

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KINERJA
PEMERINTAH**
*(Studi Pada Gampong Alue Naga Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda
Aceh)*

Mahmuddin, dan Mella Rifani

Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry

<mahmuddin.mahmuddin@ar-raniry.ac.id>

Abstrak: Artikel ini mengkaji tentang kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintahan gampong. Ada hal menarik terkait persoalan kinerja pemerintahan gampong salah satunya Gampong Alue Naga di Kota Banda Aceh. Pemerintahan gampong Alue Naga belum merujuk kepada Qanun Kota Banda Aceh Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Pemerintahan Gampong. Kajian ini memfokuskan pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap pemerintahan gampong Alue Naga kecamatan Syiah Kuala kota Banda Aceh di ukur berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat yang belum diketahui. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat jika diukur dengan Standar Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan Kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah Pemerintahan Gampong dan masyarakat Gampong Alue Naga sebanyak 1.270 orang. Teknik pengambilan Sampel dilakukan secara *Teknik Survei*. Ukuran Sampel sebanyak 100 orang dengan menggunakan rumus Slovin. Teknik pengumpulan data menggunakan Observasi, Dokumentasi dan Angket. Teknik analisis data menggunakan Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Interpretasi dan analisis kuandran. Hasil penelitian ini menunjukkan berdasarkan indikator Kepuasan masyarakat Alue Naga secara umum puas dalam hal penyelenggaraan pemerintahan gampong dan pembinaan masyarakat gampong alue naga kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh oleh pemerintah gampong. Namun ada juga aspek yang kurang puas seperti pada indikator regulasi gampong dan penataan administrasi gampong yang dilakukan oleh pemerintah gampong Alue Naga Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh.

Kata Kunci: Indeks Kepuasan Masyarakat, Pemerintahan Gampong Alue Naga

PENDAHULUAN

Dalam upaya peningkatan pelayanan publik yang berkualitas, termasuk di daerah, pemerintah pusat melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara telah menerbitkan peraturan keputusan MENPAN Nomor 23 Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum

Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Keputusan tersebut diterbitkan untuk seluruh instansi pemerintahan baik ditingkat pusat maupun di daerah, untuk melakukan survey Indeks Kepuasan masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur untuk keberhasilan suatu penyelenggaraan pelayanan. Tindak lanjut dari peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara telah menetapkan pedoman umum tentang penyusunan IKM.¹

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia kepuasan adalah puas, merasa senang, perihal hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegasan dan sebagainya. Kepuasan dapat diartikan dengan perasaan yang puas, rasa senang dan kelegaannya seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa telah mendapatkan pelayanan atau jasa dengan baik.²

Penyelenggaraan Pemerintahan Gampong dilaksanakan melalui sistem perencanaan pembangunan gampong dan didukung dengan penerapan sistem tata kelola keuangan berbasis kinerja dalam rangka meningkatkan fungsi pelayanan publik kepada masyarakat Gampong. Wewenang legislasi Pemerintahan Gampong perlu didukung oleh penguatan kelembagaan Tuha Peut gampong sebagai Badan Permusyawaratan Gampong Untuk meningkatkan kehidupan berdemokrasi di Gampong untuk meningkatkan kehidupan berdemokrasi di Gampong dan dalam rangka melaksanakan prinsip sering mengawasi dalam sistem Pemerintahan gampong. Pemerintahan gampong juga diberikan wewenang penyelesaian persengketaan adat (*community justice sytem*) dalam kehidupan gampong.³

Pemerintahan Gampong Alue Naga adalah sebuah struktur organisasi yang memberikan pelayanan baik kepada masyarakat. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan tujuan didalam sebuah struktur organisasi pemerintahan gampong. Dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dituntut untuk bertindak cepat dan akurat, semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik.

Pemerintahan Gampong yang ada di Alue Naga harus memiliki tujuan untuk menampung semua aspirasi masyarakat didalam semua bidang demi untuk kesejahteraan masyarakat setempat. Pemerintahan gampong Alue Naga sebagai penyedia layanan publik tentunya bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Jika terdapat didalam sebuah gampong Alue Naga seperti rendahnya mutu

¹ Keputusan MENPAN Nomor 25 Tahun 2004

² <https://ibnuhasanhasibuan.wordpress.com/pengertian-kepuasan-konsumen/> Diakses pada tanggal 4 Juni 2018

³ Qanun Kota Banda Aceh No 1 Tahun 2019 *Tentang Pemerintahan Gampong*

pelayanan serta terlalu susah membuat masyarakat enggan mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan pemerintahan Gampong Alue Naga maka akan mendapatkan sanksi dari pemerintah dan akan diberika teguran supaya pihak pemerintahan gampong alue Naga bisa menjadi lebih baik lagi. Setelah peneliti lakukan observasi kepada masyarakat terdapat dari amatan awal peneliti, terdapat beberapa persoalan terkaitan pembinaan, perekonomian gampong, melaksanakan urusan perencanaan, regulasi Gampong, kesehatan, serta penataan administrasi perangkat Gampong. Maka dari hal tersebut, kajian ini menarik untuk di uraikan aspek Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pemerintahan Gampong Alue Naga Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh.

KERANGKA TEORI

Indek Kepuasan Masyarakat

Kepuasan konsumen merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik.⁴ Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk dan jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi.⁵

Secara garis besar, ada empat metode yang sering digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan. *Pertama*, Sistem Keluhan dan Saran, seperti kotak saran dilokasi-lokasi strategis, katu pos berprangko, saluran telepon bebas pulsa, website, email, fax, blog, dan lain-lain. *Kedua*, Ghost Shopping (mystery shopping), yaitu salah satu bentuk riset observasi partisipatoris yang memakai jasa orang-orang yang “menyamar” sebagai pelanggan perusahaan dan pesaing sembari mengamati secara rinci aspek-aspek layanan dan kualitas produk. *Ketiga*, Lost Customer Analysis, yaitu menghubungi atau mewawancarai para pelanggan yang telah beralih pemasok dalam rangka memahami penyebabnya dan melakukan perbaikan layanan. *Keempat*, Survei Kepuasan pelanggan, yakni baik melalui via pos, telepon, email, website, blog, maupun tatap muka langsung.⁶

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting yang proses didalamnya termasuk evaluasi kerja dimana akhir yang hendak dicapai adalah pelayanan yang lebih

⁴ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Strategik*, (Yogyakarta: Andi. 2012), hal.301

⁵ Lovelock dan Wirtz, *Pemasaran Jasa Perspektif*, edisi 7, (Jakarta: Erlangga), hal.74

⁶ Fandy Tjiptono, *Service Management*, ..., hal. 318

baik, efisien, dan lebih efektif yang lebih berbasis untuk kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dapat dikatakan sukses adalah ketika masyarakat mampu mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan keinginan mereka maka akan dikatakan sebagai acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga pelayanan publik.

Pemerintah Gampong

Pemerintahan gampong adalah struktur organisasi yang ada digampong yang memiliki tugas dan fungsi masing-masing untuk mensejahterakan gampong. Dimana gampong adalah kesatuan masyarakat hukum yang berada dibawah mukim dan dipimpin oleh keuchik yang berhak menyelenggarakan urusan rumah tangga sendiri, dimana pemimpin yang paling tinggi adalah keuchik yang bertugas untuk memimpin suatu gampong yang memiliki kewenangan untuk menyelenggarakan urusan rumah tangga gampong.⁷

Secara struktural, pemerintah gampong terdiri dari seorang keuchik, Sekretaris gampong, Ulee jurong, Kepala Urusan, Imuem gampong, dan Tuha peut gampong. Menurut Qanun Kota Banda Aceh Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Pemerintahan Gampong pasal 3, Kedudukan dan kewenangan gampong juga terdapat beberapa. *Pertama*, Kewenangan di bidang penyelenggaraan pemerintahan gampong. *Kedua*, Kewenangan dibidang pelaksanaan pembangunan gampong. *Ketiga*, Kewenangan dibidang pembinaan kemasyarakatan gampong. *Keempat*, Kewenangan di bidang pemberdayaan masyarakat gampong.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan didalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiono, metode kuantitatif merupakan jenis penelitian yang datanya berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.⁸ Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik survey, dimana metode penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara factual.⁹ Metode survey yang peneliti gunakan adalah dengan menyebar kuesioner kepada Aparatur pemerintahan Gampong dan masyarakat Gampong Alue Naga. Kajian ini juga menggunakan sampel karen jumlah populasi yang terlalu

⁷ Qanun Kota Banda Aceh Nomor 1 Tahun 2019 *Tentang Pemerintahan Gampong*

⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian: Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* (Bandung: Alfabeta, 2008), hal. 13

⁹ Moh Nazir, *Metode Penelitian*, (Bogor: Ghalia Indonesia,2005), hal. 56

banyak, sehingga data dari sampel ini akan dijadikan data utama dalam kajian yang dilakukan ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Gampong Alue Naga Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh

Gampong Alue Naga merupakan salah satu gampong di Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh yang berada di kawasan pesisir dan berbatasan langsung dengan Selat Malaka. Gampong Alue Naga dipisahkan oleh Sungai Lamyong yang berada ditengah gampong. Pasca tsunami penggunaan lahan di Gampong Alue Naga mengalami perubahan yang cukup besar. Gampong Alue Naga memiliki luas wilayah 242,6 Ha yang meliputi area pemukiman warga, sungai, pantai, dan rawa-rawa. Gampong Alue Naga dibagi menjadi 4 (empat) dusun, yaitu Dusun Buenot, Musafir, Kutaran dan Po Diamat. Luas wilayah Gampong Alue Naga 242,6 Ha dengan batas-batasnya sebagai berikut:

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

Secara tipologi Gampong Alue Naga berada di daerah pesisir pantai dan termasuk daerah rawan bencana alam, Gampong Alue Naga secara topografi (ketinggian) berada antara -0,45 m sampai dengan +1,00 m di atas permukaan laut (dpl), dengan rata-rata ketinggian 0,80m (dpl). Bentuk permukaan lahannya (fisiografi) relatif datar dengan kemiringan (lereng) antara 0-2 %. Bentuk permukaan ini menandakan bahwa tingkat erosi relatif rendah, namun sangat rentan terhadap genangan khususnya pada saat terjadinya pasang dan gelombang air laut terutama pada wilayah bagian pesisir pantai.

Penduduk Gampong Alue Naga Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh sesuai dengan data monografi Gampong berjumlah 1.660 Jiwa yang terdiri dari 913 Jiwa Laki-Laki dan 747 Jiwa Perempuan yang tersebar dalam 487 KK di 4 Dusun. Masyarakat Gampong Alue Naga memiliki budaya melaut dan bermata pencaharian sebagai nelayan hal ini dikarenakan topografi dari wilayahnya yang terletak di pesisir pantai sehingga masyarakat lebih banyak menghabiskan waktu dan kegiatan mereka untuk menangkap ikan di laut dan pesisir pantai.

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

Sedangkan Misi Pemerintah Gampong Alue Naga adalah, Penyelenggaraan Pemerintahan yang bersih, efektif, kompeten dan berwibawa, bebas dari korupsi dan penyalahgunaan kekuasaan. Mendorong masyarakat untuk meningkatkan usaha penambahan pendapatan keluarga. Memberikan Pendidikan dan Ketrampilan bagi Ibu-ibu dan Anak Gadis yg ada di Gampong. Meningkatkan Kegiatan keagamaan dan pendidikan agama bagi anak-anak.¹⁰

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

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

Kinerja pemerintahan gampong Alue Naga Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh jika di analisa dengan Indeks Kepuasan Masyarakat dapat di lihat dari beberapa unsur indeks Kepuasan. Ada beberapa unsur indek tersebut, diantaranya:

a. Memimpin Penyelenggaraan Pemerintah Gampong

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

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

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

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

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

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

Memimpin Penyelenggaraan Pemerintah Gampong di Alue Naga dapat dikatakan sudah sesuai dengan masyarakat harapan. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 3,9 dengan nilai Konversi IKM 78,00. Pembahasan diatas menunjukkan bahwa masyarakat menganggap Memimpin Penyelenggaraan Pemerintah Gampong sudah sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan dalam melayani Masyarakat Gampong Alue Naga Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh.

b. Membina dan Meningkatkan Perekonomian Gampong

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

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah gampong Alue Naga. Jumlah Nilai Unsur Membina dan Meningkatkan Perekonomian Gampong = 339

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

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

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

Membina dan Meningkatkan Perekonomian Gampong di Alue Naga dapat dikatakan kurang sesuai dengan masyarakat harapan. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 3,39 dengan nilai Konversi IKM 67,80. Pembahasan diatas menunjukkan bahwa masyarakat menganggap Membina dan Meningkatkan Perekonomian Gampong di Alue Naga belum sesuai dengan kepuasan masyarakat, maka perlu ditingkatkan kinerja pemerintah gampong dalam membina dan perekonomian gampong.

c. Melaksanakan Urusan Perencanaan

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

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah gampong Alue Naga.

Jumlah Nilai Unsur Melaksanakan Urusan Perencanaan = 289

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

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

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

Melaksanakan Urusan Perencanaan dapat dikatakan kurang sesuai dengan masyarakat harapan. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 2,89 dengan nilai Konversi IKM 57,80. Pembahasan diatas menunjukkan bahwa masyarakat menganggap Melaksanakan Urusan Perencanaan kurang sesuai dengan kepuasan masyarakat, maka perlu ditingkatkan kinerja sekretaris gampong dalam melaksanakan urusan perencanaan dengan baik

d. Regulasi Gampong

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

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah gampong Alue Naga.

Jumlah Nilai Unsur Regulasi Gampong = 340

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

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

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

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

kepuasan masyarakat, maka perlu ditingkatkan kinerja pemerintah gampong dalam melaksanakan manajemen regulasi gampong.

e. *Pembinaan Kemasyarakatan Gampong*

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

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah gampong Alue Naga. Jumlah Nilai Unsur Pembinaan Kemasyarakatan Gampong = 386

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

Nilai IKM Unsur Pembinaan Kemasyarakatan Gampong = $3,86 \times 20 = 77,20$

Berdasarkan perhitungan unsur Pembinaan Kemasyarakatan Gampong kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN RB No.14 Tahun 2017 Tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pemerintah Gampong Alue Naga 77,20 dengan kategori “Puas”.

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

f. *Penataan Administrasi Perangkat Gampong*

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

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah gampong Alue Naga.

Jumlah Nilai Unsur Penataan Administrasi Perangkat Gampong = 295

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

Nilai IKM Unsur Penataan Administrasi Perangkat Gampong = $2,95 \times 20 = 59,00$

Berdasarkan perhitungan unsur Penataan Administrasi Perangkat Gampong kategori mutu pelayanan IKM sesuai dengan KEPMENPAN RB

No.14 Tahun 2017 Tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pemerintah Gampong Alue Naga 59,00 dengan kategori “Kurang Puas”.

Penataan Administrasi Perangkat Gampong Alue Naga dapat dikatakan kurang sesuai dengan masyarakat harapan. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 2,95 dengan nilai Konversi IKM 59,00. Hal menunjukkan bahwa Penataan Administrasi Perangkat Gampong Alue Naga belum sesuai dengan kepuasan masyarakat, maka perlu ditingkatkan kinerja pemerintah gampong dalam melaksanakan urusan penataan administrasi perangkat gampong

g. *Melaksanakan Urusan Keuangan*

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

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah gampong Alue Naga.

Jumlah Nilai Unsur Melaksanakan Urusan Keuangan = 352

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

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

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

Melaksanakan Urusan Keuangan Gampong Alue Naga dapat dikatakan sudah sesuai dengan masyarakat harapan. Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan masyarakat 3,52 dengan nilai Konversi IKM 70,40. Data di atas menunjukkan bahwa Melaksanakan Urusan Keuangan Gampong Alue Naga sesuai dengan kepuasan masyarakat dalam melaksanakan urusan keuangan dengan baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan indikator Kepuasan Masyarakat Gampong Alue Naga Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh terhadap kinerja pemerintah gampong, secara umum puas dalam hal penyelenggaraan pemerintahan gampong dan pembinaan masyarakat gampong alue naga kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh oleh pemerintah gampong. Namun ada juga aspek yang kurang puas seperti pada indikator regulasi gampong dan penataan administrasi gampong yang dilakukan oleh pemerintah gampong Alue Naga Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh.

DAFTAR PUSTAKA

Badan Pusat Statistik Kota Banda Aceh, Kecamatan Syiah Kuala Dalam Angka 2020, Banda Aceh: 2020.

Fandy Tjiptono, Pemasaran Strategik, Yogyakarta: Andi, 2012.

Lovelock dan Wirtz, Pemasaran Jasa Perspektif, edisi 7, Jakarta: Erlangga.

Moh Nazir, Metode Penelitian, Bogor: Ghalia Indonesia, 2005.

Sugiyono, Metode Penelitian: Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Bandung: Alfabeta, 2008.

Keputusan MENPAN Nomor 25 Tahun 2004

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

Qanun Kota Banda Aceh Nomor 1 Tahun 2019 Tentang Pemerintahan Gampong