14494035.2018.1521676>
- Suci Pratiwi, C. (2020). Implementasi E-Government Pada Situs Web Pemerintah Menuju Tata Kelola Pemerintahan Berbasis Open Government Di Provinsi Jambi. *Jurnal Khazanah Intelektual*, 2(1), 109–126. <https://doi.org/10.37250/newkiki.v2i1.18>
- Thomsen, M. K., Baekgaard, M. & Jensen, U. T. (2020). The Psychological Costs of Citizen Coproduction. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 30(4), 656–673. <https://doi.org/10.1093/jopart/muaa001>
- Zulfikar, A. (2018). *Open Government Partnership in Indonesia*. May, 1–11. <https://doi.org/10.31227/OSF.IO/E87BZ>