

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Kebijakan dan Tinjauan Teori

1. Tinjauan Kebijakan

Laswell dan Kaplan mendefinisikan kebijakan dengan “*projected program of goal, value, and practice*” yaitu program dilaksanakan demi mencapai tujuan dan nilai dalam praktik yang terarah (Taufiqurokhman, 2014, hal. 3). Terdapat kebijakan sebagai dasar penelitian ini, yaitu kebijakan publik mengenai Pelayanan Publik yang diatur dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, kebijakan mengenai Program TJSL diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2012 tentang Tanggung jawab Sosial dan Lingkungan Perseroan Terbatas, serta dalam lingkup BUMN kebijakan tersebut berasal dari PP Badan Usaha Milik Negara Nomor PER-01/MBU/03/2023 Tahun 2023 tentang Program Tanggung Jawab Sosial Dan Lingkungan Badan Usaha Milik Negara. Serta peraturan yang dimiliki oleh perusahaan yaitu Keputusan Direksi PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) Nomor: KD.306/KU/207/ASDP-2023 Tentang Tanggung Jawab Sosial dan Ekonomi. Peraturan mengenai evaluasi pelayanan publik dalam program CSR diatur dalam PP Lingkungan Hidup Dan Kehutanan Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Program Penilaian Peringkat Kinerja Perusahaan Dalam Pengelolaan Lingkungan Hidup serta PP Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Tinjauan Teori.

2. Tinjauan Teori

a. Administrasi Bisnis

1) Definisi Administrasi Bisnis

Administrasi dalam arti sempit adalah berasal dari kata *administratie* (bahasa Belanda), yang meliputi kegiatan seperti catat-mencatat, pembukuan ringan, surat-menyurat, ketik-mengetik, agenda

dan lain-lain, yang bersifat teknis ketatausahaan (*cherial work*) (Indika & Adia, 2021). Administrasi merupakan keseluruhan proses pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih dalam suatu bentuk kerjasama untuk mencapai tujuan tercapainya tujuan (Kamaluddin, 2017, hal. 1). Selain itu menurut Leonard D. White administrasi adalah suatu proses yang terdapat pada semua usaha kelompok baik Negara atau swasta, sipil atau militer, usaha yang besar atau yang kecil (Nasution, 2016, hal. 2). Administrasi berperan sangat penting untuk memberikan data yang diperlukan oleh pimpinan dan memudahkan untuk pengambilan keputusan dan berperan memudahkan pelaksanaan tugas (Kamaluddin, 2017, hal. 5).

Bisnis merupakan organisasi menjual barang atau layanan kepada pelanggan untuk mendapatkan laba (Kamaluddin, 2017, hal. 6). Menurut Supriyanto (2016) Administrasi bisnis merupakan suatu proses kerja sama yang dilakukan secara terus-menerus untuk memproduksi atau menyediakan barang, jasa, serta fasilitas untuk dijual pada masyarakat untuk memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya (D. I. Sari & Mansyur, 2021, hal. 127). Administrasi bisnis adalah tata susunan yang mengklasifikasikan tahap pekerjaan dalam bisnis yang disajikan secara jelas dan tegas serta terencana (Fahmi, 2019, hal. 2). Administrasi bisnis merupakan pemegang peran utama dalam kelancaran suatu usaha yang dilakukan oleh perusahaan (Kamaluddin, 2017, hal. 1). Dalam administrasi bisnis setidaknya terdapat empat unsur yang menjadi dasar yaitu; proses penyelenggaraan, kelompok yang terikat formal, kegiatan produksi, serta tujuan yang hendak dicapai (Baharuddin, 2023, hal. 5).

2) Tujuan Administrasi Bisnis

Menurut Irham Fahmi (2019, hal. 3) secara umum administrasi bisnis disusun dan dibuat untuk mewujudkan berbagai tujuan, tujuan tersebut antara lain;

- a) Untuk menciptakan pekerjaan yang tertata sesuai dengan visi dan misi manajemen perusahaan.
 - b) Untuk membangun pengawasan dan menghindari kesalahan yang mungkin timbul selama pekerjaan dilakukan.
 - c) Menumbuhkan kepercayaan kepada para *stakeholder* terhadap kinerja perusahaan baik secara jangka pendek dan jangka panjang.
- 3) Fungsi Administrasi Bisnis

Menurut Siswandi (2017, hal. 7) fungsi administrasi secara umum adalah sebagai berikut:

a) Planning

Fungsi perencanaan berkaitan dengan perencanaan kebutuhan perlengkapan dan penganggaran. Penyusunan perencanaan membutuhkan kegiatan administrasi, seperti pengumpulan data, pengolahan data, dan penyusunan perencanaan.

b) Organizing

Salah satu fungsi administrasi yang juga merupakan fungsi administrasi yang merupakan fungsi manajemen, yang berkaitan dengan unsur administrasi lainnya.

c) Reporting

Manajemen yang berada pada penyampaian perkembangan atau hasil dari kegiatan dengan pemberian keterangan dari tugas dan fungsi para pejabat yang lebih tinggi baik lisan maupun tulisan sehingga dalam menerima laporan dapat memperoleh gambaran tentang pelaksanaan tugas orang yang memberi laporan.

d) Budgeting

Fungsi terakhir berdasarkan fungsi administrasi keuangan ini untuk mengelola atau mengatur segala perencanaan tentang anggaran atau keuangan yang digunakan.

4) Dimensi Administrasi Bisnis

Menurut Kaban (2008) dalam (Pramesti, 2018, hal. 40) proses administrasi memiliki dimensi yang terikat satu sama lain untuk mencapai tujuan yang sama dimensi tersebut, yaitu:

a) Kebijakan

Kebijakan Publik merupakan pemanfaatan untuk memecahkan masalah dengan prinsip seperti, analisis kebijakan, implementasi kebijakan, dan monitoring & evaluasi kebijakan.

b) Organisasi

Wadah untuk menjalankan seluruh kegiatan usaha dalam bentuk struktur organisasi dengan tujuan memudahkan pimpinan untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

c) Manajemen

Seluruh proses kegiatan usaha diimplementasikan berdasarkan prinsip manajemen yaitu *planning, organizing, controlling*, serta pengambilan keputusan.

d) Etika

Mengingatkan mengenai etika memberikan tuntunan moral terhadap administrator tentang apa yang dianggap salah dan benar, atau baik dan buruk.

e) Lingkungan

Seluruh faktor yang berasal dari batas organisasi yang dapat mempengaruhi kegiatan organisasi, seperti kondisi politik, sosial dan budaya, serta hukum.

f) Akuntabilitas kinerja

Bentuk komitmen organisasi yang ditunjukkan dalam bentuk kinerja. Penilaian kinerja dilakukan dengan membandingkan antara pencapaian dengan standar yang telah dibuat oleh organisasi untuk memberikan motivasi agar dapat meningkatkan produktivitas.

5) Ruang lingkup Administrasi Bisnis

Menurut Rahmat (2013) dalam (Siswandi, 2017, hal. 5) bahwa ruang lingkup administrasi dibagi menjadi dua, yaitu :

a) Manajemen administratif

Kegiatan yang bertujuan untuk memberikan arahan kepada semua orang dalam organisasi agar dapat mengerjakan dengan tepat waktu dan sesuai dengan tujuan.

b) Manajemen operatif

Kegiatan untuk memberikan arahan dan binaan kepada pekerja agar dapat mengerjakan beban tugasnya masing-masing dengan efektif.

b. CSR

1) Definisi CSR

CSR merupakan bentuk kewajiban yang harus dipenuhi oleh pengusaha untuk merancang kebijakan, membuat keputusan yang dibutuhkan untuk tujuan nilai-nilai masyarakat (Kholis, 2020, hal. 4). Definisi lainnya mengenai CSR dikemukakan oleh (Ferrell et al., 2014, hal. 7) "*Social Responsibility refers to a business's strategic commitment to fulfilling economic, legal, ethical, and philanthropic responsibilities by the stakeholders.*" Tiga aspek pengelompokan CSR menurut John Elkington's yang dikemukakan dalam bukunya adalah *Tripple Bottom Line* yaitu, keuntungan (*profit*), sosial (*people*), dan lingkungan (*planet*) (Agustina et al., 2023, hal. 689). Dalam Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 47 Tahun 2012 tentang TJSL Perseroan Terbatas, TJSL sebagaimana dimaksud pada Pasal 2 "Setiap Perseroan selaku subjek hukum mempunyai tanggung jawab sosial dan lingkungan".

2) Prinsip CSR

Menurut Crowther & Aras (2010) dalam (Kholis, 2020, hal. 18) terdapat tiga prinsip utama yang menjadi dasar penerapan CSR adalah sebagai berikut:

- a) *Sustainability*, yang mengacu pada dampak dari aktivitas instansi atau perusahaan yang sedang dijalani terhadap sumber daya yang tersedia dimasa depan.
 - b) *Accountability*, berkaitan dengan pengakuan sebuah perusahaan yang mempengaruhi lingkungan eksternal sehingga sebuah perusahaan harus bertanggung jawab terhadap hal tersebut.
 - c) *Transparency*, prinsip yang berkaitan dengan keterbukaan informasi kepada pihak eksternal untuk menghindari kesalahpahaman informasi.
- 3) Manfaat CSR

Dari program CSR terdapat manfaat yang dapat dirasakan yang didapatkan dari pelaksanaan CSR, menurut Wibisono (2007) dalam (Kholis, 2020, hal. p19) terdapat beberapa manfaat, yaitu:

- a) Manfaat bagi lingkungan

Manfaat ini dapat memberikan manfaat jangka panjang bagi perusahaan, untuk menjaga lingkungan dapat dengan cara mengurangi pemakaian sumber daya yang berlebihan.

- b) Meningkatkan *values* perusahaan

Dengan memberikan CSR kepada lingkungan sekitar perusahaan, hal tersebut dapat meningkatkan citra perusahaan dimasyarakat, perusahaan akan lebih mudah memperoleh akses modal, serta mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas.

- c) Menyerap tenaga kerja

Adapun program yang dilakukan dapat memberikan manfaat bagi sekitar jika dapat menyerap tenaga kerja, meningkatkan kualitas masyarakat di sekitar, sehingga dapat membantu negara dalam mengurangi angka pengangguran serta membantu Masyarakat sekitar.

4) Jenis CSR

Perusahaan memberikan CSR kepada Masyarakat dengan berbagai jenis CSR, diantaranya menurut (Kholis, 2020, hal. 22) sebagai berikut:

a) *Economic Responsibility*

Tanggung jawab perusahaan terhadap ekonomi sekitar perusahaan dengan memberikan dukungan kepada masyarakat sekitar untuk meningkatkan ekonomi.

b) *Legal Responsibility*

Tanggung jawab bagi perusahaan yang beroperasi untuk menjalankan usahanya sesuai dengan peraturan undang-undang yang berlaku.

c) *Ethical Responsibility*

Tanggung jawab untuk menjalankan perusahaan dengan baik, benar, dan adil dengan memerhatikan norma yang berlaku di negara dan masyarakat.

d) *Philantropic Responsibility*

Perusahaan memiliki tanggung jawab untuk berkontribusi kepada masyarakat untuk meningkatkan kualitas hidup mereka. Ini dikenal sebagai tanggung jawab filantropis.

5) Ketentuan Hukum CSR

Dalam menjalankan program CSR, perusahaan memiliki landasan atau ketentuan hukum yang menjadi panduan, menurut (Yogia & Wedayanti, 2019, hal. 8–10) ketentuan hukum tersebut adalah:

a) Peraturan bagi Perseroan Terbatas (PT)

PP Nomor 47 Tahun 2012 tentang Tanggung jawab Sosial Dan Lingkungan Perseroan Terbatas, diatur dalam pasal 3 dijelaskan bahwa: “(1) Tanggung jawab sosial dan lingkungan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 menjadi kewajiban bagi Perseroan yang menjalankan kegiatan usahanya di bidang dan/atau berkaitan dengan

sumber daya alam berdasarkan UU. (2) Kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan baik di dalam maupun di luar lingkungan Perseroan.”

b) Peraturan Penanaman Modal Asing

UU Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal pada pasal 15 poin b menjelaskan bahwa Setiap penanam modal berkewajiban: “melaksanakan tanggung jawab sosial perusahaan.”

c) PP BUMN

PP Badan Usaha Milik Negara Nomor PER-01/MBU/03/2023 Tahun 2023 tentang Program Tanggung Jawab Sosial Dan Lingkungan Badan Usaha Milik Negara pada pasal 2, disebutkan bahwa: “BUMN wajib melaksanakan Program TJSL BUMN dengan memenuhi ketentuan yang diatur dalam PP ini.”

c. UMKM

1) Definisi UMKM

UMKM adalah merupakan usaha yang dijalankan oleh individu atau dikelola oleh badan usaha yang memenuhi kriteria usaha yang dijelaskan pada UU nomor 20 Tahun 2008 (Marwan & Suardi, 2021, hal. 279). “*Micro Small Enterprises are businesses that can create and grow jobs, provide the community with the necessary economic services, contribute to economic equality and growth, and achieve national stability*” (Rizki et al., 2022, hal. 1274). UMKM dianggap sebagai solusi yang tepat untuk mengatasi ketidakpastian ekonomi yang semakin meningkat. (Suharyati et al., 2023, hal. 29). UMKM diakui sebagai salah satu sektor dalam ekonomi yang sangat strategis, sektor ini selalu menjadi fokus bagi para politisi dan perusahaan untuk menarik simpati masyarakat untuk meningkatkan ekonomi pembangunan (Hanafiah, 2019, hal. 258). Menurut Badan Perencanaan Pembangunan Nasional, jumlah masyarakat pelaku UMKM di Indonesia sebanyak 58,97 juta pada 2018 (Muhaimin et al., 2020, hal. 192).

Disebutkan bahwa UMKM mampu menyerap 97% tenaga kerja dan memberikan kontribusi besar pada PDB sebesar 60,3% pada sektor ekonomi (Marwan & Suardi, 2021, hal. 285). Namun, peran UMKM dalam perekonomian nasional masih perlu ditingkatkan lagi, hal tersebut merupakan salah satu strategi peningkatan adalah pembangunan nasional (Utomo et al., 2023, hal. 4443). Peran pemerintah dalam meningkatkan UMKM salah satu faktor bagi peningkatan UMKM dalam membantu meningkatkan perekonomian nasional, berbagai cara telah dilakukan oleh pemerintah melalui program bantuan untuk menjaga keberlangsungan UMKM dalam bentuk stimulus. (N. Sari et al., 2021, hal. 7).

2) Kriteria UMKM

Menurut Undang Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah BAB IV pasal 6 disebutkan bahwa kriteria UMKM sebagai berikut :

a) Kriteria Usaha Mikro:

- (1) Memiliki kekayaan bersih paling banyak Rp50.000.000 (lima puluh juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha.
- (2) Memiliki hasil penjualan tahunan paling banyak Rp300.000.000 (tiga ratus juta rupiah).

b) Kriteria Usaha Kecil:

- (1) Memiliki kekayaan bersih lebih dari Rp50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha; atau
- (2) memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari Rp300.000.000,00 (tiga ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp2.500.000.000,00 (dua milyar lima ratus juta rupiah).

c) Kriteria Usaha Menengah

- (1) Memiliki kekayaan bersih lebih dari Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp10.000.000.000,00 (sepuluh milyar rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha; atau
- (2) Memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari Rp2.500.000.000,00 (dua milyar lima ratus juta rupiah) sampai dengan paling banyak Rp50.000.000.000,00 (lima puluh milyar rupiah).

3) Tujuan UMKM

Menurut UU Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah, tujuan pemberdayaan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah:

- a) Mewujudkan struktur perekonomian nasional yang seimbang, berkembang, dan berkeadilan;
- b) Menumbuhkan dan mengembangkan kemampuan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah menjadi usaha yang tangguh dan mandiri; dan;
- c) Meningkatkan peran Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah dalam pembangunan daerah, penciptaan lapangan kerja, pemerataan pendapatan, pertumbuhan ekonomi, dan pengentasan rakyat dari kemiskinan.

d. Pelayanan Publik

1) Definisi Pelayanan Publik

Definisi pelayanan publik yaitu serangkaian tindakan guna memenuhi kebutuhan masyarakat melalui pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah berdasarkan ketentuan peraturan yang ditetapkan oleh perundang-undangan (Ratminto & Winarsih, 2016, hal. 18). Pelayanan publik menurut Wasistiono dalam Riono et al., (2020, hal. 154) mendefinisikan pelayanan publik sebagai penyediaan layanan kepada

masyarakat oleh organisasi pemerintah atau swasta dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Savas (1987) menjelaskan pada sektor publik pengertian pelayanan publik merujuk pada upaya pemerintah untuk menyediakan layanan oleh pemerintah melalui perantara petugas. Peraturan yang mengatur pelayanan publik diatur oleh UU Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Nugroho et al., 2020, hal. 243).

Pelayanan Publik menurut Frederickson mendefinisikan pelayanan publik dalam lima perspektif: publik sebagai kelompok yang memiliki kepentingan, publik sebagai pemilih yang rasional, publik sebagai pihak yang diwakili, publik sebagai konsumen, dan publik sebagai warga negara (Nurmandi et al., 2018, hal. 3). Nurmandi juga menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik perlu dilakukan evaluasi, sebab hal ini dapat memengaruhi kepercayaan publik. Pelayanan menjadi hal yang sangat penting sehingga perlu memiliki agenda prioritas untuk evaluasi program (Humaedi et al., 2021, hal. 64). Evaluasi dalam pelayanan publik bertujuan untuk memperbaiki kekurangan dan kelemahan yang disampaikan oleh masyarakat kepada pemerintah terkait penyelenggaraan pelayanan publik (Hayat, 2017, hal. 44).

2) Asas Pelayanan Publik

Pada UU Nomor 25 Tahun 2009 terdapat 12 asas yaitu; kepentingan umum; kepastian hukum; kesamaan hak; keseimbangan hak dan kewajiban; keprofesionalan; partisipatif; persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; keterbukaan; akuntabilitas; fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; ketepatan waktu; dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Sedangkan dalam buku Ratminto & Winarsih (2016, hal. 19) dijelaskan bahwa untuk dapat memuaskan pengguna atau penerima layanan publik, penyelenggara pelayanan harus memberikan

pelayanan yang mematuhi asas-asas pelayanan, asas yang dimaksud yaitu:

a) Transparansi

Merupakan sifat terbuka pemerintah terhadap kemudahan masyarakat untuk mengakses mengenai informasi layanan publik.

b) Akuntabilitas

Penyelenggara dapat bertanggung jawab terhadap program yang dijalankan sesuai dengan hukum yang berlaku.

e) Kondisional

Kesesuaian antara kebutuhan, keadaan, serta kemampuan penyelenggara dan kemampuan individu dengan berlandaskan prinsip efisiensi dan efektivitas.

f) Partisipatif

Melibatkan masyarakat dengan menjadi bagian dalam pelaksanaan pelayanan dengan mempertimbangkan kebutuhan, dan harapan mereka sendiri.

g) Kesamaan Hak

Seluruh penerima layanan dilakukan dengan sama, tidak ada perlakuan diskriminatif terhadap individu mengenai ras, suku, agama, gender, status ekonomi, serta golongan.

h) Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Adanya keseimbangan bagi pemerintah dengan masyarakat yang menerima layanan. Penerima layanan menyangkut pemenuhan hak dan tanggung jawab pihak yang terlibat.

3) Kelompok Pelayanan Publik

Dalam Ratminto & Winarsih (2016, hal. 19) terdapat tiga kelompok jenis layanan yang berbeda, tiga dsiantaranya adalah:

a) Kelompok pelayanan administratif

Kelompok yang menyediakan dokumen-dokumen yang dibutuhkan masyarakat, seperti sertifikasi, bukti kepemilikan, serta kewarganegaraan ataupun surat penguasaan suatu barang.

b) Kelompok pelayanan barang

Kelompok yang memberikan layanan berupa barang kepada masyarakat umum untuk digunakan, seperti jaringan telepon, air bersih, saluran listrik.

c) Kelompok pelayanan jasa

Kelompok yang memberikan layanan dalam bentuk jasa, seperti jasa kesehatan, pendidikan, serta transportasi.

e. Kualitas Pelayanan

1) Definisi Kualitas Pelayanan

Menurut Lewis dan Booms mengenai Kualitas layanan adalah setiap perusahaan yang mengutamakan nilai pelayanan, apa pun bentuk produk, jasa, atau layanan yang dihasilkan dapat menjelaskan kualitas layanan untuk mengukur kelayakan layanan yang diberikan untuk memenuhi ekspektasi pelanggan (Humaedi et al., 2021, hal. 65). Kualitas pelayanan adalah inti kinerja pelayanan dan menjadi indikator keberhasilan pada suatu layanan yang diberikan (Hayat, 2017, hal. 69). Kualitas pelayanan berkaitan dengan petugas layanan memperlakukan masyarakat (Nurdin, 2019, hal. 16). Memberikan pelayanan yang terbaik merupakan suatu kewajiban yang harus dipenuhi, sementara menerima pelayanan yang berkualitas merupakan harapan utama masyarakat (Hayat, 2017, hal. 71). Oleh karena itu, kualitas layanan dapat diukur dengan melihat kemampuan penyedia layanan memenuhi harapan pelanggan (Nurdin, 2019, hal. 17). Apabila perusahaan selalu meningkatkan kualitas layanan yang diberikan, maka terjadi peningkatan kepuasan

masyarakat karena perusahaan dapat memenuhi harapan konsumen (Y. A. Putri & Destiwati, 2017, hal. 104).

2) Dimensi Kualitas Pelayanan

Alat untuk menilai kualitas layanan publik adalah mutu layanan, yang dapat diukur melalui berbagai aspek kualitas layanan (Nurdin, 2019, hal. 57). Kualitas Pelayanan menurut Zeitham, et al. (1990) dalam Nurdin (2019, hal. 57) dapat diukur melalui:

- a) *Tangible* (Berwujud), dapat diukur melalui petugas yang melayani, kenyamanan tempat, kemudahan akses dan proses pelayanan.
 - b) *Reliability* (Kehandalan), dapat diukur melalui tingkat kecepatan, ketepatan, dan kesesuaian petugas yang memberikan layanan sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP).
 - c) *Responsiveness* (Ketanggapan), dapat diukur dengan respon setiap pelanggan yang mendapat pelayanan serta tanggapan petugas terhadap keluhan tersebut.
 - d) *Assurance* (Jaminan), dapat diukur dengan ketepatan waktu pelayanan, biaya pelayanan, serta legalitas pelayanan.
 - e) *Empathy* (Empati), dapat diukur dari keramahan, sopan santun, dan sikap petugas dalam menghargai pelanggan dan tidak bersifat diskriminatif.
- f. Kepuasan Pengguna
- 1) Definisi Kepuasan Pengguna

Menurut Kotler dan Keller, kepuasan merupakan bentuk evaluasi dari perasaan seseorang yang timbul saat membandingkan hasil dengan harapan seseorang (Meithiana Indrasari, 2019, hal. 82). Kepuasan adalah bentuk respon ketidaksesuaian antara realita dan harapan masyarakat (Eko Widodo et al., 2019, hal. 36). Keberhasilan dari suatu program yang dijalankan dapat terlihat melalui tingkat kepuasan masyarakat yang menerima manfaat program tersebut

(Humaedi et al., 2021, hal. 64). Menurut Tjiptono dalam Y. A. Putri & Destiwati) 2017, hal. 104) Kepuasan sebagai evaluasi atau penilaian kecocokan produk dengan tujuan atau pemakaiannya. Terwujudnya kepuasan ketika pelayanan yang diberikan memenuhi harapan dari pelanggan atau penerima layanan (Suandi, 2019, hal. 14).

Pengguna yaitu konsumen yang memakai produk atau jasa dan tidak untuk diperjualbelikan lagi (Sungkawati et al., 2022, hal. 30). Untuk meningkatkan kepuasan pengguna dengan memperbaiki kualitas produk atau layanan, memperbaiki pengalaman pengguna. (Gusni et al., 2023, hal. 69).

2) Faktor Kepuasan Pengguna

Faktor yang meningkatkan kepuasan menurut (Meithiana Indrasar, 2019, hal. 87) terdapat beberapa faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang perlu diperhatikan, yakni:

- a) Kualitas produk, kepuasan pelanggan tergantung dengan kesesuaian produk dan harapan mereka.
- b) Faktor Kualitas pelayanan, pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan konsumen,
- c) Emosional, Kepuasan dapat juga dipengaruhi oleh nilai-nilai sosial terkait merek tertentu, bukan hanya kualitas produk.
- d) Harga, Kepuasan konsumen dapat ditingkatkan dengan menetapkan harga dengan menyesuaikan kualitas produk yang diberikan.
- e) Biaya, Kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan jika mereka tidak perlu mengeluarkan tambahan biaya untuk mendapatkan layanan.

g. Indeks Kepuasan Masyarakat

Keberhasilan pelayanan publik dapat diukur dengan mengukur seberapa puas penerima layanan. Masyarakat yang menerima program layanan dapat merasa puas ketika mereka menerima layanan yang sesuai dengan

kebutuhan mereka (Ratminto & Winarsih, 2016, hal. 28). Untuk mengevaluasi tingkat efektivitas pelaksanaan pelayanan publik dan mengidentifikasi area perbaikan, dapat dilakukan survei kepuasan masyarakat kepada para penerima layanan, dengan ketentuan PERMEN PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 (Tanjung, 2018, hal. 224). Menurut PERMEN PAN-RB Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, “IKM adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka”. Pada jurnal lain mengatakan bahwa IKM merupakan data dan informasi mengenai kepuasan penerima layanan yang diperoleh melalui pengukuran kuantitatif dan kualitatif (Agustini, 2020, hal. 2).

Pengukuran IKM diperlukan untuk mengevaluasi serta memperbaiki kebijakan yang diterapkan melalui IKM untuk mengetahui antara harapan masyarakat dengan layanan yang diberikan pemerintah (A. K. Putri et al., 2021, hal. 24). Salah satu metode evaluasi untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat menggunakan pengukuran IKM (Izmaya & Purnamasari, 2021, hal. 94). Penilaian IKM dapat diperoleh melalui survei kepada masyarakat yang menerima program layanan, yang kemudian digunakan untuk evaluasi guna memperbaiki mekanisme serta menambah manfaat bagi masyarakat (Eko Widodo et al., 2019, hal. 36).

Tujuan dari penilaian kepuasan masyarakat menurut PP Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 pada BAB I point B “Peraturan ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan, pengukuran tersebut dapat terlihat mana saja yang perlu dievaluasi untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik”. IKM adalah alat yang berguna untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap berbagai fitur produk. Ini berguna sebagai panduan untuk membuat strategi bisnis masa depan (Yolanda et al., 2020, hal. 134). Selain itu, bagi instansi yang

memberikan pelayanan dapat digunakan sebagai panduan pada perbaikan kinerja layanan (Izmaya & Purnamasari, 2021, hal. 94).

B. Definisi Konsep Kunci

1. Survei Kepuasan Masyarakat

Evaluasi tingkat efektivitas pelaksanaan pelayanan publik dan mengidentifikasi area perbaikan, dapat dilakukan survei kepuasan masyarakat kepada para penerima layanan, dengan ketentuan PERMEN PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 (Tanjung, 2018, hal. 224). Menurut PERMEN PAN-RB Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, “IKM adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka”. Pada jurnal lain mengatakan bahwa IKM merupakan data dan informasi mengenai kepuasan penerima layanan yang diperoleh melalui pengukuran kuantitatif dan kualitatif (Agustini, 2020, hal. 2).

Unsur kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan program CSR terdapat pada PERMEN PAN-RB Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Terdapat sembilan unsur Survei Kepuasan masyarakat, unsur tersebut akan dijelaskan dalam pembahasan untuk mengadaptasi pelaksanaan dengan harapan masyarakat. Menurut PERMEN PAN-RB, unsur-unsur untuk menilai kepuasan masyarakat adalah:

a. Persyaratan

Unsur yang harus dipenuhi dalam mengikuti suatu jenis pelayanan, baik administratif maupun teknis. Menurut (Mulyawan, 2016, hal. 14), persyaratan harus disesuaikan dengan pihak pemakai, dari persyaratan tersebut dapat dilihat kualitas pelayanan yang diberikan. Selain itu persyaratan yang disampaikan haruslah jelas dan transparan, agar tidak menimbulkan kebingungan atau perbedaan persepsi yang dapat memicu kesalahpahaman.

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur merupakan tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan perlu diikuti oleh penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Prosedur merujuk pada langkah-langkah yang harus diikuti oleh penyedia layanan dan diikuti oleh penerima layanan, termasuk dalam hal pengaduan. Prosedur tersebut harus jelas dan mudah dimengerti oleh masyarakat, serta tidak rumit sehingga memudahkan penerima layanan dalam menerima pelayanan. Selain itu, prosedur yang dijelaskan harus transparan dan diketahui oleh masyarakat. (Mulyawan, 2016, hal. 80).

c. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian merupakan periode yang digunakan untuk menyelesaikan target dari tahapan pelayanan hingga layanan terdistribusi secara merata. Ketepatan waktu dalam penanganan layanan yang telah ditetapkan menjadi tolok ukur yang jelas, memungkinkan penerima layanan untuk merencanakan langkah-langkah selanjutnya dengan tepat. (Mulyawan, 2016, hal. 24).

d. Biaya atau Tarif

Biaya atau tarif adalah biaya yang dibebankan kepada penerima layanan untuk mendapatkan dan mengelola layanan, yang jumlahnya ditetapkan melalui kesepakatan antara penyedia layanan dan masyarakat. Transparansi biaya yang diperlukan untuk layanan haruslah diketahui oleh masyarakat, dan biaya juga menjadi faktor penentu dalam menetapkan standar pelayanan. (Mulyawan, 2016, hal. 44).

e. Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah layanan yang diberikan oleh suatu lembaga atau institusi dan diterima oleh masyarakat dengan ketentuan yang ada. Pelayanan yang adil memberikan kesempatan kepada setiap individu untuk mengakses berbagai jenis layanan yang tersedia guna meningkatkan kualitas hidup mereka, dengan memenuhi kebutuhan masyarakat, pemerintah secara tidak langsung memberikan kesempatan

kepada warga untuk meningkatkan standar hidup mereka.(Mulyawan, 2016, hal. 207).

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana mencakup pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Kemampuan petugas layanan dalam memberikan pelayanan yang baik dapat dilihat dari kemampuan mereka dalam menggunakan peralatan dan teknik operasional yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan serta memberikan layanan. Kompetensi petugas dapat memengaruhi kualitas pelayanan secara langsung, yang menunjukkan adanya hubungan sebab-akibat antara kompetensi petugas dan kualitas layanan. (Mulyawan, 2016, hal. 12).

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana merupakan sikap petugas selama memberikan pelayanan kepada masyarakat. Perilaku petugas dapat menyangkut sikap pribadi yang dimiliki oleh petugas, salah satunya adalah kesopanan. Ukuran kesopanan tergantung pada petugas serta budaya pada lokasi pelayanan, petugas juga perlu menunjukkan rasa hormat kepada masyarakat yang dilayaninya (Mulyawan, 2016, hal. 12).

h. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Penanganan pengaduan merupakan jaminan pelayanan masyarakat yang membutuhkan tanggapan dari petugas, sehingga pengaduan atau keluhan yang disampaikan melalui berbagai saluran tidak hanya dicatat tanpa kejelasan, tetapi juga mendapat respons, tindak lanjut, dan penyelesaiannya dari petugas yang bersangkutan. (Mulyawan, 2016, hal. 13).

i. Sarana dan Prasarana

Sarana merujuk pada segala yang bisa dimanfaatkan sebagai alat untuk mencapai tujuan tertentu. Prasarana, di sisi lain, merujuk pada segala

yang menjadi pendukung utama untuk menyelenggarakan suatu proses, seperti usaha atau proyek. Istilah “sarana” biasanya digunakan untuk objek yang bergerak, seperti komputer atau mesin, sedangkan “prasarana” untuk objek yang statis, seperti gedung. Baik sarana maupun prasarana memiliki peran penting dalam, meningkatkan produktivitas dan memenuhi kepuasan para masyarakat. Ketersediaan lengkap sarana dan prasarana sangat penting untuk mendukung kelancaran pelayanan. (Mulyawan, 2016, hal. 22).

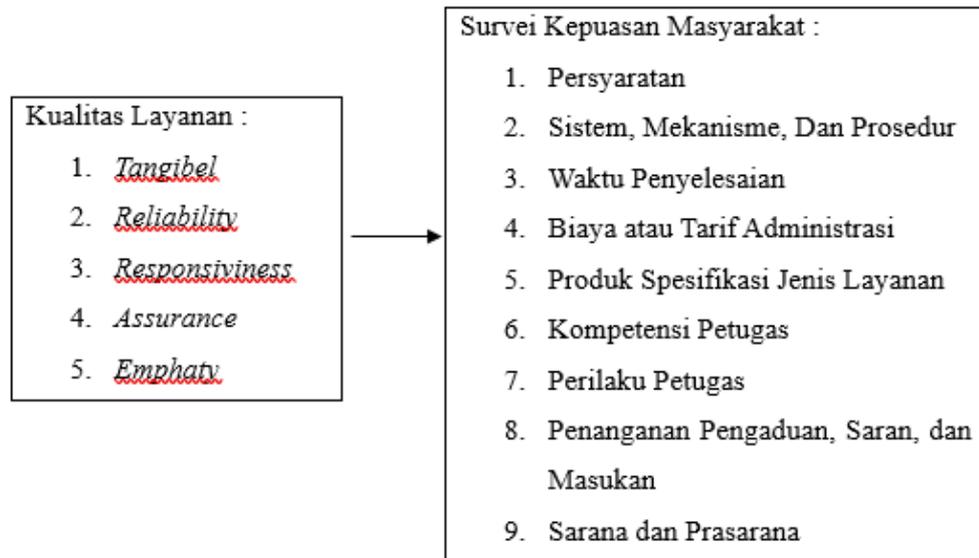
2. Dimensi Kualitas Layanan

Alat untuk menilai kualitas layanan publik adalah mutu layanan, yang dapat diukur melalui berbagai aspek kualitas layanan (Nurdin, 2019, hal. 57). Kualitas Pelayanan Publik menurut Zeitham, et al. (1990) dalam Nurdin (2019, hal. 57) dapat diukur melalui sebagai berikut:

- a. *Tangible* (Berwujud), dapat diukur melalui petugas yang melayani, kenyamanan tempat, kemudahan akses dan proses pelayanan.
- b. *Reliability* (Kehandalan), dapat diukur melalui tingkat kecepatan, ketepatan, dan kesesuaian petugas yang memberikan layanan sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP).
- c. *Responsiviness* (Ketanggapan), dapat diukur dengan respon setiap pelanggan yang mendapat pelayanan serta tanggapan petugas terhadap keluhan tersebut.
- d. *Assurance* (Jaminan), dapat diukur dengan ketepatan waktu pelayanan, biaya pelayanan, serta legalitas pelayanan.
- e. *Empathy* (Empati), dapat diukur dari keramahan, sopan santun, dan sikap petugas dalam menghargai pelanggan dan tidak bersifat diskriminatif.

C. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan model konseptual menggambarkan kaitan antara teori dengan berbagai faktor yang dianggap sebagai masalah yang signifikan (Sugiyono, 2016b, hal. 65). Berikut adalah kerangka berpikir dari penelitian ini:



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

STIA LAN
J A K A R T A

F. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian telah membahas mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Program CSR. Beberapa dari penelitian tersebut meliputi:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

Nama / Tahun	Judul	Metode	Hasil Penelitian
(Humaedi, 2021)	“Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Kualitas Pelayanan Program Sentra Industri Bukit Asam (SIBA) Bokashi PT Bukit Asam, Tbk. (PTBA)”	Metode kuantitatif untuk mengetahui Kepuasan Masyarakat (SKM) Survei	Kinerja program CSR SIBA Bokashi yang dilaksanakan oleh satuan kerja CSR PT Bukit Asam sudah sangat baik dan berdampak positif bagi kelompok binaan. Berdasarkan capaian hasil nilai pada IKM yang telah didapatkan maka program ini layak masuk dalam kategori pelayanan yang baik karena indikatornya telah dicapai secara keseluruhan baik dari kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, Tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan mendapatkan pelayanan.

(Hildawati, 2020)	<p>“Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kelompok Nelayan Tuna Terhadap Program CSR PT Pertamina RU II Dumai”</p>	Kuantitatif	<p>Kepuasan masyarakat mendapatkan “BAIK” dengan Nilai Mutu “B”. Namun, terdapat satu unsur yang mendapat respon “TIDAK BAIK” yaitu Unsur Kesiapan secara mandiri melanjutkan Program. Hal ini memperlihatkan bahwa penerima manfaat masih mengharapkan Program ini berkelanjutan karena dianggap sangat membantu meningkatkan perekonomian masyarakat khususnya</p>
(Syarief & Hasanuddin, 2022)	<p>“Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelaksanaan Program Corporate Sosial Responsibility (CSR) UKM Madu Klenceng Sugihwaras Education Family PT Pertamina Patra Niaga DPPU Sultan Mahmud Badaruddin (SMB) II”</p>	Survey IKM	<p>Nilai IKM pada pelayanan CSR PT Pertamina DPPU Sultan Mahmud Badaruddin II program 70. 3. Nilai seluruh indikator pada kategori baik, dengan 2 indikator yang mendapat kategori kategori sangat baik yaitu kecocokan kondisi wilayah serta potensi keberlangsungan bisnis. Menunjukkan bahwa pelayanan CSR pada Pertamina memuaskan bagi pengguna layanan di wilayah talang jambe, sumatera selatan.</p>

<p>(Amelia Putri, 2021)</p>	<p>“Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Program CSR Kelompok Kampung Wisata Eka Jaya Terhadap PT Pertamina Patra Niaga DPPU Sultan Thaha”</p>	<p>Observasi</p>	<p>Berdasarkan survei yang telah dilakukan kepada 35 informan masyarakat kelurahan Eka Jaya dan sekitarnya terhadap program <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR) yang dilaksanakan oleh PT Pertamina Patra Niaga DPPU Sultah Thaha pada Program Kampung Wisata Eka Jaya, didapatkanlah nilai indeks kepuasan dengan kategori Sangat Baik dengan Nilai Mutu “B”.</p>
<p>(Nungky Wanodyatama Islami, 2022)</p>	<p>“Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Pada Kecamatan Pujon, Ngantang. Dan Kasembon”</p>	<p>Deskriptif yaitu untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih, tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain.</p>	<p>Perincian nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pelayanan Kecamatan Pujon dalam kriteria “Baik”, pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pelayanan Kecamatan Ngantang dalam kriteria “Baik” dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pelayanan Kecamatan Kasembon dalam kriteria “Baik”.</p>

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2016b, hal. 4) metode yang digunakan dalam penelitian penelitian dikelompokkan berdasarkan tujuan serta tingkat kealamiahannya (natural setting) objek. Dari segi kealamiahannya, metode dalam penelitian dikategorikan dengan eksperimen, survei, serta naturalistik yaitu metode yang mengacu metode penelitian naturalistik (natural setting) atau metode etnografi, metode ini dikembangkan untuk penelitian di bidang antropologi budaya, karena penelitiannya dilakukan dalam konteks alamiah (natural setting) (Sugiyono, 2016a, hal. 1). Pada penelitian ini menggunakan penelitian dengan pendekatan metode kualitatif. Menurut Creswell (2009, hal. 173) “*Qualitative research utilizes various philosophical beliefs, investigative approaches, and techniques for gathering, analyzing, and interpreting data*”. Dengan menggabungkan data dari wawancara dan survei angket, dapat mengetahui tingkat kepuasan masyarakat yang mendapatkan manfaat dari program PUMK. Penelitian ini difokuskan kepada masyarakat penerima manfaat dari program PUMK PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) sebagai objek penelitian.

B. Teknik Pengumpulan Data

Tahapan penting dalam penelitian adalah pengumpulan data untuk memperoleh data dan informasi yang relevan (Sugiyono, 2016a, hal. 62). Sumber data dibagi menjadi dua yaitu, sumber data primer dan sumber data sekunder. Selain itu triangulasi juga digunakan dalam penelitian ini untuk menguji validasi antara data yang didapatkan oleh penulis. Pada penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data primer, dengan menyebarkan kuesioner dan melakukan wawancara dengan mengacu pada kuesioner yang telah dibuat kepada masyarakat sekitar, serta data sekunder untuk mengetahui banyaknya masyarakat yang mengikuti program PUMK, data yang diambil oleh peneliti berdasarkan (Sugiyono, 2016b, hal. 4) yaitu:

1. Data primer

Data primer adalah data yang didapat peneliti secara langsung selama pengumpulan data. Data diperoleh melalui wawancara serta pengumpulan angket menggunakan *Skala Likert* untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket atau kuesioner. Kuesioner merupakan metode pengumpulan data dengan memberi pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada informan untuk dijawab. Pertanyaan dalam penelitian ini merupakan pertanyaan tertutup yang sudah disusun berdasarkan PERMEN PAN-RB Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

2. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang didapatkan secara tidak langsung diberikan kepada pengumpul data, seperti melalui orang lain atau telaah dokumen. Pada penelitian ini digunakan data sekunder yang menjadi data pendukung untuk memperkuat penelitian ini. Data sekunder yang digunakan yaitu telaah dokumen. Telaah dokumen yaitu pengambilan data secara dokumentasi dalam bentuk tulisan seperti catatan, sejarah, cerita, biografi seseorang, serta peraturan. Adapun telaah dokumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah jurnal terkait penelitian, kebijakan, serta dokumen perusahaan, sebagai berikut:

Tabel 3. 1
Telaah Dokumen

No.	Nama Dokumen	Data yang ditelaah
1	PP Lingkungan Hidup dan Kehutanan RI No. 1 Tahun 2021 Tentang Program Penilaian Peringkat Kinerja Perusahaan Dalam Pengelolaan Lingkungan (PROPER)	Kebijakan mengenai evaluasi untuk peningkatan kinerja perusahaan pada bidang CSR khususnya pemberdayaan manusia pada perusahaan jasa transportasi
2	PP Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik	Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat
3	Jurnal TJSL dan Keputusan Direksi (KD)	Data UMKM binaan ASDP dan syarat untuk mengajukan PUMK

3. Triangulasi

Untuk menguji kredibilitas data, pada penelitian ini digunakan triangulasi, yaitu menggabungkan teknik, data dan sumber yang diperoleh saat pengumpulan data. Menurut (Sugiyono, 2016a, hal. 83). Menurut (Creswell, 2009, hal. 191) *“A Produceral perspective for reseach 32roposal sis to identify and discuss one or more strategies available to check the accuracy of the findings, the strategy is Triangulate. Triangulate examining ecidence from the sources and using it to build a coherent justification for themes”*. Sugiyono membagi triangulasi menjadi beberapa kategori, sebagai berikut:

- a) Triangulasi Sumber, digunakan pada uji kredibilitas data dengan melakukan pengecekan data yang didapat dari berbagai sumber dan membandingkannya.

- b) Triangulasi Teknik, menguji validitas data dengan menggunakan berbagai teknik yang berbeda dari sumber yang sama.
- c) Triangulasi Waktu, menguji kredibilitas data dilakukan dengan beberapa metode seperti wawancara, observasi, dan teknik lainnya dengan waktu atau situasi berbeda.

C. Instrumen Penelitian

1. Wawancara

Dalam pelaksanaan wawancara dengan informan penulis melakukan wawancara terstruktur menyesuaikan dengan kondisi informan, tanpa mengurangi garis besar pertanyaan. Proses wawancara melibatkan informan yang dianggap mampu menjawab pertanyaan serta memberikan informasi mengenai data penelitian yang penulis butuhkan. Informan pada penelitian ini adalah UMKM penerima manfaat pada program PUMK PT ASDP Indonesia Ferry (Persero). Wawancara dilakukan kepada UMKM dengan menggunakan survei, informan untuk mengisi survei melalui kuesioner ini dipilih berdasarkan besaran sampel dan populasi yang didapat dari tabel sampel Krejcie dan Morgan sesuai PERMENPAN RB dengan rumus, sebagai berikut:

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

dimana :

S = Jumlah sampel

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

N = populasi 129

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

d = 0,0

Maka,

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

$$S = \frac{3,841 \cdot 129 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{(129-1) \cdot 0,05^2 \cdot 3,841 \cdot 0,5 \cdot 0,5}$$

$$S = \frac{3,841 \cdot 129,0,25}{128 \cdot 0,0025 + 3,841 \cdot 0,25}$$

$$S = \frac{3,841 \cdot 129,0,25}{128 \cdot 0,0025 + 3,841 \cdot 0,25}$$

$$S = \frac{123,88}{1,29} = 97$$

Maka, dapat diketahui bahwa 97 orang akan menjadi informan pada penelitian ini yang nantinya akan peneliti wawancara dengan menggunakan survei sebagai instrumen wawancara tersebut.

2. Pertanyaan Penelitian

Dalam angket ini memiliki beberapa unsur atau indikator yang dibagi menjadi 36 pertanyaan, sesuai dengan PERMEN PAN RB No. 14 Tahun 2017 terdapat 9 Unsur. Berikut unsur yang digunakan sebagai aspek penilaian kepuasan masyarakat, sebagai berikut:

Tabel 3. 2

Unsur Penilaian

No.	Unsur
1	Persyaratan
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3	Waktu Penyelesaian
4	Biaya/Tarif
5	Produk / Jenis Pelayanan
6	Kompetensi Pelaksana
7	Perilaku Pelaksana
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
9	Sarana dan Prasarana

Sumber: PERMEN PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017

Pertanyaan dalam kuesioner disusun dalam pertanyaan tertutup, di mana informan memilih satu dari beberapa pilihan jawaban yang tersedia. Jawaban yang mereka berikan adalah dengan menggunakan *skala likert* sebagai alternatif

jawaban, umumnya skor *skala likert* adalah minimum 1 dan maksimum 4, seperti pada tabel 3.3.

Tabel 3. 3
Skor *Skala Likert*

Alternatif jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Setuju	3
Sangat Setuju	4

Sumber: PERMEN PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017

D. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data

1. Teknik Pengolahan Data

Penelitian ini menggunakan metode pengolahan data mengikuti ketentuan yang tercantum dalam PERMEN PAN RB No. 14 Tahun 2017.

Prosedur pengolahan setiap SKM dimulai dengan:

a. Perhitungan nilai rata-rata tertimbang

Menghitung rata-rata tertimbang dari unsur pelayanan, yaitu terdapat 9 unsur yang digunakan dalam penelitian ini.

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

N = bobot nilai per-unsur

b. Nilai Rata-Rata Tertimbang

Untuk memperoleh nilai SKM pada unit pelayanan, maka digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus:

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

c. Nilai SKM

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

SKM Unit Pelayanan x 25

Lalu dari hasil penilaian SKM dilakukanlah interpretasi nilai IKM Konversi seperti pada tabel 3.4.

Tabel 3. 2
Nilai Konversi IKM

Nilai Persepsi	Interval IKM	Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 -4,00	88,31 -100,00	A	Sangat Baik

Sumber: PERMEN PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017

2. Analisis Data

Analisis data adalah tahapan penelitian dimulai dari pengumpulan data-data hingga pengolahan data. Proses analisis data kualitatif adalah menjelaskan data yang dikumpulkan dengan kalimat tanpa mengurangi ataupun mengubah arti dari data tersebut. Proses analisis pada penelitian ini sebagaimana menurut Miles and Huberman (1984) dalam (Sugiyono, 2016a, hal. 91), sebagai berikut:

- Data Reduksi (*Data Reduction*), memahami bagian informasi tertentu dari data yang sudah didapatkan, menggambarkannya dalam bentuk ringkasan, dan menyoroti aspek-aspek kunci untuk memberikan gambaran yang terperinci tentang hasil penelitian.
- Penyajian Data (*Data Display*), informasi disajikan dengan bentuk seperti tabel, grafik, atau diagram, serta disertai dengan penjelasan singkat. Dengan cara ini, informasi akan tersusun dengan baik dan pola hubungan akan terlihat jelas bagi penulis dan pembaca.
- Menarik Kesimpulan (*Conclusion Drawing*), merumuskan kesimpulan guna menjawab permasalahan yang telah diformulasikan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum Perusahaan

PT ASDP Indonesia Ferry (Persero), atau disebut ASDP (Angkutan, Sungai, dan Penyeberangan), merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berfokus pada layanan penyeberangan dan pengelolaan pelabuhan terintegrasi, dengan orientasi pariwisata di tepi air. ASDP mengoperasikan lebih dari 160 kapal feri yang melayani lebih dari 300 rute di 36 pelabuhan di seluruh Indonesia. Selain itu, ASDP juga terlibat dalam pengembangan wilayah sekitar pelabuhan, seperti proyek Bakauheni Harbour City di Provinsi Lampung dan Kawasan Marina Labuan Bajo di Nusa Tenggara Timur. PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) didirikan pada 27 Maret 1973 dengan nama Proyek ASDP Ferry di bawah naungan Kementerian Perhubungan. Seiring berjalannya waktu, permintaan akan layanan penyeberangan semakin meningkat, sehingga pada tahun 1986, Proyek ASDP Ferry berubah status menjadi Perusahaan Umum (Perum) ASDP. Pendirian perusahaan ini diatur dalam Akta No. 82 tentang Perseroan Terbatas Perusahaan Perseroan (Persero) PT Angkutan Sungai, Danau, dan Penyeberangan, tanggal 29 Juni 1993, yang dibuat di hadapan Notaris Imas Fatimah, S.H., di Jakarta dan telah disahkan oleh Keputusan Menteri Kehakiman RI No. C2.13294.HT.01.01-1993, tanggal 8 Desember 1993.

2. Gambaran Program PUMK

Dalam menjalankan usahanya ASDP bukan hanya menjalankan bisnis berbasis profit namun juga memerhatikan lingkungan sekitar dengan melaksanakan program TJSL yang mencakup pilar sosial, ekonomi, lingkungan, hukum dan tata kelola yang sesuai dengan UU Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas dan PP Badan Usaha Milik Negara Nomor PER-05/MBU/04/2021 tentang Program Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Badan Usaha Milik Negara. Implementasi program TJSL selama

tahun 2022 dilakukan oleh perusahaan sebagai sebagai bentuk komitmen dalam meningkatkan perekonomian masyarakat serta sebagai kontribusi perusahaan terhadap tercapainya Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (TPB). Perusahaan telah berkomitmen untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui tiga program utama, yakni Program PUMK, program TJSL, dan Program Berkelanjutan.

Program PUMK memiliki tujuan untuk meningkatkan kompetensi ekonomi masyarakat melalui dukungan pembiayaan lunak pada usaha mikro dan koperasi. Harapannya, dengan bantuan ini, usaha kecil yang dikelola oleh masyarakat dapat menjadi mandiri, tumbuh secara kuat, mampu menggerakkan perekonomian, dan pada akhirnya menciptakan kesejahteraan yang merata. Dana yang telah tersalurkan kepada para Mitra Binaan melalui Bank Rakyat Indonesia (BRI). Tak hanya menyalurkan dana untuk mengembangkan usaha mikro dan kecil, kami juga mendukung mereka melalui berbagai pelatihan, promosi produk, mengikutsertakan dan memfasilitasi Mitra Binaan untuk mengikuti berbagai pameran baik skala lokal maupun nasional. Hal tersebut dilakukan untuk meningkatkan kapasitas dan kapabilitas para Mitra Binaan. Pada Program PUMK ASDP memberikan Pendanaan kepada UMKM yang Binaan Perusahaan, terdapat 129 UMKM yang diberikan bantuan pendanaan oleh perusahaan. ASDP selama tahun 2022 sudah memberikan penyaluran Program PUMK Rp5,25 miliar, selain berupa pendanaan, dalam program PUMK ini ASDP juga memberikan pelatihan UMKM dan juga sertifikasi halal bagi UMKM yang bergerak dibidang kuliner.

3. Gambaran Umum UMKM

Penelitian ini dilakukan kepada UMKM penerima manfaat PUMK PT ASDP sebagai subjek penelitian. Hasil perhitungan sampel berdasarkan pada PERMEN PAN RB No. 14 Tahun 2017, didapat 97 menjadi sampel pada penelitian ini dari seluruh populasi yang berjumlah 129 UMKM. Gambaran umum mengenai informan dimanfaatkan untuk memahami karakteristik

mereka, termasuk usia, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan. Berikut adalah gambaran karakteristik informan yang telah dianalisis berdasarkan kuesioner.

a. Karakteristik Informan berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4. 1

Karakteristik Informan berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-Laki	54	55,67%
Perempuan	43	44,33%
Total	97	100%

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2024

Dari diatas diketahui bahwa dari 97 informan, dapat diamati bahwa mayoritas penerima manfaat Program Usaha Mikro Kecil (PUMK) adalah laki-laki, dengan jumlah sekitar 54 orang, sementara jumlah informan perempuan lebih rendah dibandingkan laki-laki, yaitu sekitar 43 orang atau. Sehingga dapat diketahui bahwa informan pada penelitian ini didominasi oleh laki-laki.

b. Karakteristik Informan berdasarkan Pendidikan

Tabel 4. 2

Karakteristik Informan berdasarkan Pendidikan

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
SD	3	3,09%
SMP	10	10,31%
SMA	52	53,61%
S1	31	31,96%
S2	1	1,03%
Total	97	100%

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2024

Dari total 97 informan, mayoritas memiliki tingkat pendidikan SMA, dengan jumlah mencapai 52 orang atau 53,61% dan informan dengan

persentase terendah adalah tingkat pendidikan S1 yaitu sebesar 1,03% atau 1 orang.

c. Karakteristik Informan berdasarkan Umur

Tabel 4. 3
Karakteristik Informan berdasarkan Umur

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
26-30 Tahun	22	22,68%
31-40 Tahun	48	49,48%
41-50 Tahun	26	26,80%
51 Tahun	1	1,03%
TOTAL	97	100%

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2024

Terlihat pada tabel 4.3 karakteristik penerima manfaat PUMK berdasarkan umur ini didominasi oleh usia 31-40 Tahun yaitu sekitar 48 tahun atau 49,48% yang merupakan usia produktif bagi seseorang. Sedangkan usia 51 Tahun merupakan penerima manfaat yang paling sedikit.

4. Nilai Indikator Per unsur

Dalam pengukuran Indeks Kepuasan terdapat 9 indikator yang menjadi analisis penilaian kepuasan masyarakat terhadap program PUMK yang diadakan oleh PT ASDP. Berdasarkan dari tabulasi 97 jawaban masyarakat penerima PUMK yang terpilih sebagai informan, sehingga diketahui analisis per unsur Indeks Kepuasan Masyarakat program PUMK PT ASDP, sebagai berikut:

a. Persyaratan Pelayanan

Pada persyaratan pelayanan, terdapat 4 sub indikator yang terdapat pada kuesioner, yaitu pengetahuan masyarakat, kemudahan mendapatkan informasi, kemudahan dalam pemenuhan persyaratan, dan kemudahan persyaratan untuk dipahami. Berdasarkan data yang telah terkumpul maka dinyatakan kondisi berdasarkan indikator sebagai berikut:

1) Pengetahuan masyarakat mengenai syarat Program PUMK

Tabel 4. 4

Sub Indikator Pengetahuan masyarakat mengenai syarat

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	11	11,34%
Tidak Setuju	2	2,06%
Setuju	49	50,52%
Sangat Setuju	35	36,08%
TOTAL	97	100%

Sumber: Diolah oleh penulis, 2024

Untuk sub indikator pengetahuan masyarakat tentang persyaratan program PUMK, seperti yang ditunjukkan pada tabel 4.4, masyarakat yang menjawab setuju dengan frekuensi tertinggi adalah 49 orang. Hasil perhitungan ini menunjukkan bahwa sebagian masyarakat telah memahami persyaratan yang diperlukan untuk mengikuti program PUMK, tetapi ada juga masyarakat yang belum sepenuhnya memahaminya, seperti 11 orang. Sangat penting bagi masyarakat untuk memahami persyaratan yang diperlukan untuk mengajukan program.

2) Kejelasan informasi

Tabel 4. 5

Sub Indikator Kejelasan Informasi

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	3	3,09%
Tidak Setuju	7	7,22%
Setuju	46	47,42%
Sangat Setuju	41	42,27%
TOTAL	97	100%

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2024

Sebanyak 46 renang, atau 47,42% dari populasi, menjawab setuju, sementara hanya 10 orang, atau 10,31% dari populasi. Banyaknya

informan yang menjawab setuju menunjukkan bahwa masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan informasi mengenai syarat layanan. Dengan kemudahan ini, akan lebih banyak orang yang mengikuti program PUMK ini dan menerima pinjaman ini.

3) Kemudahan persyaratan untuk dipenuhi

Tabel 4. 6

Sub Indikator Kemudahan persyaratan untuk dipenuhi

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	4	4,12%
Tidak Setuju	0	0,00%
Setuju	55	56,70%
Sangat Setuju	38	39,18%
TOTAL	97	100 %

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2024

Untuk jawaban sub indikator kemudahan persyaratan untuk dipenuhi program PUMK ini didominasi oleh masyarakat yang menjawab setuju sebanyak 55 orang (56,70%) dan hanya 4 orang yang menjawab tidak setuju terhadap kemudahan masyarakat untuk memenuhi persyaratan tersebut.

4) Kemudahan syarat untuk dipahami

Tabel 4. 7

Sub Indikator Kemudahan persyaratan untuk dipahami

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	4	4,12%
Tidak Setuju	1	1,03%
Setuju	51	52,58%
Sangat Setuju	41	42,27%
TOTAL	97	100%

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2024

Untuk sub indikator kemudahan syarat untuk dipahami program PUMK ini mayoritas orang yang menjawab menganggap syarat untuk memahami program PUMK ini cukup mudah 52,58% dari mereka setuju dan 42,27% sangat setuju. Respon positif terhadap kemudahan pemahaman terkait program tersebut dan menunjukkan bahwa syarat dari program tersebut memang dibuat agar dengan mudah dipahami oleh masyarakat. Namun, masyarakat yang menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju menandakan bahwa masih perbaikan lebih lanjut harus tetap dilakukan terkait dengan penyampaian syarat program tersebut.

Dari analisis empat sub indikator mengenai persyaratan pelayanan, maka dapat diketahui nilai IKM per unsur indikator sebagai berikut:

Tabel 4. 8

Nilai Indikator Persyaratan Pelayanan

Indikator Pelayanan	Nilai Unsur SKM	NRR Per unsur	Nilai Konversi IKM
Pengetahuan masyarakat mengenai syarat Program PUMK	302	3,11	77,84
Kejelasan informasi	319	3,29	82,22
Kemudahan persyaratan untuk dipenuhi	321	3,31	82,73
Kemudahan persyaratan untuk dipahami	323	3,33	83,25
TOTAL		3,26	81,51

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2024

Hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap persyaratan pelayanan pada program PUMK ini dapat dilihat pada tabel 4.8. sebesar 81,51 maka mutu pelayanan indikator ini dikategorikan B yang berarti kinerja pelayanan Baik. Hal ini menunjukkan secara umum, masyarakat cukup puas dengan

persyaratan pelayanan Program PUMK. Namun, terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki, seperti pengetahuan masyarakat mengenai syarat Program PUMK yang mendapat nilai 77,84. Selanjutnya, kemudahan mendapatkan informasi dan kemudahan persyaratan untuk dipenuhi masing-masing mendapat nilai 82,22 dan 82,73. Ini menandakan bahwa dalam hal kemudahan memenuhi syarat-syarat, masyarakat merasa cukup puas serta perusahaan berhasil dalam menyediakan sumber informasi yang mudah diakses

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan

Pada Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan, terdapat 4 sub indikator, yaitu kemudahan alur prosedur, kemudahan mendapat informasi mengenai alur prosedur, kemudahan masyarakat untuk diikuti, dan komunikasi mengenai mekanisme dan prosedur. Berdasarkan data yang telah terkumpul maka dinyatakan kondisi berdasarkan indikator sebagai berikut:

1) Kemudahan alur prosedur untuk dipahami

Tabel 4. 9

Sub indikator kemudahan alur prosedur

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	4	4,12%
Tidak Setuju	3	3,09%
Setuju	59	60,82%
Sangat Setuju	31	31,96%
TOTAL	97	100%

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2024

Dari data pada tabel 4.9 menunjukkan bahwa 60,82% masyarakat setuju bahwa alur prosedur mudah untuk dipahami, sehingga masyarakat dengan mudah untuk mengikuti serangkaian prosedur yang ada. Namun, sebagian kecil masyarakat merasa tidak setuju (3,09%) bahkan sangat tidak setuju (4,12%) bahwa alur prosedur yang ada tidak

sempurnanya mudah untuk dipahami, informan sering kali menghadapi hambatan atau kesulitan dalam prosedur yang terkait dengan Program PUMK. Dapat diketahui bahwa secara keseluruhan, hasil menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat merasa bahwa prosedur yang terkait dengan Program PUMK mudah untuk dipahami.

2) Kemudahan mendapatkan informasi mengenai alur pelayanan

Tabel 4. 10

Sub Indikator Kemudahan mendapatkan informasi mengenai alur pelayanan

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	6	6,19%
Tidak Setuju	5	5,15%
Setuju	47	48,45%
Sangat Setuju	39	40,21%
TOTAL	97	100%

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2024

Dari data pada tabel 4.10 dapat terlihat bahwa mayoritas informan, dengan total 48,45% masyarakat menjawab setuju dengan kemudahan dalam mendapatkan informasi mengenai alur pelayanan Program PUMK. Hal ini menunjukkan sebagian besar informan merasa bahwa informasi mengenai alur pelayanan tersebut mudah untuk diperoleh dan informasinya tersedia cukup jelas untuk dipahami. Terdapat sebagian kecil informan yang tidak sepenuhnya setuju dengan kemudahan mendapatkan informasi tersebut, sebanyak 11 orang menyatakan bahwa informasi mengenai alurnya sulit untuk didapatkan.

3) Kemudahan masyarakat mengikuti prosedur

Tabel 4. 11

Sub Indikator Kemudahan masyarakat mengikuti prosedur

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	4	4,12%
Tidak Setuju	1	1,03%
Setuju	57	58,76%
Sangat Setuju	35	36,08%
TOTAL	97	100%

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2024

Pada sub indikator ini mayoritas masyarakat menjawab setuju bahwa prosedur yang ada mudah untuk dimengerti dan diikuti. Sebanyak 57 orang atau 58,76% menyatakan kemudahan dalam mengikuti prosedur ini. Hal ini menunjukkan bahwa dalam membuat petunjuk atau pedoman, perusahaan sudah semaksimal mungkin menyederhanakan prosedur agar masyarakat mudah mengikuti program PUMK ini.

4) Komunikasi mengenai mekanisme dan prosedur.

Tabel 4. 12

Sub Indikator Komunikasi Mengenai Mekanisme dan Prosedur

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	4	4,12%
Tidak Setuju	5	5,15%
Setuju	44	45,36%
Sangat Setuju	44	45,36%
TOTAL	97	100%

Sumber: Data diolah oleh penulis, 2024

Pada sub indikator ini jumlah masyarakat yang menjawab setuju dan sangat setuju memiliki jumlah yang sama, yaitu sebanyak 44 orang atau 45,36%, sehingga total yang menjawab setuju adalah 90,72%. Dapat

diketahui dari tabel 4.12 bahwa masyarakat dominan menyetujui bahwa komunikasi yang perusahaan lakukan mengenai prosedur dan mekanisme dianggap efektif.

Dari analisis empat sub indikator diatas mengenai Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan, maka dapat diketahui nilai IKM per unsur indikator sebagai berikut:

Tabel 4. 13
 Nilai Indikator Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan

Indikator Pelayanan	Nilai Unsur SKM	NRR Per unsur	Nilai Konversi IKM
Kemudahan alur prosedur untuk dipahami	311	3,21	80,15
Kemudahan mendapatkan informasi mengenai alur pelayanan	313	3,23	80,67
Kemudahan masyarakat mengikuti prosedur	317	3,27	81,70
Komunikasi mengenai mekanisme dan prosedur	322	3,32	82,99
TOTAL		3,26	81,38

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2024

Hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan program PUMK pada tabel 4.13. Diketahui dari empat sub Indikator menunjukkan kualitas layanan yang baik, dengan penilaian ini masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan akses ke informasi tentang sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan karena sosialisasi terhadap syarat untuk mendapatkan layanan telah dilakukan oleh perusahaan dengan baik dan efektif. Selain itu, penilaian menunjukkan

bahwa alur prosedur mudah dipahami dan diikuti oleh masyarakat. Karena kemudahan mendapatkan informasi dan alur prosedur yang mudah diikuti, diharapkan lebih banyak masyarakat yang mengikuti program ini. Dari total nilai sub indikator dapat diketahui bahwa kepuasan masyarakat terhadap Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan mendapat nilai 81,38 maka mutu pelayanan indikator ini dikategorikan B yang artinya kinerja pelayanan Baik.

c. Waktu Pelayanan

Pada indikator Waktu Pelayanan terdapat 4 sub indikator, yaitu target waktu pelayanan, kesesuaian jadwal pelayanan, kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan. Berdasarkan data yang telah terkumpul maka dinyatakan kondisi berdasarkan indikator sebagai berikut:

1) Target waktu pelayanan

Tabel 4. 14

Sub Indikator Target Waktu Pelayanan

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	6	6,19%
Tidak Setuju	8	8,25%
Setuju	58	59,79%
Sangat Setuju	25	25,77%
TOTAL	97	100%

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2024

Pada tabel 4.15 menunjukkan sebagian besar informan merasa bahwa waktu yang diberikan untuk mendapatkan layanan dalam Program PUMK baik, 58 orang menjawab setuju terhadap ketepatan waktu pelayanan. Sebagian kecil informan menyatakan tidak setuju atau sangat tidak setuju dengan target waktu pelayanan, meskipun mayoritas informan merasa puas dengannya. Disebabkan oleh keterbatasan waktu mereka, hanya 8,25% yang menjawab tidak setuju dan 6,19% sangat tidak setuju.

2) Kesesuaian jadwal pelayanan

Tabel 4. 15

Sub Indikator Kesesuaian jadwal pelayanan

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	6	6,19%
Tidak Setuju	5	5,15%
Setuju	52	53,61%
Sangat Setuju	34	35,05%
TOTAL	97	100%

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2024

Pada tabel 4.15 terlihat bahwa masyarakat yang menjawab setuju sebanyak 52 orang dan 34 orang menjawab setuju bahwa jadwal yang diadakan sesuai dengan jadwal yang sudah diinformasikan oleh petugas serta kebutuhan masyarakat. Jawaban pada tabel tersebut, menggambarkan perusahaan selalu memastikan kesesuaian jadwal pelayanan, guna memenuhi kebutuhan masyarakat, mengurangi waktu tunggu, dan meningkatkan efektivitas program secara keseluruhan untuk membangun kepercayaan serta kepuasan.

3) Kecepatan waktu pelayanan

Tabel 4. 16

Sub Indikator Kecepatan waktu pelayanan

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	6	6,19%
Tidak Setuju	10	10,31%
Setuju	51	52,58%
Sangat Setuju	30	30,93%
TOTAL	97	100%

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

Pada tabel 4.16 masyarakat yang mendapatkan program PUMK merasa kecepatan pelayanan pada program PUMK ini sesuai dengan harapan mereka, sebanyak total 83,51% menjawab setuju bahwa perusahaan memiliki kecepatan waktu pelayanan sesuai dengan harapan mereka.

4) Ketepatan waktu pelayanan

Tabel 4. 17

Sub Indikator Ketepatan waktu pelayanan

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	6	6,19%
Tidak Setuju	3	3,09%
Setuju	50	51,55%
Sangat Setuju	38	39,18%
TOTAL	97	100%

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2024

Dari data pada tabel 4.17 menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat merasa puas dengan ketepatan waktu pelayanan dalam Program PUMK. Sebanyak 51,55% informan menyatakan setuju, sementara 39,18% menyatakan sangat setuju.. Namun, sebagian kecil lain dari masyarakat tidak setuju mengenai ketepatan waktu, mereka merasa bahwa proses pelayanan berjalan lancar tanpa hambatan. Terlihat pada hasil perhitungan banyaknya masyarakat yang menjawab setuju menunjukkan bahwa perusahaan selalu menjamin bahwa jadwal pelayanan yang diatur akan dijalankan dengan baik, sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan.

Dari analisis empat sub indikator diatas mengenai Waktu Pelayanan, maka dapat diketahui nilai IKM per unsur indikator sebagai berikut:

Tabel 4. 18

Nilai Indikator Waktu Pelayanan

Indikator Pelayanan	Nilai Unsur SKM	NRR Per unsur	Nilai Konversi IKM
Target waktu pelayanan	296	3,05	76,29
Kesesuaian jadwal pelayanan	308	3,18	79,38
Kecepatan waktu pelayanan	299	3,08	77,06
Ketepatan waktu pelayanan	314	3,24	80,93
TOTAL		3,14	78,41

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2024

Berdasarkan hasil perhitungan nilai konversi IKM menunjukkan nilai kepuasan tertinggi ada pada sub indikator ketepatan waktu pelayanan dengan nilai konversi IKM 80,39. Hal ini juga membutuhkan bantuan dan kerja sama serta dukungan dari masyarakat untuk memenuhi persyaratan dengan lengkap. Selain itu, dari empat sub indikator yang terendah adalah target waktu pelayanan sebesar 76,29. Maka, tingkat kepuasan masyarakat terhadap indikator Waktu Pelayanan pada program PUMK ini mendapatkan nilai 78,44 maka mutu pelayanan indikator ini dikategorikan B dengan kinerja pelayanan Baik.

d. Biaya atau Tarif

Pada indikator Biaya atau Tarif terdapat 4 sub indikator yang akan dinilai, yaitu informasi mengenai tarif, kewajaran tarif, keterjangkauan tarif, dan kesesuaian tarif dengan pelayanan. Berdasarkan data yang telah terkumpul maka dinyatakan kondisi berdasarkan indikator sebagai berikut:

1) Informasi mengenai tarif administrasi

Tabel 4. 19

Sub Indikator Informasi mengenai tarif administrasi

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	14	14,43%
Tidak Setuju	13	13,40%
Setuju	42	43,30%
Sangat Setuju	28	28,87%
TOTAL	97	100%

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2024

Pada hasil perhitungan tabel 4.19 menunjukkan bahwa 42 orang menjawab setuju dan 28 orang menjawab sangat setuju. Hal ini dapat digambarkan bahwa informan mengetahui informasi mengenai tarif administrasi yang dikenakan sebesar 3%. Sebagian lainnya menjawab sangat tidak setuju dan tidak setuju yaitu sebesar 14,43% dan 13,40%.

2) Kewajaran tarif pelayanan

Tabel 4. 20

Sub Indikator Kewajaran tarif pelayanan

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	8	8,25%
Tidak Setuju	27	27,84%
Setuju	41	42,27%
Sangat Setuju	21	21,65%
TOTAL	97	100%

Sumber: Data diolah oleh, peneliti 2024

Berdasarkan pada tabel 4.20 adalah mayoritas menjawab setuju, mereka menganggap bahwa kewajaran tarif tersebut dapat diterima dan dapat dibayarkan oleh mereka. Sebagian lainnya menjawab tidak setuju yang mana UMKM tersebut menganggap bahwa biaya administrasi 3% ini dianggap memberatkan, dikarenakan naik turunnya pendapatan

usaha yang tidak menentu membuat masyarakat sulit untuk membayar. Perusahaan perlu memerhatikan kondisi masyarakat dalam membayar tarif yang dikenakan.

3) Keterjangkauan tarif pelayanan

Tabel 4. 21

Sub Indikator Keterjangkauan tarif pelayanan

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	11	11,34%
Tidak Setuju	24	24,74%
Setuju	49	50,52%
Sangat Setuju	13	13,40%
TOTAL	97	100%

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2024

Dari data tabel 4.21 diatas menunjukkan bahwa 49 orang atau sekitar 50,52% serta 13 orang atau 13,40% menyetujui bahwa tarif administrasi masih terjangkau, namun masih ada sebagian kecil masyarakat yang merasa bahwa tarif pelayanan yang dikenakan tidak terjangkau bagi mereka, hal ini dapat terlihat pada tabel diatas bahwa sebanyak 11 orang atau 11,34% menjawab sangat tidak setuju, sedangkan 24 orang atau 24,74% menjawab tidak setuju.

4) Kesesuaian tarif dengan pelayanan

Tabel 4. 22

Kesesuaian tarif dengan pelayanan

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	8	8,25%
Tidak Setuju	13	13,40%
Setuju	49	50,52%
Sangat Setuju	27	27,84%
TOTAL	97	100%

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2024

Data diatas menggambarkan bahwa tarif yang mereka bayarkan dengan pelayanan yang masyarakat dapatkan sesuai. Sebanyak 50,52% dan 27,84% menjawab setuju terhadap penilaian sub indikator ini. Namun, tidak sedikit pula masyarakat yang menganggap bahwa pelayanan yang didapatkan tidak sesuai dengan tarif yang mereka bayarkan. Hal ini menyebabkan masyarakat tidak puas karena pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan mereka terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Dari analisis empat sub indikator diatas mengenai Tarif atau Biaya administrasi, maka dapat diketahui nilai IKM per unsur indikator sebagai berikut:

Tabel 4. 23 Nilai Indikator Tarif atau biaya

Indikator Pelayanan	Nilai Unsur SKM	NRR Per unsur	Nilai Konversi IKM
Informasi mengenai tarif administrasi	278	2,87	71,65
Kewajaran tarif pelayanan	269	2,77	69,33
Keterjangkauan tarif pelayanan	258	2,66	66,49
Kesesuaian tarif dengan pelayanan	289	2,98	74,48
TOTAL		2,82	70,49

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2024

Dari data pada tabel diatas dapat terlihat bahwa nilai IKM per sub indikator, yang memiliki nilai paling rendah adalah keterjangkauan tarif pelayanan, sehingga perlu dilakukan evaluasi pada sub indikator ini. Meninjau faktor apa saja yang menjadi alasan masyarakat menganggap tarif yang dibayarkan tidak terjangkau. Hasil perhitungan kepuasan masyarakat

terhadap Tarif atau biaya pelayanan pada program PUMK ini dapat dilihat pada tabel 4.23 diketahui bahwa kepuasan masyarakat terhadap Tarif atau biaya Pelayanan mendapatkan nilai 70,49 maka mutu pelayanan indikator ini dikategorikan C yaitu kinerja pelayanan Kurang Baik.

e. Produk Layanan

Pada indikator produk layanan terdapat 4 sub indikator yang akan dinilai, yaitu kesesuaian layanan yang dibutuhkan, nilai tambah dari layanan, dampak layanan, dan hasil pelatihan. Berdasarkan data yang telah terkumpul maka dinyatakan, sebagai berikut:

1) Kesesuaian layanan

Tabel 4. 24

Sub Indikator Kesesuaian layanan

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	5	5,15%
Tidak Setuju	8	8,25%
Setuju	54	55,67%
Sangat Setuju	30	30,93%
TOTAL	97	100%

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2024

Pada sub indikator Kesesuaian layanan program PUMK ini didominasi oleh 5,15% menjawab setuju serta 30,93% sangat setuju. Penilaian ini menggambarkan masyarakat merasa layanan yang diterima sesuai dengan harapan mereka. Untuk memastikan bahwa layanan yang disediakan sesuai dengan kondisi lokasi dan memenuhi kebutuhan program, program dirancang dengan mempertimbangkan kebutuhan lokal masyarakat.

2) Nilai tambah dari layanan

Tabel 4. 25

Sub Indikator Nilai tambah dari layanan

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	5	5,15%
Tidak Setuju	3	3,09%
Setuju	53	54,64%
Sangat Setuju	36	37,11%
TOTAL	97	100%

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2024

Dari data diatas terlihat bahwa mayoritas informan menyatakan bahwa dengan adanya program ini dapat menambah nilai bagi usaha mereka dari berbagai aspek, seperti tambahan modal dan ilmu yang didapatkan melalui pelatihan yang disediakan. Hal ini dibuktikan dengan 54,64% dan 37,11% setuju bahwa program tersebut memberikan nilai tambah dan hanya sebagian kecil dari informan yang menjawab bahwa program ini tidak memberikan nilai tambah.

3) Dampak layanan bagi masyarakat

Tabel 4. 26

Sub Indikator Dampak layanan bagi masyarakat

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	6	6,19%
Tidak Setuju	7	7,22%
Setuju	50	51,55%
Sangat Setuju	34	35,05%
TOTAL	97	100%

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2024

Dari hasil penilaian diatas, mendapat analisis bahwa program PUMK ini memberikan dampak yang positif bagi masyarakat sekitar, hal ini ditunjukkan pada 51,55% informan menjawab setuju dan 35,05%

menjawab sangat setuju. Namun terdapat sebagian kecil masyarakat yang merasa bahwa dengan adanya program ini tidak memberikan dampak terhadap usaha yang mereka jalankan atau tidak memenuhi harapan mereka.

4) Peningkatan keterampilan

Tabel 4. 27

Sub Indikator Peningkatan Keterampilan

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	4	4,12%
Tidak Setuju	1	1,03%
Setuju	53	54,64%
Sangat Setuju	39	40,21%
TOTAL	97	100%

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2024

Pada sub indikator peningkatan keterampilan juga didominasi oleh masyarakat yang merasa setuju bahwa setelah mengikuti program pelatihan yang diadakan oleh perusahaan, memberikan keterampilan baru bagi mereka, serta meningkatkan produktivitas masyarakat pada usahanya. Selain itu, dengan adanya pelatihan yang diikuti oleh masyarakat menambah inovasi bagi produk mereka, serta meningkatkan daya saing bagi UMKM. Dengan meningkatnya penjualan dan pertumbuhan bisnis, UMKM juga dapat memberikan kontribusi yang lebih besar pada pendapatan dan pajak lokal dan nasional. Ini juga dapat membantu pembangunan program sosial dan infrastruktur serta memperkuat kestabilan ekonomi.

Dari analisis empat sub indikator diatas mengenai Tarif atau Biaya administrasi, maka dapat diketahui nilai IKM per unsur indikator sebagai berikut:

Tabel 4. 28

Nilai Indikator Produk Layanan

Indikator Pelayanan	Nilai Unsur SKM	NRR Per unsur	Nilai Konversi IKM
Kesesuaian layanan yang diberikan	303	3,12	78,09
Nilai tambah dari layanan	314	3,24	80,93
Dampak layanan bagi masyarakat	306	3,15	78,87
Peningkatan keterampilan	321	3,31	82,73
TOTAL		3,21	80,15

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2024

Dapat dilihat pada tabel 4.28 nilai indikator produk layanan, terlihat bahwa nilai IKM per sub indikator, yang memiliki nilai paling tinggi adalah sub indikator peningkatan keterampilan. Selain itu, sub indikator kesesuaian kebutuhan layanan perlu diperbaiki, perusahaan perlu memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat. Dilihat dari hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap Produk Layanan pada program PUMK mendapatkan nilai 80,15 maka mutu pelayanan indikator ini dikategorikan B yaitu kinerja pelayanan Baik. Meskipun kinerja pelayanan dianggap baik, perlu adanya perbaikan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, dari empat sub indikator diatas, yang memerlukan perhatian khusus adalah sub indikator kesesuaian layanan yang dibutuhkan serta dampak layanan bagi masyarakat.

f. Kemampuan Petugas

Pada indikator Kemampuan petugas terdapat 4 sub indikator yang akan dinilai, yaitu kemampuan komunikasi petugas, dalam menjelaskan program layanan, kejelasan informasi yang diberikan, serta dalam memenuhi

kebutuhan masyarakat. Berdasarkan data yang telah terkumpul maka dinyatakan, sebagai berikut:

1) Kemampuan petugas dalam berkomunikasi

Tabel 4. 29

Sub Indikator Kemampuan komunikasi petugas

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	3	3,09%
Tidak Setuju	0	0,00%
Setuju	54	55,67%
Sangat Setuju	40	41,24%
TOTAL	97	100%

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2024

Pada program ini 55,67% masyarakat setuju bahwa petugas program PUMK dapat berkomunikasi dengan baik dan hanya 3 orang yang merasa sangat tidak setuju dengan hal tersebut, hal ini dikarenakan mereka menganggap petugas tidak dapat memberikan bantuan serta solusi bagi masyarakat yang mengalami kesulitan.

2) Kemampuan petugas menjelaskan program layanan

Tabel 4. 30

Sub Indikator Kemampuan petugas menjelaskan program layanan

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	3	3,09%
Tidak Setuju	2	2,06%
Setuju	54	55,67%
Sangat Setuju	38	39,18%
TOTAL	97	100%

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2024

Total 90% masyarakat menyetujui bahwa petugas mampu memberikan penjelasan mengenai program yang berjalan, itu artinya pemahaman petugas dan cara menjelaskan petugas sudah baik dan

mudah dipahami oleh masyarakat. Disisi lain terdapat 3,09% menjawab sangat tidak setuju dan 2,06% menjawab tidak setuju.

3) Kejelasan informasi yang diberikan

Tabel 4. 31

Sub Indikator Kejelasan informasi yang diberikan

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	3	3,09%
Tidak Setuju	3	3,09%
Setuju	62	63,92%
Sangat Setuju	29	29,90%
TOTAL	97	100%

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2024

Pada sub indikator ini dari 97 informan 62 orang memberikan tanggapan setuju bahwa petugas dapat menjelaskan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Sebagian kecil lainnya mentakan bahwa kejelasan informasi yang diberikan oleh perusahaan masih kurang mereka pahami.

4) Kemampuan petugas memenuhi kebutuhan masyarakat

Tabel 4. 32

Sub Indikator Kemampuan petugas memenuhi kebutuhan masyarakat

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	5	5,15%
Tidak Setuju	10	10,31%
Setuju	47	48,45%
Sangat Setuju	35	36,08%
TOTAL	97	100%

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2024

Pada tabel 4.32 dapat diketahui bahwa total masyarakat yang berasumsi setuju bahwa petugas mampu memenuhi kebutuhan masyarakat adalah 84,53%. Kemampuan petugas dalam memenuhi

kebutuhan masyarakat dapat memperkuat hubungan antara perusahaan dengan masyarakat, sehingga masyarakat akan merasa didukung, karena perusahaan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dari analisis empat sub indikator diatas Kemampuan Petugas, maka dapat diketahui nilai IKM berunsur indikator sebagai berikut:

Tabel 4. 33
 Nilai Indikator Kemampuan Petugas

Indikator Pelayanan	Nilai Unsur SKM	NRR Per unsur	Nilai Konversi IKM
Kemampuan petugas dalam berkomunikasi	325	3,35	83,76
Kemampuan petugas menjelaskan program layanan	321	3,31	82,73
Kejelasan informasi yang diberikan	311	3,21	80,15
Kemampuan petugas memenuhi kebutuhan masyarakat	306	3,15	78,87
TOTAL		3,26	81,38

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2024

Pada indikator ini, hasil perhitungan kepuasan masyarakat pada program PUMK ini dapat dilihat pada tabel 4.33 diketahui bahwa kepuasan masyarakat terhadap Kemampuan petugas mendapatkan nilai 81,38 maka mutu pelayanan indikator ini dikategorikan B yang berarti kinerja pelayanan Baik. Meskipun masuk dalam kategori Baik, beberapa sub indikator didalamnya tetap memerlukan perbaikan pada kemampuan petugas dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

g. Perilaku Petugas

Pada indikator Kemampuan petugas terdapat 4 sub indikator yang akan dinilai, yaitu keramahan, kesopanan, tanggung jawab, serta sikap petugas dalam menghadapi masyarakat. Berdasarkan data yang telah terkumpul maka dinyatakan, sebagai berikut:

1) Keramahan petugas

Tabel 4. 34
Sub Indikator Keramahan petugas

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	3	3,09%
Tidak Setuju	2	2,06%
Setuju	57	58,76%
Sangat Setuju	35	36,08%
TOTAL	97	100%

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2024

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa 58,76% memberikan jawaban setuju terhadap keramahan petugas, secara keseluruhan petugas memberikan sikap yang ramah kepada para pelaku UMKM selama program PUMK ini berlangsung. Sebagian lainnya total sebanyak 5,15% merasa tidak setuju terhadap keramahan petugas.

2) Kesopanan petugas

Tabel 4. 35
Sub Indikator Kesopanan petugas

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	3	3,98%
Tidak Setuju	1	1,03%
Setuju	41	42,27%
Sangat Setuju	52	53,61%
TOTAL	97	100%

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2024

Dapat dilihat bahwa 53,61% memberikan jawaban sangat setuju terhadap keramahan petugas. Dapat digambarkan bahwa selama berjalannya program pelayanan, petugas bersikap sopan kepada seluruh masyarakat tanpa memandang ras, golongan tertentu, agama, dan suku, hal ini dapat dirasakan oleh masyarakat, mereka merasa diharga oleh petugas karena bersikap sopan.

3) Tanggung jawab petugas

Tabel 4. 36

Sub Indikator Tanggung jawab petugas

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	3	3,09%
Tidak Setuju	1	1,03%
Setuju	54	55,67%
Sangat Setuju	39	40,21%
TOTAL	97	100%

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2024

Berdasarkan pada tabel diatas sebagian besar informan menjawab setuju jika petugas bertanggung jawab selama bertugas dalam program pelayanan ini, hal ini dapat terlihat pada tabel 4.36 55,67% menjawab setuju dan 40,21 menjawab sangat setuju, sebagian kecil menjawab tidak setuju.

4) Sikap petugas

Tabel 4. 37

Sub Indikator Sikap Petugas

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	3	3,09%
Tidak Setuju	1	1,03%
Setuju	62	63,92%
Sangat Setuju	31	31,96%
TOTAL	97	100%

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2024

Pada sub indikator ini 63,92% masyarakat menjawab petugas bersikap profesional, yaitu memastikan bahwa petugas bertindak sesuai dengan etika dan peraturan yang mengatur perlindungan data. Namun, sebagian dari informan merasa tidak sepenuhnya setuju terhadap sikap petugas, hal ini menunjukkan ketidakpuasan atau kekhawatiran terkait dengan perilaku atau sikap petugas dalam memberikan layanan.

Dari analisis empat sub indikator diatas Perilaku Petugas, maka dapat diketahui nilai IKM berunsur indikator sebagai berikut:

Tabel 4. 38
Indikator Perilaku Petugas

Indikator Pelayanan	Nilai Unsur SKM	NRR Per unsur	Nilai Konversi IKM
Keramahan petugas	318	3,28	81,96
Kesopanan petugas	336	3,46	86,60
Tanggung jawab petugas	323	3,33	83,25
Sikap petugas	315	3,25	81,19
TOTAL		3,33	83,25

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2024

Hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap Perilaku Petugas pada program PUMK ini dapat dilihat pada tabel 4.38 diketahui bahwa kepuasan masyarakat terhadap Sikap Petugas mendapatkan nilai 83,25 maka mutu pelayanan indikator ini dikategorikan B sehingga kinerja pelayanan dinilai Baik. Meskipun dalam kategori Baik tetap memerlukan adanya evaluasi dan perbaikan agar tingkat kepuasan masyarakat terus bertambah, pada sub indikator sikap petugas perlu adanya perbaikan, dilihat dari empat sub

indikator yang dinilai sikap petugas memiliki nilai paling rendah. Selain melakukan evaluasi dan perbaikan, perusahaan dapat memberikan apresiasi kinerja petugas karena sudah memberikan layanan yang berkualitas, dengan apresiasi ini dapat membantu memotivasi mereka untuk terus meningkatkan sikap serta kinerja mereka. Evaluasi yang dilakukan dapat memperhatikan asas-asas pelayanan publik yang sesuai dengan indikator ini, seperti akuntabilitas, keprofesionalan, dan juga dimensi empati kualitas pelayanan.

h. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Pada indikator Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan terdapat 4 sub indikator yang akan dinilai, yaitu penyediaan layanan pengaduan, kemudahan pengaduan, kecepatan menanggapi keluhan, serta perbaikan pengaduan. Berdasarkan data yang telah terkumpul maka dinyatakan, sebagai berikut:

1) Penyediaan layanan pengaduan

Tabel 4. 39

Sub Indikator Penyediaan layanan pengaduan

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	4	4,12%
Tidak Setuju	7	7,22%
Setuju	59	60,82%
Sangat Setuju	27	27,84%
TOTAL	97	100%

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2024

Pada tabel 4.39 diketahui bahwa 60,82% masyarakat mengatakan setuju bahwa perusahaan memang menyediakan saluran pengaduan layanan untuk masyarakat. Dari jawaban responden diketahui bahwa terdapat layanan pengaduan yang dapat digunakan oleh masyarakat, masyarakat melalui layanan pengaduan dapat ikut berpartisipasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan masukan kepada penyelenggara pelayanan.

2) Kemudahan pengaduan

Tabel 4. 40

Sub Indikator Kemudahan pengaduan

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	4	4,12%
Tidak Setuju	20	20,62%
Setuju	52	53,61%
Sangat Setuju	21	21,65%
TOTAL	97	100%

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2024

Pada sub indikator kemudahan pengaduan sebanyak 52 orang menyatakan mereka setuju bahwa pengaduan terhadap layanan program mudah untuk dilakukan, masyarakat hanya perlu menghubungi petugas layanan tersebut. Namun disisi lain terdapat 24 orang menyatakan tidak setuju terhadap kemudahan pengaduan, mereka merasa kesulitan untuk memberikan pengaduan terhadap layanan. Mereka yang tidak setuju disebabkan oleh kurangnya informasi yang jelas tentang alur untuk mengadukan masalah dan hambatan teknis yang menghambat masyarakat untuk menggunakan mekanisme pengaduan yang sudah ada.

3) Kecepatan dalam menanggapi keluhan

Tabel 4. 41

Sub Indikator Kecepatan dalam menanggapi keluhan

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	4	4,12%
Tidak Setuju	26	26,80%
Setuju	40	41,24%
Sangat Setuju	27	27,84%
TOTAL	97	100%

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2024

Mengenai tingkat kecepatan petugas dalam menanggapi keluhan masyarakat, total masyarakat yang setuju adalah sebesar 69,08%. Sebagian besar lainnya memberikan jawaban tidak setuju terhadap kecepatan petugas dalam menerima keluhan, masukan, serta saran, sebab informan merasa bahwa petugas kurang maksimal dalam menerima saran tersebut, kurang maksimalnya respon petugas maka dapat menghambat perbaikan dan peningkatan kualitas layanan.

4) Perbaikan pengaduan pelayanan

Tabel 4. 42

Sub Indikator Perbaikan pengaduan pelayanan

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	3	3,09%
Tidak Setuju	14	14,43%
Setuju	61	62,89%
Sangat Setuju	19	19,59%
TOTAL	97	100%

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2024

Pada sub indikator perbaikan pengaduan pelayanan dinyatakan bahwa masyarakat merasa petugas serta perusahaan cepat melakukan perbaikan terhadap keluhan masyarakat. Dapat dilihat pada jumlah UMKM yang menjawab setuju akan adanya perbaikan setelah adanya pengaduan layanan terlihat pada tabel 4.42 sebesar 62,89% masyarakat menjawab setuju, sebagian lainnya menjawab tidak setuju dengan sub indikator ini.

Dari analisis empat sub indikator Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, maka dapat diketahui nilai IKM per unsur indikator sebagai berikut:

Tabel 4. 43

Nilai Indikator Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Indikator Pelayanan	Nilai Unsur SKM	NRR Per unsur	Nilai Konversi IKM
Penyediaan layanan pengaduan	303	3,12	78,09
Kemudahan pengaduan	284	2,93	73,20
Kecepatan dalam menanggapi keluhan	284	2,93	73,20
Perbaikan pengaduan pelayanan	290	2,99	74,74
TOTAL		2,99	74,81

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2024

Hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap Pengaduan, Saran, dan Masukan pada program PUMK ini dapat dilihat pada tabel 4.43 diketahui bahwa kepuasan masyarakat terhadap Pengaduan, Saran, dan Masukan mendapatkan nilai 74,81 maka mutu pelayanan indikator ini dikategorikan C dengan penilaian kinerja Kurang Baik. Perusahaan perlu melakukan evaluasi pada Indikator ini terlebih pada indikator kemudahan pengaduan dan kecepatan dalam menanggapi, perusahaan dapat menyederhanakan prosedur pengaduan.

i. Sarana dan Prasarana

Pada indikator Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan terdapat 4 sub indikator yang akan dinilai, yaitu penyediaan layanan pengaduan, kemudahan pengaduan, kecepatan menanggapi keluhan, serta perbaikan pengaduan. Berdasarkan data yang telah terkumpul maka dinyatakan, sebagai berikut:

1) Kesesuaian kebutuhan dan program layanan

Tabel 4. 44

Sub Indikator Kesesuaian kebutuhan dan program pelayanan

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	5	5,15%
Tidak Setuju	10	10,31%
Setuju	60	61,86%
Sangat Setuju	22	22,68%
TOTAL	97	100%

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2024

Pada Sub Indikator ini masyarakat menjawab setuju bahwa kebutuhan para UMKM dengan program layanan PUMK ini terdapat kesesuaian, dapat terlihat bahwa jawaban informan didominasi oleh 61,86% dan 22,68% yang menjawab sangat setuju. Namun, terdapat sebagian kecil masyarakat yang tidak setuju, kebutuhan mereka kurang sesuai dengan program layanan yang diberikan.

2) Kesesuaian harapan

Tabel 4. 45

Sub Indikator Kesesuaian harapan

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	5	5,15%
Tidak Setuju	16	16,49%
Setuju	46	47,42%
Sangat Setuju	30	30,93%
TOTAL	97	100%

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2024

Pada tabel 4.45 terlihat bahwa Jawaban UMKM menunjukkan bahwa program yang dilaksanakan memenuhi harapan mereka. Hal ini dapat terlihat pada informan yang menjawab dominan setuju yaitu sebesar 47,42% dan sangat setuju 30,93%. Namun, meski dominan

menjawab setuju sebagian kecil lainnya menjawab tidak setuju. Hal ini dapat dilihat bahwa 5,15% menjawab sangat tidak setuju, dan 16,49% lainnya menjawab tidak setuju.

3) Kondisi sarana dan prasarana

Tabel 4. 46

Sub Indikator Kondisi sarana dan prasarana

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	4	4,12%
Tidak Setuju	7	7,22%
Setuju	55	56,70%
Sangat Setuju	31	31,96%
TOTAL	97	100%

Sumber: Data diolah 2024

Hasil perhitungan sub indikator kondisi sarana dan prasarana dapat dianalisis bahwa mayoritas masyarakat setuju bahwa program layanan yang diberikan oleh ASDP memiliki kualitas. Respon masyarakat dapat terlihat pada tabel 4.46 bahwa total masyarakat yang setuju adalah 86 orang dari 97 informan.

4) Sarana dan prasarana dapat mendukung kegiatan masyarakat

Tabel 4. 47

Sub Indikator Sarana dan prasarana dapat mendukung kegiatan masyarakat

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat Tidak Setuju	4	4,12%
Tidak Setuju	4	4,12%
Setuju	52	53,61%
Sangat Setuju	37	38,14%
TOTAL	97	100%

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2024

Masyarakat melalui penilai sub indikator ini menilai bahwa sarana dan prasarana merespons positif bahwa sarana dan prasarana yang disediakan untuk mendukung kegiatan usaha UMKM, hal ini dapat terlihat pada tabel 4.47 bahwa UMKM yang menjawab setuju bahwa sarana dan prasarana mendukung kegiatan UMKM sebanyak 53,61% sedangkan yang menjawab tidak setuju sebanyak 4,12%.

Dari analisis empat sub indikator Sarana dan Prasarana, maka dapat diketahui nilai IKM per unsur indikator sebagai berikut:

Tabel 4. 48

Nilai Indikator Sarana dan Prasarana

Indikator Pelayanan	Nilai Unsur SKM	NRR Per unsur	Nilai Konversi IKM
Kesesuaian kebutuhan dan pelayanan	293	3,02	75,52
Kesesuaian harapan	295	3,04	76,03
Kondisi sarana & prasarana	307	3,16	79,12
Sarana dan prasarana dapat mendukung kegiatan masyarakat	316	3,26	81,44
TOTAL		3,12	78,03

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2024

Hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap Sarana dan Prasarana pada program PUMK ini dapat dilihat pada tabel 4.43 diketahui bahwa kepuasan masyarakat terhadap Sarana dan Prasarana Pelayanan mendapatkan nilai 78,03 maka mutu pelayanan indikator ini dikategorikan B yang berarti kinerja pelayanan Baik. Namun, kesesuaian kebutuhan dan pelayanan serta pada sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan masyarakat perlu dievaluasi lagi agar kepuasan masyarakat meningkat. Dari

data tersebut, terlihat bahwa nilai kesesuaian kebutuhan dan pelayanan berada di bawah nilai rata-rata, menunjukkan bahwa ada ketidaksesuaian antara kebutuhan masyarakat dan program layanan yang disediakan. Sebagai hasilnya, meskipun kualitas layanan secara keseluruhan dianggap baik, tetapi ada potensi untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dengan memastikan program layanan lebih sesuai dengan kebutuhan mereka.

5. IKM Per unsur Pelayanan

Nilai masing-masing unsur pelayanan Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat dilihat pada tabel 4.49 berikut:

Tabel 4. 49
IKM Per unsur Pelayanan

Indikator Pelayanan	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
Persyaratan Pelayanan	81,51	B	Baik
Sistem, Mekanisme, & Prosedur Pelayanan	81,38	B	Baik
Waktu Pelayanan	78,41	B	Baik
Biaya/Tarif	70,49	C	Kurang Baik
Produk Layanan	80,15	B	Baik
Kemampuan Petugas	81,38	B	Baik
Perilaku Petugas	83,25	B	Baik
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	74,81	C	Kurang Baik
Sarana & Prasarana	78,03	B	Baik

Sumber: data olah oleh peneliti, 2024

Menurut Indrasari faktor yang dapat memengaruhi kepuasan salah satunya adalah harga dan biaya, semakin rendah biaya yang dibebankan oleh penyelenggara layanan maka masyarakat akan semakin puas terhadap layanan yang diberikan, namun hal ini berbanding terbalik pada penelitian ini, pada tabel 4.49 indikator biaya atau tarif memiliki nilai IKM paling rendah yaitu 70,49 dengan mutu layanan C yang berarti kinerja pelayanan dikategorikan “Kurang Baik”, sehingga diperlukan adanya perbaikan terhadap unsur Biaya atau tarif dengan memahami pendapatan UMKM yang tidak menentu, serta perusahaan perlu meninjau kebijakan pembayaran tarif yang harus dibayarkan pada pengembalian dana. Hal ini mencakup peninjauan kembali struktur tarif yang ada, fleksibilitas dalam penyesuaian tarif sesuai dengan kondisi ekonomi masyarakat, dan kebijakan pengembalian dana dalam situasi-situasi tertentu. Nilai IKM tertinggi diperoleh oleh perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, masyarakat puas akan pelayanan petugas. Menurut Indrasari faktor kepuasan selain harga dan biaya adalah kualitas pelayanan, pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat. Pada penelitian ini ditemukan bahwa pada teori faktor kepuasan pengguna sejalan dengan kenyataan pada realisasi program PUMK ini.

6. Perhitungan Nilai Rata-Rata Tertimbang

Menghitung rata-rata tertimbang dari unsur pelayanan untuk membantu menjawab rumusan sebelum menghitung nilai IKM dari total keseluruhan indikator, yaitu terdapat 9 unsur yang digunakan dalam penelitian ini.

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

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi (Informan)}} \times \text{Nilai Penimbang (0,11)}$$

$$\text{SKM} = \text{NRR Perunsur} \times 0,11$$

Tabel 4. 50
 Nilai Rata-Rata Tertimbang

Indikator Pelayanan	NRR Perunsur	Bobot (1/9=0,11)	NRR Tertimbang Unsur
Persyaratan Pelayanan	3,26	0,11	0,36
Sistem, Mekanisme, & Prosedur Pelayanan	3,26	0,11	0,36
Waktu Pelayanan	3,14	0,11	0,35
Biaya/Tarif	2,82	0,11	0,31
Produk Layanan	3,21	0,11	0,35
Kemampuan Petugas	3,26	0,11	0,36
Perilaku Petugas	3,33	0,11	0,37
Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	2,99	0,11	0,33
Sarana & Prasarana	3,12	0,11	0,34
Σ NRR Tertimbang			3,12

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2024

Pada tabel 4.50 diketahui Total NRR Tertimbang adalah 3,12 pada tabel 3.15 dapat terlihat bahwa nilai interval 3,0664 sampai 3,532, sehingga dapat dikatakan bahwa NRR tertimbang masuk pada kategori B. Namun, untuk mengetahui Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sesuai dengan PERMEN PAN RB No. 14 Tahun 2017, NRR dapat dihitung dengan dikalikan nilai dasar untuk mendapat nilai IKM dari seluruh indikator yang ada.

7. Perhitungan Nilai IKM

Analisis Perhitungan nilai IKM ini untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap program PUMK ASDP secara keseluruhan dari 9 unsur yang ada, serta menjawab rumusan masalah pada penelitian ini mengenai berapa besaran nilai IKM pada program ini. Pada penelitian ini analisis

perhitungan yang digunakan adalah perhitungan berdasarkan PERMEN PAN-RB No. 14 Tahun 2017, untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25. Perhitungan IKM dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$
$$\text{Nilai Konversi IKM} = \Sigma \text{NRR Tertimbang} \times 25$$

Sehingga, Nilai Konversi IKM = $3,12 \times 25 = 78,03$

Hasil perhitungan nilai IKM ini memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan perusahaan pada program pelayanan. Analisis perhitungan nilai IKM ini menggunakan standar yang telah ditetapkan oleh PERMEN PAN RB No. 14 Tahun 2017. Melalui perhitungan ini dapat diketahui Nilai Survei Kepuasan Masyarakat yang sudah dikonversikan maka Pelayanan pada Program PUMK PT ASDP Indonesia Ferry (Persero) adalah sebesar 78,03, Berdasarkan tabel 3.5 program PUMK dikategorikan B yang berarti kinerja pelayanan Baik.

Selain itu, hasil perhitungan nilai IKM ini dapat digunakan sebagai dasar evaluasi perbaikan program PUMK di masa yang akan datang. Dengan memperhatikan dan nilai IKM yang diperoleh, perusahaan dapat mengambil langkah yang tepat untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Evaluasi dilakukan juga dengan memperhatikan asas, faktor, serta dimensi pelayanan publik untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil perhitungan IKM sesuai dengan PERMEN PAN-RB No. 14 Tahun 2017, maka analisis dilakukan dengan berpedoman pada hasil kuesioner. Berikut disajikan hasil analisis dari masing-masing atribut kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan UMKM, lima dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan pada program PUMK, yaitu:

1. *Tangibel* (Berwujud)

Tangibel dapat diukur melalui petugas yang melayani, kenyamanan, kemudahan akses serta proses layanan, kedisiplinan petugas, serta penggunaan alat bantu. Untuk mengukur dimensi *tangibel* dalam upaya mengetahui Kualitas Pelayanan pada program PUMK dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

a. Persyaratan Pelayanan

Dimensi *tangible* dalam konteks ini merujuk pada aspek fisik dan nyata yang dapat dilihat dan dirasakan oleh UMKM, seperti aksesibilitas informasi, kejelasan dokumentasi, dan keberadaan sumber daya yang mendukung. Dalam indikator persyaratan, terdapat sub indikator mengenai kemudahan mendapatkan informasi, kejelasan informasi, kemudahan persyaratan untuk dipenuhi, serta kemudahan persyaratan untuk dipahami. Dari ke 4 sub indikator tersebut kemudahan mendapatkan informasi mengenai persyaratan mendapatkan nilai kepuasan terendah.

Rendahnya nilai kepuasan pada kemudahan mendapatkan informasi menunjukkan bahwa, UMKM menghadapi kesulitan untuk mengakses sumber informasi resmi, baik itu melalui situs web, kantor layanan, atau materi promosi yang tersedia. Informasi yang tersedia tidak cukup banyak atau tidak disebarkan dengan baik kepada UMKM, sehingga para pelaku UMKM kesulitan menemukan panduan yang jelas tentang persyaratan program. Ketidakseimbangan dalam distribusi informasi juga menjadi penyebab UMKM sulit mendapatkan informasi, di mana UMKM di daerah tertentu lebih sulit mendapatkan informasi dibandingkan dengan UMKM di daerah lain. Jika dilihat dari dimensi *tangibel*, indikator persyaratan belum sepenuhnya terlaksana sesuai dengan harapan UMKM, dimana kemudahan mendapatkan akses informasi masih sulit dan belum sepenuhnya dapat mendukung program PUMK ini. Dengan kemudahan UMKM untuk mendapatkan informasi, dapat meningkatkan partisipasi UMKM dalam program PUMK, serta keterbukaan dan kemudahan untuk

mengakses informasi dapat memastikan informasi yang disediakan akurat, jelas, dan mudah dimengerti.

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Dalam indikator Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, terdapat sub indikator mengenai kemudahan alur prosedur, kemudahan mendapat informasi, serta kemudahan mengikuti prosedur yang akan diukur berdasarkan dimensi *tangible*. Dari ke 3 sub indikator tersebut, yang mendapatkan nilai paling rendah adalah kemudahan alur untuk dipahami. Dimensi *tangible* dalam konteks ini merujuk pada aspek fisik dan nyata yang dapat diamati dan dirasakan oleh UMKM. Rendahnya nilai pada kemudahan alur untuk dipahami menyatakan bahwa prosedur layanan yang diberikan masih rumit dan berbelit-belit, hal ini membuat UMKM kesulitan memahami prosedur yang perlu mereka ikuti untuk mendapatkan layanan yang diinginkan. Selain itu kurangnya penyediaan panduan yang jelas dan terstruktur mengenai prosedur dari layanan tersebut dapat menyebabkan UMKM kesulitan untuk mengikuti program ini

Kemudahan alur untuk dipahami menjadi penting, dikarenakan jika perusahaan mempersulit alur untuk mendapatkan pelayanan, UMKM yang berpartisipasi dalam program PUMK sedikit, sehingga tujuan dari adanya program ini tidak terpenuhi. Sehingga, dapat diketahui bahwa pada indikator Sistem, Mekanisme, dan Prosedur masih belum sesuai dengan harapan UMKM serta dimensi *tangible* bahwa kemudahan dapat meningkatkan kepuasan. Alur yang dibuat sederhana dan mudah dipahami, UMKM akan lebih cepat dan efisien dalam mendapatkan layanan yang mereka butuhkan. Prosedur yang rumit dan berbelit-belit dapat mengurangi minat UMKM untuk berpartisipasi dalam program PUMK. Sebaliknya, prosedur yang jelas dan mudah akan mendorong lebih banyak UMKM untuk ikut serta, yang pada gilirannya akan membantu mencapai tujuan program.

c. Sarana dan Prasarana

Dalam indikator sarana dan prasarana, sub indikator yang akan diukur berdasarkan dimensi *tangibel* adalah kondisi sarana dan prasarana yang diberikan oleh perusahaan serta sarana dan prasarana mendukung kegiatan UMKM. Sarana dan Prasarana yang diberikan oleh perusahaan kepada UMKM haruslah baik untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Dalam nilai survei kepuasan diketahui bahwa kondisi sarana dan prasarana yang diberikan oleh perusahaan mendapatkan nilai baik, meskipun begitu belum dapat memenuhi kepuasan masyarakat karena prasarana dan sarana yang diberikan masih belum baik, seperti masalah seperti kualitas stand bazar dan lokasi yang kurang optimal menjadi perhatian utama. Hal ini menunjukkan bahwa, meskipun ada upaya dari perusahaan untuk menyediakan sarana dan prasarana, masih diperlukan perbaikan yang signifikan agar dapat benar-benar mendukung kegiatan UMKM dan memenuhi ekspektasi masyarakat.

Berdasarkan dari analisis mengenai indikator penilaian kualitas layanan dengan dimensi kualitas layanan, dapat diketahui bahwa kualitas layanan program PUMK yang diberikan oleh perusahaan masih belum maksimal. Terutama pada indikator sarana dan prasana yang mendapatkan nilai terendah dari ketiga indikator yang dilihat dari dimensi *tangibel*. Oleh karena itu, jika ditinjau dari dimensi kualitas layanan, diperlukan upaya untuk meningkatkan kemudahan dalam memperoleh informasi mengenai biaya yang dikenakan. Dimana perusahaan masih kurang memberikan informasi dan sosialisasi kepada UMKM mengenai biaya yang dibebankan kepada para UMKM tersebut. Kurangnya kemudahan UMKM dalam mengakses informasi dapat menimbulkan kesalahpahaman antar perusahaan dengan UMKM, yang nantinya akan membuat kualitas layanan menurun.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Reliability dapat diukur melalui kecermatan, kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu, serta standar layanan yang diberikan.

Untuk mengukur dimensi *reliability* dalam upaya mengetahui Kualitas Pelayanan pada program PUMK dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

a. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Dalam indikator sistem, mekanisme, dan prosedur, sub indikator yang akan diukur berdasarkan dimensi *reliability* adalah komunikasi mengenai mekanisme prosedur. Kehandalan petugas dinilai dalam dimensi kehandalan, petugas dapat berkomunikasi dengan para UMKM mengenai prosedur untuk menerima layanan PUMK ini. Dari penilaian kepuasan masyarakat, menyatakan bahwa kehandalan petugas dalam berkomunikasi dikatakan kinerja layanan baik. Terlihat pada tabel 4.13 bahwa sub indikator komunikasi petugas mendapatkan nilai tertinggi dari sub indikator lainnya. Petugas dinilai handal dalam berkomunikasi dengan UMKM mengenai prosedur yang harus diikuti untuk menerima layanan PUMK. Mereka dapat memberikan informasi dengan jelas dan akurat, serta siap membantu jika ada pertanyaan atau kebingungan, hal ini menciptakan suasana yang harmonis dan memberikan kepercayaan kepada UMKM bahwa mereka dapat mengandalkan petugas untuk mendapatkan informasi yang diperlukan.

Dari dimensi *reliability*, indikator terkait Sistem, Mekanisme, dan Prosedur sudah terlaksana sesuai dengan harapan masyarakat. Ketika petugas mampu berkomunikasi dan menyampaikan informasi mengenai alur prosedur dengan baik, hal ini menciptakan suasana yang harmonis dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap program atau layanan yang disediakan. Hal ini disebabkan oleh, komitmen terhadap kualitas layanan, komunikasi yang efektif, dan keterbukaan dan keterlibatan yang telah berperan dalam menciptakan atmosfer yang kondusif.

b. Produk Layanan

Dalam indikator Produk Layanan, sub indikator yang akan diukur berdasarkan dimensi *reliability* adalah kesesuaian layanan yang diberikan.

Kesesuaian layanan mengacu pada sejauh mana layanan yang diberikan oleh perusahaan kepada UMKM sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Layanan yang diberikan oleh perusahaan kepada UMKM harus sesuai dengan standar yang sudah dibuat oleh perusahaan, sehingga UMKM dapat mengandalkan konsistensi dalam kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan. Dengan demikian, mereka dapat memperoleh hasil yang konsisten dari penggunaan layanan tersebut.

Dari penilaian kepuasan masyarakat, menyatakan bahwa kehandalan petugas dalam berkomunikasi dikatakan kinerja layanan baik. Jika dilihat dari dimensi *reliability*, sub indikator kesesuaian layanan sudah terlaksana sesuai dengan standar yang dimiliki oleh perusahaan. Sehingga produk layanan yang diberikan seperti pelatihan mampu memberikan dampak kepada masyarakat untuk meningkatkan UMKM mereka. Hal ini menciptakan dampak positif bagi UMKM, di mana layanan yang diberikan dapat membantu mereka dalam meningkatkan usaha mereka. Dengan terus memperhatikan umpan balik dan melakukan perbaikan yang diperlukan, kualitas layanan ini dapat terus ditingkatkan untuk mendukung perkembangan UMKM secara lebih baik.

c. Sarana dan Prasarana

Dalam indikator Sarana dan Prasarana, sub indikator yang akan diukur berdasarkan dimensi *reliability* adalah kesesuaian kebutuhan dan kesesuaian harapan. Perusahaan perlu memerhatikan kebutuhan, harapan dengan layanan yang diberikan oleh perusahaan kepada UMKM. Dari ke dua sub indikator Sarana dan prasarana mendapatkan nilai kinerja layanan yang baik, dari segi *reliability* dapat dikatakan bahwa sudah sesuai dengan standar layanan yang dimiliki oleh perusahaan, perusahaan telah menyesuaikan kebutuhan dan harapan dengan layanan yang diberikan kepada UMKM. Dalam keseluruhan, indikator Sarana dan Prasarana telah terbukti memenuhi kebutuhan dan harapan UMKM dalam dimensi *reliability*. Sarana dan prasarana yang disediakan telah sesuai dengan

standar layanan perusahaan dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung bagi UMKM. Dengan terus memperhatikan umpan balik dan melakukan perbaikan yang diperlukan, kualitas layanan ini dapat terus ditingkatkan untuk mendukung perkembangan UMKM secara lebih baik.

Berdasarkan analisis mengenai indikator penilaian kualitas layanan dari dimensi *reliability*, dapat disimpulkan bahwa implementasi layanan telah memenuhi harapan masyarakat. Kecermatan, kemampuan, dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu serta penerapan standar layanan yang sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh perusahaan telah dilaksanakan dengan baik. Hal ini menyebabkan layanan yang diberikan kepada UMKM melalui program PUMK memiliki kualitas yang tinggi dan memberikan dampak positif bagi lingkungan sekitar. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa program ini berhasil mencapai tujuannya dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat dan memberikan dukungan yang signifikan bagi UMKM.

3. *Responsiviness* (Ketanggapan)

Responsiviness dapat diukur melalui kecepatan merespon pemohon, kecermatan, kemampuan, ketepatan waktu, serta respon petugas atas keluhan. Untuk mengukur dimensi *Responsiviness* dalam upaya mengetahui Kualitas Pelayanan pada program PUMK dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

a. Kemampuan Petugas

Dalam indikator Kemampuan Petugas, terdapat sub indikator mengenai kemampuan petugas berkomunikasi, menjelaskan program, menjelaskan informasi, memenuhi kebutuhan. Dari ke 4 sub indikator tersebut mendapatkan nilai kinerja layanan dengan nilai terendah adalah kemampuan dalam memenuhi kebutuhan. Hal ini disebabkan oleh petugas mungkin tidak sepenuhnya memahami kebutuhan dan ekspektasi pelanggan, sehingga kesenjangan antara apa yang diharapkan oleh pelanggan dan apa yang diberikan oleh petugas terjadi. Keterbatasan sumber daya juga dapat menjadi hambatan dalam memenuhi kebutuhan

pelanggan secara optimal. Hal ini dapat mengakibatkan penundaan atau ketidakmampuan untuk memberikan layanan yang diinginkan.

Dari dimensi *responsiveness*, dapat disimpulkan bahwa kemampuan petugas dalam merespon dan menjelaskan telah memenuhi harapan serta kebutuhan masyarakat. Masyarakat merasakan bahwa petugas dan perusahaan sangat responsif terhadap kebutuhan mereka. Petugas mampu memberikan layanan tanpa diskriminasi terhadap berbagai lapisan masyarakat, tanpa memandang suku, ras, golongan, dan agama. Mereka juga terampil dalam berinteraksi dengan UMKM dan menjelaskan informasi yang diperlukan dengan jelas. Hal ini menciptakan suasana yang inklusif dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang disediakan.

b. Penanganan, Pengaduan, dan Saran

Dalam indikator Penanganan, Pengaduan, dan Saran, terdapat sub indikator mengenai Penyedia layanan pengaduan, kemudahan pengaduan kecepatan menanggapi keluhan, perbaikan pengaduan layanan. Dari keempat sub indikator tersebut, kemudahan pengaduan dan kecepatan dalam menanggapi keluhan mendapatkan nilai kinerja layanan terendah. Ini menunjukkan bahwa terdapat kelemahan dalam kemudahan akses untuk mengadukan masalah, serta lambatnya tanggapan terhadap keluhan yang diajukan oleh UMKM. Hal ini disebabkan oleh kesulitan dalam mengadukan masalah atau keluhan bagi UMKM yang dapat menghambat proses penyelesaian masalah dan menurunkan kepercayaan UMKM terhadap layanan yang disediakan. Selain itu, tanggapan petugas terhadap keluhan UMKM terlalu lambat, hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan dan mengurangi kepercayaan para pelaku UMKM terhadap perusahaan. Keluhan yang tidak ditanggapi dengan cepat juga dapat memperburuk situasi atau masalah yang dihadapi oleh UMKM.

Sehingga, dari sisi dimensi *responsiveness* melihat bahwa layanan yang diberikan belum terlaksana sesuai dengan harapan masyarakat. Dalam

keseluruhan, penanganan, pengaduan, dan saran merupakan indikator penting dalam menilai kualitas layanan. Dengan adanya temuan bahwa kemudahan pengaduan dan kecepatan menanggapi keluhan masih rendah, perusahaan perlu melakukan perbaikan dan peningkatan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, citra perusahaan dapat ditingkatkan dan hubungan dengan UMKM dapat lebih baik dijaga.

Berdasarkan analisis terhadap indikator penilaian kualitas layanan dari dimensi *responsiviness*, implementasi kualitas layanan belum sepenuhnya sesuai dengan harapan masyarakat. Petugas kurang tanggap dalam menangani pengaduan, saran, dan masukan dari masyarakat, khususnya UMKM. Akibatnya, hubungan antara UMKM dan perusahaan tidak terjalin dengan baik karena UMKM merasa bahwa perusahaan kurang mendengarkan saran dan keluhan mereka serta tidak responsif terhadap masukan yang diberikan. Hal ini menunjukkan perlunya perbaikan dalam kemampuan responsivitas petugas dan perusahaan untuk meningkatkan interaksi yang lebih baik dan memperkuat hubungan dengan UMKM. Langkah-langkah perbaikan yang bertujuan untuk meningkatkan *responsiviness* dalam menanggapi masukan dan keluhan dari UMKM perlu segera diimplementasikan guna memperbaiki kualitas layanan secara menyeluruh.

4. *Assurance* (Jaminan)

Assurance dapat diukur melalui jaminan ketepatan waktu, jaminan biaya, legalitas, serta kepastian biaya. Untuk mengukur dimensi *Assurance* dalam upaya mengetahui Kualitas Pelayanan pada program PUMK dapat diukur melalui indikator sebagai berikut:

a. Waktu Pelayanan

Dalam indikator waktu pelayanan, terdapat sub indikator mengenai kesesuaian jadwal, kecepatan waktu, ketepatan waktu. Dari ke tiga sub indikator tersebut kemudahan mendapatkan informasi mengenai persyaratan mendapatkan nilai kepuasan terendah, hal ini dapat diartikan bahwa jika dilihat dari dimensi *Assurance*, indikator persyaratan belum

se penuhnya terlaksana sesuai dengan harapan UMKM, dimana kecepatan waktu pelayanan masih dianggap kurang oleh UMKM, hal ini dikarenakan setelah UMKM memenuhi persyaratan untuk mendapatkan layanan, butuh waktu hingga dana tersebut sampai kepada UMKM tersebut. Sehingga dapat berdampak pada aktivitas UMKM dalam menjalankan bisnisnya, sebab modal yang dibutuhkan belum dapat digunakan.

b. Tarif atau Biaya Administrasi

Dalam indikator tarif atau biaya administrasi, terdapat sub indikator mengenai kewajaran, keterjangkauan, kesesuaian tarif yang akan diukur berdasarkan dimensi *Assurance*. Dari ke tiga sub indikator tersebut kemudahan mendapatkan informasi mengenai persyaratan mendapatkan nilai kepuasan terendah, hal ini dapat diartikan bahwa jika dilihat dari dimensi *Assurance*, indikator persyaratan belum sepenuhnya terlaksana sesuai dengan harapan UMKM, dimana kemudahan mendapatkan akses informasi masih sulit dan belum sepenuhnya dapat mendukung program PUMK ini. Dengan kemudahan UMKM untuk mendapatkan informasi, dapat meningkatkan partisipasi UMKM dalam program PUMK, serta keterbukaan dan kemudahan untuk mengakses informasi dapat memastikan informasi yang disediakan akurat, jelas, dan mudah dimengerti.

Berdasarkan analisis terhadap indikator penilaian kualitas layanan dari dimensi *Assurance*, implementasi kualitas layanan belum sepenuhnya sesuai dengan harapan masyarakat. Petugas belum dapat menjamin ketepatan waktu dalam memberikan layanan, hal ini disebabkan oleh lamanya proses pencairan dana yang telah diajukan oleh UMKM, sehingga menghambat aktivitas dan produktivitas UMKM yang mengalami kekurangan dana. Akibatnya UMKM merasa layanan yang diberikan kurang puas. Hal ini menunjukkan perlunya perbaikan dalam kemampuan *Assurance* petugas dan perusahaan untuk mempercepat waktu layanan.

5. *Empathy* (Empati)

Empathy dapat diukur melalui mendahului kepentingan pemohon, sikap ramah, sopan santun, tidak mendiskriminasikan, serta menghargai setiap pemohon. Untuk mengukur dimensi *Empathy* dalam upaya mengetahui Kualitas Pelayanan pada program PUMK dapat diukur melalui indikator Perilaku Petugas. Dalam indikator Perilaku petugas, terdapat empat sub indikator mengenai keramahan, kesopanan, tanggung jawab, serta sikap petugas yang akan diukur dengan dimensi *Empathy*.

Berdasarkan penilaian kepuasan, indikator ini mendapatkan nilai yang baik pada kinerja pelayanannya. Sehingga hal ini selaras dengan dimensi kualitas pelayanan, dimana petugas harus bersikap ramah, sopan, serta mementingkan kebutuhan pelaku UMKM. Petugas yang ramah dapat membuat UMKM merasa dihargai dan diperhatikan. Ini membantu menciptakan hubungan yang baik dan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Petugas dinilai mampu berkomunikasi dengan baik dengan UMKM, menjelaskan program dan informasi yang dibutuhkan dengan jelas dan mudah dipahami. Selain itu, memiliki pemahaman yang mendalam tentang program dan mampu menyampaikan informasi tersebut dengan cara yang mudah dipahami oleh UMKM. Jika dilihat dari analisis dengan dimensi kualitas pelayanan *empathy*, diketahui bahwa indikator sikap petugas terlaksana dengan baik dan memenuhi harapan para pelaku UMKM.

C. Sintesis Pemecahan Masalah

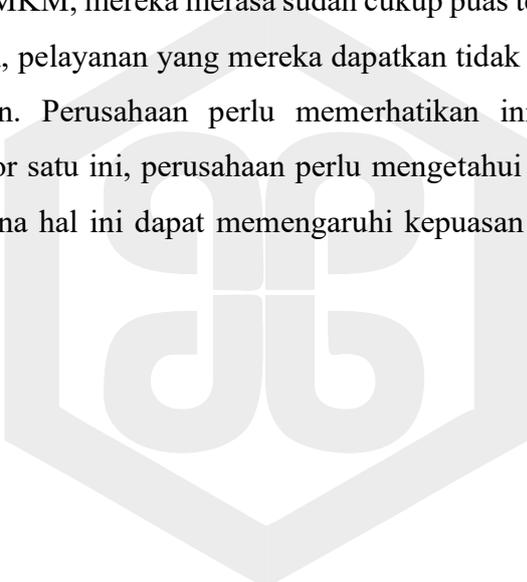
Berdasarkan hasil analisis dari perhitungan nilai IKM dari indikator persyaratan pelayanan dapat diketahui bahwa mutu pelayanan dan kinerja pada indikator persyaratan pelayanan sudah berada pada kategori baik. Masyarakat mudah untuk mendapatkan informasi mengenai persyaratan pelayanan, persyaratan tersebut pun mudah untuk dipenuhi oleh masyarakat. Sehingga, tidak diperlukan lagi adanya perubahan pada pelaksanaan program tersebut. Pada indikator Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Pelayanan hasil analisis perhitungan nilai IKM diketahui Sistem,

Mekanisme dan Prosedur Pelayanan menunjukkan hasil yang baik. Namun, perusahaan perlu memberikan sosialisasi terkait informasi lebih lanjut mengenai bagaimana alur pelayanan mulai dari pengajuan hingga mendapatkan pinjaman dana tersebut. Petugas juga dapat menyederhanakan alur prosedur sehingga dapat dengan mudah dipahami dan diikuti oleh masyarakat banyak. Indikator Waktu Pelayanan mendapatkan Nilai B yaitu baik, sehingga tidak perlu adanya perubahan terhadap waktu pelayanan, namun perlu adanya efisiensi waktu pada pelayanan agar pelayanan dapat dengan optimal diberikan.

Hasil analisis perhitungan pada indikator Produk Layanan mendapatkan nilai baik, sehingga tidak perlu adanya perbaikan bagi perusahaan terhadap indikator ini. Namun, variasi terhadap layanan yang diberikan perlu ditambahkan, penambahan pelatihan selain pelatihan digital marketing pun perlu ditambahkan, seperti pelatihan pengelolaan keuangan, negosiasi, dan *public speaking*. Indikator biaya atau tarif administrasi pelayanan merupakan indikator dengan nilai paling rendah, sehingga perlu adanya evaluasi bagi perusahaan terhadap indikator ini. Perusahaan dapat mempertimbangkan besaran bunga yang harus ditanggung oleh para UMKM dan memberikan keringanan pada pembayaran saat usaha sedang tidak stabil. Selanjutnya pada indikator kemampuan petugas mendapatkan nilai B, yaitu kinerja pelayanan Baik dimana para petugas dapat memberikan informasi secara jelas kepada masyarakat dan dapat memenuhi setiap kebutuhan masyarakat penerima program PUMK ini. Sehingga, tidak perlu adanya perbaikan pada indikator ini hanya perlu mempertahankan kemampuan dari petugas untuk berkomunikasi dengan masyarakat. Indikator perilaku petugas juga mendapatkan nilai B, kinerja dan mutu pelayanan yang petugas berikan dinilai baik. Sehingga tidak perlu adanya perbaikan pada indikator ini.

Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan mendapatkan nilai C yaitu kurang baik, indikator ini menjadi salah satu indikator yang mendapat nilai cukup baik dari tiga indikator lainnya. Diketahui bahwa para UMKM kesulitan untuk memberikan keluhan terhadap masalah mereka, sehingga diperlukan adanya platform atau website tersendiri mengenai keluhan mengenai program yang dilaksanakan.

Dengan penanganan pengaduan yang baik akan menjadi upaya bagi perusahaan untuk dapat mengetahui keluhan mereka dan menindaklanjuti keluhan tersebut dengan cepat dan tepat. Selanjutnya pada indikator sarana dan prasarana mendapat nilai cukup baik dari UMKM, mereka merasa sudah cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan. Namun, pelayanan yang mereka dapatkan tidak sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Perusahaan perlu memerhatikan ini dan melakukan tindakan untuk indikator satu ini, perusahaan perlu mengetahui apa yang menjadi harapan UMKM. Karena hal ini dapat memengaruhi kepuasan UMKM terhadap reputasi perusahaan.



**POLITEKNIK
STIA LAN
JAKARTA**