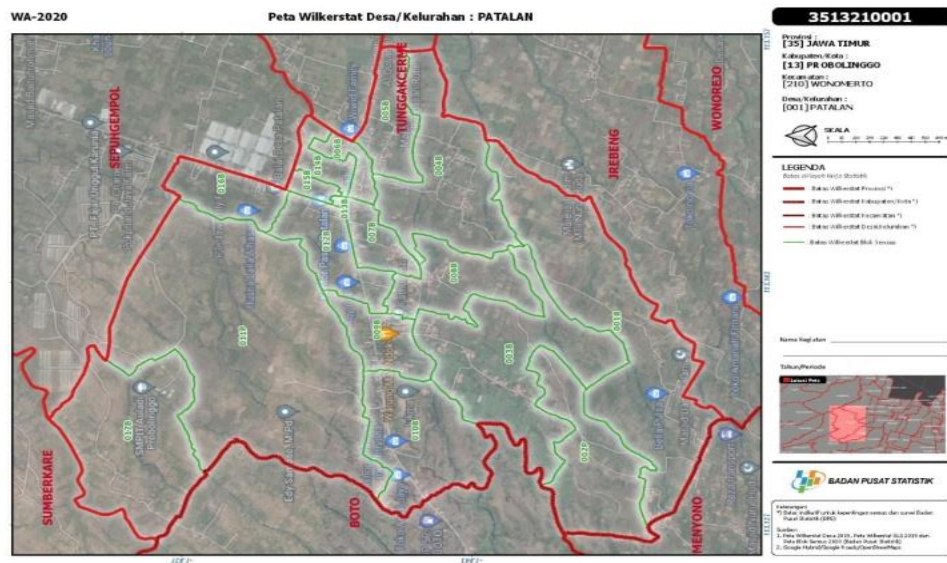


BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Peta Dan Profil Desa Patalan



Gambar 4.1 : Pata Desa Patalan

Sumber : Kantor Desa Patalan 2023

Secara geografis Desa Patalan terletak di daerah dataran tinggi dengan topografi sekitar 100 mdpl (meter di atas permukaan laut). Administratif Desa Patalan terletak di Kecamatan Wonomerto, Kabupaten Probolinggo lokasinya yang dibatasi oleh sekitar pemukiman desa –desa tetangga terdekat. Desa Patalan di kelilingi oleh desa-desa terdekat sebelah utara berbatasan dengan Desa Sepuh Gembol, di sebelah Barat berbatasan dengan Desa Boto Kecamatan Lumbang, di sisi Selatan berbatasan dengan

Desa Menyono Kecamatan Kuripan, sedangkan di sisi Timur berbatasan dengan Desa Jrebeng.

Jarak tempuh Kantor Desa Patalan ke Kantor Kecamatan Wonomerto sekitar 150 meter, dan bisa ditempuh dengan waktu 2 menit. Sedangkan untuk jarak tempuh ke kabupaten pusat sekitar 65 km dan bisa ditempuh dengan waktu sekitar 1,5 jam.

Desa Patalan mencakup luas sekitar 10.120 Ha. Adapaun luas lahan yang ada dibagi menjadi beberapa bagian yang dapat dikelompokkan berdasarkan kebutuhannya, antara lain untuk fasilitas umum, permukiman, pertanian atau perkebunan, kegiatan ekonomi, dan lain-lainnya. Luas lahan 2000 Ha menjadi lahan yang disisihkan untuk permukiman. Ada 4000 Ha lahan yang disisihkan untuk lahan pertanian atau sawah. Untuk ladang tegalan mencakup 1.500 Ha lahan. Dan perkebunan mencakup 1.600 Ha lahan. Selain itu, 1.000 Ha lahan untuk dijadikan fasilitas umum masyarakat desa. Dan luas lahan 2 Ha yang dijadikan lahan permukiman tanah khas, sedangkan luas lahan hutan adalah Ha.

Secara umum, wilayah Desa Patalan memiliki karakteristik geologi berupa lahan tanah hitam yang sangat cocok untuk pertanian dan perkebunan. Persentase peta kesuburan tanah Desa Patalan: Tanah yang sangat subur sekitar 100 Ha, tanah subur sekitar 120 Ha, tanah sedang sekitar 150 Ha, dan sekitar 4.350 Ha merupakan lahan kritis atau tidak produktif. Lahan-lahan ini memungkinkan tanaman padi yang dihasilkan

mencapai 8 ton atau Ha untuk tanaman yang tanam di lahan yang cocok. Sejenis tanaman palawija juga cocok ditanam di daerah Desa Patalan. Jenis tanah hitam Desa Patalan ini lebih cocok digunakan sebagai lahan pertanian daripada digunakan sebagai jalan dan properti perumahan. Karena kebanyakan masyarakat Desa Patalan lebih menyukai rumah yang terbuat dari dinding atau tembok dari pada papan kayu. Bangunan yang terbuat dari papan kayu rentan terhadap serangan rayap jika kayunya kurang berkualitas.

Sedangkan keberadaan tekstur tanah hitam yang lembut dan bergerak juga dapat memengaruhi kerusakan jalan raya. Namun teknik untuk membangun jalan raya dari bahan-bahan yang relatif bertahan lama menjadi pilihan utama yang lebih disukai.

Pembagian wilayah Desa Patalan, Kecamatan Wonomerto, Kabupaten Probolinggo secara keseluruhan terdiri dari Enam (6) dusun diantaranya:

- a. Krajan
- b. Suangai Tengah
- c. Dawuan
- d. Posong
- e. Wangkit
- f. Bito'an

2. Demografis/Kependudukan

Berdasarkan data Administrasi Desa Patalan bahwa jumlah penduduk Desa Patalan sebagai berikut:

Tabel 4.1
Jumlah Penduduk dan Kepala Keluarga Desa Patalan

No.	Penduduk dan Kepala Keluarga	Jumlah	Satuan
1.	Jumlah Penduduk Laki-laki	2753	Orang
2.	Jumlah Penduduk Perempuan	2777	Orang
3.	Jumlah Kepala Keluarga	1553	Keluarga

Sumber : Kantor Desa Patalan 2023

3. Sejarah Desa Patalan

Desa Patalan memiliki 6 (enam) tokoh pemimpin yang pernah menjabat sebagai Kepala Desa Patalan, Kecamatan, Wonomerto Kabupaten Probolinggo antara lain:

Tabel 4.2
6 Tokoh Kepala Desa Patalan

No.	Nama	Tahun
1.	Rusnati	1940-1980
2.	Busiri	1980-1984
3.	Sutali	1984-1988
4.	Namin	1988-2007
5.	Agus Sholeh	2007-2021
6.	Fathurrozi	2022-sekarang

Sumber : Kantor Desa Patalan 2023

4. Visi dan Misi Instansi

a) Visi Instansi

Dalam mewujudkan dan mengimplementasikan tugas, pokok, dan fungsinya Kantor Desa Patalan, Kecamatan Wonomerto, Kabupaten Probolinggo memiliki visi **“Terwujudnya Desa Patalan yang Mandiri Menuju Masyarakat yang Sejahtera, Sehat, Cerdas, Aman, Berakhlak dan Berwawasan Lingkungan”**. Visi ini merupakan keinginan yang harus dilakukan agar terciptanya kemajuan di masa yang akan datang. Dengan terwujudnya visi ini, diharapkan akan tercipta masyarakat yang maju, sukses dan sejahtera baik dibidang pekerjaanya dalam bidang pertanian, perkebunan, peternakan, dan kebudayaan yang dikuti oleh nilai-nilai keagamaan.

b) Misi Instansi

Dengan memperhatikan arti dan makna dari visi pelayanan Kantor Desa Patalan, Kecamatan Wonomerto, Kabupaten Probolinggo sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan ketertiban dan kedisiplinan keamanan di lingkungan untuk memberikan rasa aman dan ketentraman bagi seluruh masyarakat desa.
- 2) Meningkatkan dan mewujudkan tata kelola pemerintahan desa yang lebih baik untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat Desa PATALAN sehingga dapat memiliki daya saing desa.

- 3) Memanfaatkan dan mengembangkan unsur alam dan akses sumber daya penunjang desa melalui program infrastruktur destinasi desa wisata sehingga bisa dapat meningkatkan produktivitas perekonomian masyarakat.
- 4) Menanamkan nilai religius dan budaya lokal melalui program pengembangan nilai spiritual dan norma-norma budaya menanamkan prinsip-prinsip agama dan pengetahuan lokal.
- 5) Mewujudkan dan menciptakan kegiatan yang mengarah pada keagamaan untuk meningkatkan ketakwaan dan keimanan kepada Tuhan Yang Maha Esa.
- 6) Mendukung kegiatan yang berkaitan dengan kerukunan internal dan antar masyarakat yang saling menghormati. Karena permasalahan yang sering menjadi dalam kerukunan disebabkan oleh perbedaan agama, perbedaan ideologi, organisasi, dan faktor-faktor lain dalam lingkungan.
- 7) Membangun dan meningkatkan produktivitas pertanian melalui sistem irigasi, jalan sawah/pertanian yang lebih baik, pupuk, dan polatanan yang baik.
- 8) Membentuk pemerintahan desa patalan yang baik dan bisa bertanggung jawab dalam menjalankan amanat masyarakat.
- 9) Meningkatkan pelayanan masyarakat bersungguh sungguh dan secara serius.

- 10) Menambah debit air untuk memenuhi kebutuhan pengairan dalam bidang pertanian.
- 11) Mengembangkan kelompok tani dan gabungan kelompok tani serta bekerja sama dengan HIPPA (Himpunan Petani Pemakai Air) untuk mendukung fasilitas dari kebutuhan tani.
- 12) Mengembangkan usaha-usaha kecil dan menengah yang dikelola oleh masyarakat.
- 13) Bekerja sama dengan dinas kehutanan dan perkebunan di dalam mengelola lingkungan hidup.
- 14) Menciptakan dan mendukung tumbuhnya pendidikan formal dan informal yang terbuka dan dinikmati oleh seluruh masyarakat tanpa membeda-bedakan serta dapat mengembangkan menghasilkan kemampuan insan intelektual, inovatif, dan *entrepreneur* (wirausahawan).
- 15) Mengembangkan dan mendorong usaha-usaha kecil agar berkembang dan untuk peningkatan industri pertanian, perkebunan, peternakan, dan perikanan baik pada tahap produksi maupun dalam pengelolaan hasil.
- 16) Melaksanakan program maupun kegiatan pembangunan serta pelayanan publik yang bijaksana dan penuh keadilan.

Pemerintah Desa Patalan menjunjung tinggi nilai-nilai dan aturan dalam menjalankan tugasnya sebagai sarana untuk mencapai visi dan misi ini untuk menyejahterakan masyarakat Desa Patalan.

Tujuan dari nilai-nilai ini, untuk menetapkan batas-batas bagi pemerintah dalam menjalankan tata kelola Desa Patalan.

Dalam rangka memenuhi kewajiban dan melaksanakan visi dan misi yang tujuannya untuk menyejahterakan masyarakat Desa Patalan saat ini, Pemerintah Desa Patalan menjunjung tinggi nilai-nilai dan standar dalam segala aspek operasionalnya. Nilai-nilai dibawah ini menjadi pedoman bagaimana cara kerja pemerintah melakukan tugasnya, jika ingin secara konsisten memenangkan kepercayaan masyarakat:

- 1) Transparansi yang dibangun atas dasar kepercayaan dan kebebasan atau informasi, adanya sifat keterbukaan bagi semua pihak yang berkepentingan terhadap semua informasi yang ada. Transparansi dalam hal ini diatur dengan nilai-nilai yang ada sehingga tidak kebablasan.
- 2) Dapat dipertanggung-jawabkan atau akuntabel, semua apa yang dijalankan oleh pemerintah Desa harus mampu dipertanggung-jawabkan kepada masyarakat Desa Patalan khususnya dan pemerintah Kecamatan ataupun Kabupaten.
- 3) Demokratis dalam arti memberikan kesempatan kepada setiap orang untuk mengekspresikan tujuan mereka dengan cara yang sesuai dan profesional tanpa campur tangan dari kepentingan luar.
- 4) Partisipatif sebagai sistem demokrasi yang sudah berjalan dari masyarakat untuk menyampaikan apa yang menjadi

kebutuhannya. Selama ini sistem yang berjalan dari atas ke bawah (*Top Down*), akan tetapi sekarang menjadi bawah ke atas (*Bottom Up*), masyarakat harus dilibatkan dalam memutuskan suatu hal yang tertera pada prinsipnya dari rakyat untuk rakyat.

- 5) Profesional, sikap yang harus diterapkan dalam menjalankan roda pemerintahan dan harus mampu membedakan antara kepentingan dan kebutuhan dalam hal memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat.
- 6) Keadilan menjadi hal yang penting dalam memberikan pelayanan, apapun yang dihasilkan harus mempunyai nilai keadilan bagi masyarakat. Umumnya dalam menjalankan roda pemerintahan terkait dengan pekerjaan harus disesuaikan dengan tupoksi masing-masing perangkat atau pegawai yang ada dan disesuaikan dengan SOTK.
- 7) Kesetaraan dan keadilan gender, seluruh penyelenggara pelayanan harus mampu bersikap baik dan tidak diskriminasi dalam bertingkah laku dan tidak memandang berdasarkan jenis kelamin atau orientasi seksual.
- 8) Egaliter, dalam berkehidupan dan bernegara pada prinsipnya bahwa semua orang mempunyai kedudukan yang sama dan harus diperlakukan sama.
- 9) Kelestarian Lingkungan, pelaksanaan pembangunan harus diseimbangkan dengan kondisi lingkungan yang ada dan harus

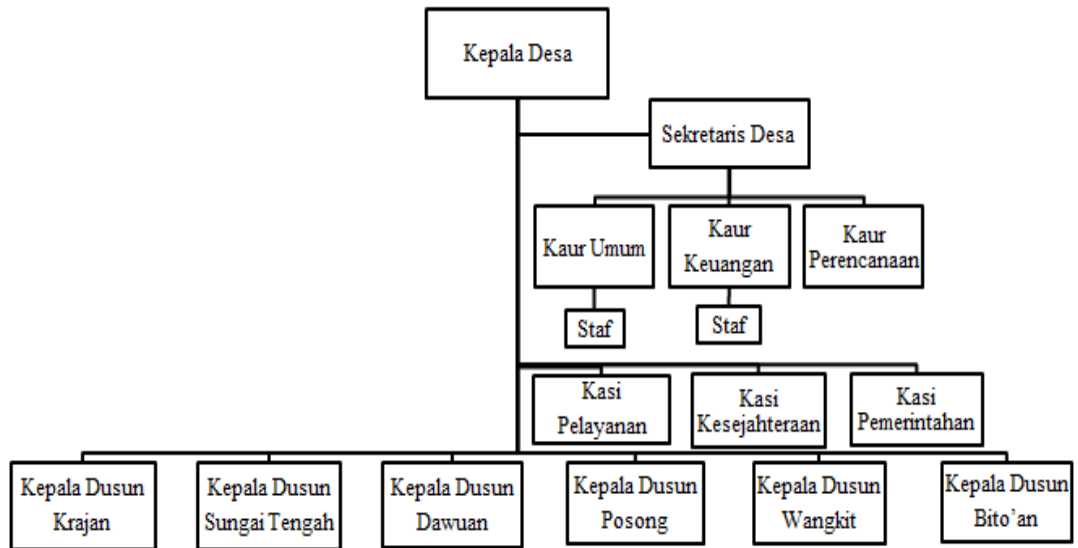
mampu menciptakan kondisi kehidupan sosial yang baik dan ramah lingkungan.

5. Struktur Organisasi

Berikut bentuk struktur organisasi Kantor Desa Patalan, Kecamatan Wonomerto, Kabupaten Probolinggo yang terdiri dari:

- a. Kepala Desa
- b. Sekretaris Desa
- c. Kaur Umum
- d. Kaur Keuangan
- e. Kaur Perencanaan
- f. Staf
- g. Kasi Pemerintahan
- h. Kasi Kesejahteraan
- i. Kasi Pembangunan
- j. Kasun
- k. RW
- l. RT

Berikut gambaran struktur organisasi Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo dalam bentuk bagan :



Gambar 4.2 : Struktur organisasi Kantor Desa Patalan
 Sumber : Kantor Desa Patalan 2023

Berikut data nama-nama pegawai Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo diantaranya :

Tabel 4.3
Data Nama Pegawai Kantor Desa Patalan

No.	Nama	Klasifikasi
1.	Fathurrozi	Kepala Desa
2.	Nursamsi	Sekretaris Desa
3.	Slamet Riyanto	Kasi Pemerintahan
4.	Budiono	Kasi Pembangunan
5.	Sukojo	Kasi Kesejahteraan
6.	Sony Wicaksono	Kaur Umum
7.	Muhammad Saru	Kaur Keuangan
8.	Surasim	Kasun Krajan
9.	ABD Ajis	Kasun Sungai Tengah
10.	ABD Hafid	Kasun Dawuan
11.	Eko Hariyanto	Kasun Wangkit

No.	Nama	Klasifikasi
12.	Buheri Yanto	Kasun Bito'an
13.	Rasid	Kasun Posong
14.	Sumarlin	Staf
15.	Buadi	RW 01 Krajan
16.	Sugianto	RT 01 Krajan
17.	Abdul Anam	RT 02 Krajan
18.	Sutomo	RT 03 Krajan
19.	Suwarno	RW 02 Krajan
20.	Moch. Yusuf	RT 01 Krajan
21.	Sunarto	RT 02 Krajan
22.	Heri	RT 03 Krajan
23.	Buyar	RT 04 Krajan
24.	Karyono	RW 03 Krajan
25.	Karmaji	RT 01 Krajan
26.	Bahrom	RT 02 Krajan
27.	Suparjo	RT 03 Krajan
28.	Sukri	RT 04 Krajan
29.	Yunus	RW 04 Sungai Tengah
30.	Jiwo	RT 01 Sungai Tengah
31.	Purpandi	RT 02 Sungai Tengah
32.	Eti	RT 03 Sungai Tengah
33.	Tura	RT 04 Sungai Tengah
34.	Mardi	RW 05 Sungai Tengah
35.	Rohim	RT 01 Sungai Tengah
36.	Sulaiman	RT 02 Sungai Tengah
37.	Toha	RT 03 Sungai Tengah
38.	Astro	RW 06 Dawuan
39.	Isma'il	RT 01 Dawuan
40.	Rofi'in	RT 02 Dawuan

No.	Nama	Klasifikasi
41.	Mulyadi	RT 03 Dawuan
42.	Mistar	RT 04 Dawuan
43.	Hormat	RW 07 Dawuan
44.	Sholehudin	RT 01 Dawuan
45.	Mulyo	RT 02 Dawuan
46.	Sandi	RT 03 Dawuan
47.	Saharipin	RT 04 Dawuan
48.	Bonong	RW 08 Dawuan
49.	Arso	RT 01 Dawuan
50.	Tinasen	RT 02 Dawuan
51.	Sunarto	RT 03 Dawuan
52.	Bidir	RW 09 Wangkit
53.	Rohim	RT 01 Wangkit
54.	Mulyadi	RT 02 Wangkit
55.	Arifin	RT 03 Wangkit
56.	Bunardi	RW 10 Wangkit
57.	Sumbri	RT 01 Wangkit
58.	ABD. Aziz	RT 02 Wangkit
59.	Suyit	RW 10 Bito'an / RT 03 Bito'an
59.	Mursid	RW 11 Posong
60.	Slamet	RT 01 Posong
61.	H. Sholihin	RT 02 Posong
62.	Timo	RT 03 Posong

Sumber : Kantor Desa Patalan 2023

B. Penyajian Data Fokus Penelitian

Penelitian ini mengkaji kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi Kantor Desa Patalan, Kecamatan Wonomerto, Kabupaten Probolinggo dalam perspektif etika dan profesionalisme ini

menggunakan kuesioner dengan 7 pernyataan sebagai instrumen dalam penelitian ini:

1. Karakteristik Responden

a) Analisis Responden Berdasarkan Umur

Tabel 4.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<25	36	16.7	16.7	16.7
	25-30	29	13.4	13.4	30.1
	>30	151	69.9	69.9	100.0
	Total	216	100.0	100.0	

Sumber : Diolah oleh peneliti, 2023

Dari data responden menurut usia tersebut yang berusia < 25 berjumlah 36 peserta atau 16,7%, usia 25-30 berjumlah 29 peserta atau 13,4% , usia > 30 berjumlah 151 peserta atau 69,9% dari jumlah responden.

b) Analisis Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	122	56.5	56.5	56.5
	Perempuan	94	43.5	43.5	100.0
	Total	216	100.0	100.0	

Sumber : Diolah oleh peneliti, 2023

Dari data responden menurut jenis kelamin tersebut yang laki-laki berjumlah 122 peserta atau 56,5% dari jumlah

responden. Dan jumlah perempuan berjumlah 94% peserta atau 34,5% dari jumlah responden.

c) Analisis Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 4.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	172	79.6	79.6	79.6
	SMP	14	6.5	6.5	86.1
	SMA	21	9.7	9.7	95.8
	S1	9	4.2	4.2	100.0
	Total	216	100.0	100.0	

Sumber : Diolah oleh peneliti, 2023

Dari data responden menurut pendidikan terakhir tersebut pada tingkat SD terdapat 172 peserta atau 79,6% , pendidikan terakhir pada tingkat SMP terdapat 14 peserta atau 6,5%, pendidikan terakhir pada tingkat SMA terdapat 21 peserta atau 9,7% dan tingkat pendidikan terakhir S1 terdapat 9 peserta atau 4,2% dari jumlah responden.

d) Analisis Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4.7

Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Petani	128	59.3	59.3	59.3
PNS	1	.5	.5	59.7
Wirausaha	2	.9	.9	60.6
Swasta	7	3.2	3.2	63.9
Lainnya	78	36.1	36.1	100.0
Total	216	100.0	100.0	

Sumber : Diolah oleh peneliti, 2023

Dari data responden menurut pekerjaan tersebut yang bekerja sebagai petani terdapat 128 peserta atau 59,3%, yang bekerja sebagai PNS terdapat 1 peserta atau 0,5%, yang bekerja sebagai wirausaha terdapat 2 peserta atau 0,9%, yang bekerja sebagai swasta terdapat 7 peserta atau 3,2%, dan selain pekerjaan yang telah disebutkan diatas terdapat 78 peserta atau 36,1% dari jumlah responden.

e) Analisis Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan

Tabel 4.8

		Jenis_Pelayanan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Surat Keterangan Usaha	1	.5	.5	.5
	Surat Pindah	14	6.5	6.5	6.9
	Surat Keterangan Kematian	1	.5	.5	7.4
	Surat Keterangan Tidak Mampu	20	9.3	9.3	16.7
	Surat Pengantar Pembuatan Kartu Keluarga	50	23.1	23.1	39.8
	Surat Pengantar Pembuatan Akte Kelahiran	7	3.2	3.2	43.1
	Surat Keterangan Pembuatan KTP	29	13.4	13.4	56.5
	Surat Persyaratan Ahli Waris	1	.5	.5	56.9
	Surat Pengantar Ijin Keramaian	81	37.5	37.5	94.4
	Surat Lainnya	12	5.6	5.6	100.0
	Total	216	100.0	100.0	

Sumber : Diolah oleh peneliti, 2023

Dari data responden menurut jenis pelayanan tersebut masyarakat yang melakukan pelayanan mengenai surat keterangan Usaha terdapat 1 peserta atau 0,5%, masyarakat yang melakukan pelayanan mengenai surat pindah terdapat 14 peserta atau 6,5%, masyarakat yang melakukan pelayanan mengenai surat keterangan kematian terdapat 1 peserta atau 0,5%, masyarakat yang melakukan pelayanan mengenai surat

keterangan tidak mampu terdapat 20 peserta atau 9,3%, masyarakat yang melakukan pelayanan mengenai surat pengantar pembuatan kartu keluarga terdapat 50 peserta atau 23,1%, masyarakat yang melakukan pelayanan mengenai surat pengantar pembuatan akte kelahiran terdapat 7 peserta atau 3,2%, masyarakat yang melakukan pelayanan mengenai surat keterangan pembuatan KTP terdapat 29 peserta atau 13,4%, masyarakat yang melakukan pelayanan mengenai surat persyaratan ahli waris terdapat 1 peserta atau 0,5%, masyarakat yang melakukan pelayanan mengenai surat izin keramaian terdapat 81 peserta atau 37,5%, selain jenis pelayanan yang telah disebutkan masyarakat juga melakukan pelayanan terhadap surat lainnya diantaranya terdapat 12 peserta atau 5,6% dari jumlah responden.

2. Deskripsi Skor Jawaban Responden

Setelah pembagian kuesioner kepada masyarakat atau peserta pelatihan kerja dapat diperoleh hasil rekapitulasi skor jawaban untuk kelompok data penilaian performa dan tingkat kepuasan masyarakat sebagai berikut:

Tabel 4.9
Data Frekuensi Pada Indikator *Equality*

No.	Item Pernyataan	Jawaban Responden				Jumlah
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	
<i>Equality</i>						
1.	Pernyataan 1	84	90	35	7	216
2.	Pernyataan 2	89	92	21	14	216
Jumlah		173	182	56	21	432
Presentase		40%	42%	13%	5%	100%

Sumber : Rekapulasi Spreadsheet, 2023

Dari tabel 4.9 dapat diketahui penilaian dari 216 responden atas tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan tentang pernyataan indikator *equality*, menunjukkan bahwa terdapat 40% dari responden menyatakan bahwa mereka merasa sangat puas, 42% dari responden menyatakan bahwa mereka merasa puas, 13% dari responden menyatakan bahwa mereka merasa kurang puas, dan 5% dari responden menyatakan bahwa mereka merasa tidak puas.

Tabel 4.10
Data Frekuensi Pada Indikator *Equity*

No.	Item Pernyataan	Jawaban Responden				Jumlah
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	
<i>Equity</i>						
1.	Pernyataan 1	86	96	28	6	216
2.	Pernyataan 2	78	94	18	26	216
Jumlah		164	190	46	32	432
Presentase		38%	44%	11%	7%	100%

Sumber : Rekapulasi Spreadsheet, 2023

Dari tabel 4.10 dapat diketahui penilaian dari 216 responden atas tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan tentang pernyataan indikator *equity*, menunjukkan bahwa 38% dari responden menyatakan bahwa mereka merasa sangat puas, 44% dari responden menyatakan bahwa mereka merasa puas, 11% dari responden menyatakan bahwa mereka merasa kurang puas, dan 7% dari responden menyatakan bahwa mereka merasa tidak puas.

Tabel 4.11
Data Frekuensi Pada Indikator *Loyalty*

No.	Item Pernyataan	Jawaban Responden				Jumlah
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	
<i>Loyalty</i>						
1.	Pernyataan 1	86	90	33	7	216
2.	Pernyataan 2	97	70	29	20	216
Jumlah		183	160	62	27	432
Presentase		43%	37%	14%	6%	100%

Sumber : Rekapulasi Spreadsheet, 2023

Dari tabel 4.11 dapat diketahui penilaian dari 216 responden atas tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan tentang pernyataan indikator *loyalty*, menunjukkan bahwa 43% dari responden menyatakan bahwa mereka merasa sangat puas, 37% dari responden menyatakan bahwa mereka merasa puas, 14% dari responden menyatakan bahwa mereka merasa kurang puas, dan 6% dari responden menyatakan bahwa mereka merasa tidak puas.

Tabel 4.12
Data Frekuensi Pada Indikator *Responsibility*

No.	Item Pernyataan	Jawaban Responden				Jumlah
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	
<i>Responsibility</i>						
1.	Pernyataan 1	81	91	29	15	216
2.	Pernyataan 2	93	90	14	19	216
Jumlah		174	181	43	34	432
Presentase		40%	42%	10%	8%	100%

Sumber : Rekapulasi Spreadsheet, 2023

Dari tabel 4.12 dapat diketahui penilaian dari 216 responden atas tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan tentang pernyataan indikator *Responsibility*, menunjukkan bahwa 43% dari responden menyatakan bahwa mereka merasa sangat puas, 37% dari responden menyatakan bahwa mereka merasa puas, 14% dari responden menyatakan bahwa mereka merasa kurang puas, dan 6% dari responden menyatakan bahwa mereka merasa tidak puas.

Tabel 4.13
Data Frekuensi Pada Indikator *Skill*

No.	Item Pernyataan	Jawaban Responden				Jumlah
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	
<i>Skill</i>						
1.	Pernyataan 1	75	103	27	11	216
2.	Pernyataan 2	79	95	26	16	216
Jumlah		154	198	53	27	432
Presentase		36%	46%	12%	6%	100%

Sumber : Rekapulasi Spreadsheet, 2023

Dari tabel 4.13 dapat diketahui penilaian dari 216 responden atas tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan tentang pernyataan indikator *Skill*, menunjukkan bahwa 36% dari responden menyatakan bahwa mereka merasa sangat puas, 46% dari responden menyatakan bahwa mereka merasa puas, 12% dari responden menyatakan bahwa mereka merasa kurang puas, dan 6% dari responden menyatakan bahwa mereka merasa tidak puas.

Tabel 4.14
Data Frekuensi Pada Indikator *Knowledge*

No.	Item Pernyataan	Jawaban Responden				Jumlah
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	
<i>Knowledge</i>						
1.	Pernyataan 1	67	114	30	5	216
2.	Pernyataan 2	72	99	34	11	216
Jumlah		139	213	64	16	432
Presentase		32%	49%	15%	4%	100%

Sumber : Rekapulasi Spreadsheet, 2023

Dari tabel 4.14 dapat diketahui penilaian dari 216 responden atas tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan tentang pernyataan indikator *Knowledge*, menunjukkan bahwa 32% dari responden menyatakan bahwa mereka merasa sangat puas, 49% dari responden menyatakan bahwa mereka merasa puas, 15% dari responden menyatakan bahwa mereka merasa kurang puas, dan 4% dari responden menyatakan bahwa mereka merasa tidak puas.

Tabel 4.15
Data Frekuensi Pada Indikator *Integrity*

No.	Item Pernyataan	Jawaban Responden				Jumlah
		Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	
<i>Integrity</i>						
1.	Pernyataan 1	75	101	33	7	216
2.	Pernyataan 2	78	94	29	15	216
Jumlah		153	195	62	22	432
Presentase		35%	45%	14%	5%	100%

Sumber : Rekapulasi Spreadsheet, 2023

Dari tabel 4.15 dapat diketahui penilaian dari 216 responden atas tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan tentang pernyataan indikator *Integrity*, menunjukkan bahwa 35% dari responden menyatakan bahwa mereka merasa sangat puas, 45% dari responden menyatakan bahwa mereka merasa puas, 14% dari responden menyatakan bahwa mereka merasa kurang puas, dan 5% dari responden menyatakan bahwa mereka merasa tidak puas.

Tabel 4.16
Data Frekuensi Jawaban Responden

Total Keseluruhan Jawaban Responden					
Skala Likert	Sangat Puas	Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Jumlah
Jumlah Keseluruhan	1.140	1.319	386	179	3.024
Presentase	38%	44%	13%	6%	100%

Sumber : Rekapulasi Spreadsheet, 2023

Dari tabel 4.16 dapat diketahui total keseluruhan jawaban responden berjumlah 3.024 atas tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan, menunjukkan bahwa 38% total keseluruhan jawaban dari responden terhadap kepuasan menyatakan sangat puas, 44% total keseluruhan jawaban responden terhadap kepuasan menyatakan puas dan merupakan indikator yang paling tertinggi, 13% total keseluruhan jawaban responden menyatakan responden menyatakan kurang puas, dan 6% total keseluruhan jawaban responden menyatakan responden menyatakan tidak puas.

C. Pengolahan Data

Berdasarkan data diatas bahwa Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo berdasarkan pada PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tetapi tidak menggunakan 9 unsur melainkan menggunakan unsur etika dan profesionalisme. Pengolahan datannya menggunakan kuesioner berisi pernyataan yang dibagikan kepada responden menggunakan *Google form* secara *online* untuk mengumpulkan informasi mengenai tingkat kepuasannya. Selanjutnya hasil yang di peroleh dari kuesioner dikoding sehingga memperoleh tabel tabulasi, setelah tabel di tabulasi akan menghasilkan data dari penyajian data yang didapatkan melalui bentuk grafik deskriptif dan juga dalam bentuk hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

D. Hasil dan Pembahasan Perhitungan

Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo berdasarkan pengolahan data hasil kuesioner pengukuran 2 unsur diolah menggunakan 7 indikator SKM:

- a. Penghitungan Nilai dari 2 Unsur dengan 7 indikator yang dinilai:

Tabel 4.17
Nilai Per 2 Unsur dengan 7 Indikator SKM

Unsur	7 Indikator SKM	Nilai Per Indikator
Etika	<i>Equality</i>	685,5
	<i>Equity</i>	675
	<i>Loyalty</i>	681,5
	<i>Responsibility</i>	679,5
Profesionalisme	<i>Skill</i>	671,5
	<i>Knowledge</i>	669,5
	<i>Integrity</i>	671,5

Sumber: Data diolah menggunakan Excel

- b. Perhitungan nilai rata-rata dari 2 unsur dengan 7 indikator yang dinilai :

$$\text{Nilai rata – rata per unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}}$$

Tabel 4.18
Nilai Rata-rata 2 Unsur dengan 7 Indikator SKM

Unsur	7 Indikator SKM	Nilai Rata-rata Per Indikator
Etika	<i>Equality</i>	3,17
	<i>Equity</i>	3,13
	<i>Loyalty</i>	3,16
	<i>Responsibility</i>	3,15
Profesionalisme	<i>Skill</i>	3,11
	<i>Knowledge</i>	3,10
	<i>Integrity</i>	3,11

Sumber : data diolah menggunakan Excel

- c. Perhitungan nilai rata-rata tertimbang pelayanan dari 2 unsur dengan 7 indikator yang dinilai :

$$NRR \text{ Tertimbang} = NRR \text{ Per Unsur} \times 0,14$$

Tabel 4.19
Nilai Rata-rata Tertimbang Pelayanan

Unsur	7 Indikator SKM	Nilai Rata-rata Per Indikator
Etika	<i>Equality</i>	0,443
	<i>Equity</i>	0,436
	<i>Loyalty</i>	0,441
	<i>Responsibility</i>	0,439
Profesionalisme	<i>Skill</i>	0,434
	<i>Knowledge</i>	0,432
	<i>Integrity</i>	0,434
Σ NRR Tertimbang		3,059

Sumber : Data diolah menggunakan Excel

- d. Penghitungan Nilai Indeks

Sejalan dengan PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017, maka dihitung nilai indeks kepuasan. Untuk mempermudah interpretasi IKM maka nilainya antara rentang 25–100, kemudian nilai rata-rata tertimbang

dikonversikan dengan nilai dasar yang nilainya 25. Rumusnya sebagai berikut :

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \text{NRR Per Unsur} \times 25$$

Kemudian nilai konversi IKM terhadap kualitas pelayanan administrasi Kantor Desa Patalan, Kecamatan Wonomerto, Kabupaten Probolinggo yang sesuai dengan kategori mutu layanan, yang ditampilkan pada tabel 4.20 di bawah ini:

Tabel 4.20
Nilai Interval, Nilai Konversi, Nilai Bobot

Nilai Interval	Nilai Konversi	Nilai Bobot	Keterangan
3,17	79,3	B	Puas
3,12	78,1	B	Puas
3,15	78,9	B	Puas
3,14	78,6	B	Puas
3,10	77,7	B	Puas
3,09	77,5	B	Puas
3,10	77,7	B	Puas

Sumber : Data diolah menggunakan Excel

Setelah penetapan nilai interval, konversi, dan bobot pada tabel 4.20 di atas, kualitas pelayanan administrasi yang diberikan oleh Kantor Desa Patalan di wilayah Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo dikategorikan Puas.

Berikut ini hasil dari masing-masing indikator penelitian terhadap indeks kepuasan masyarakat:

a. *Equality*

Equality pada urutan nomor pertama memperoleh hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo sebagai berikut:

Jumlah nilai *equality* = 685,5

$$\text{Nilai rata - rata per unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{685,5}{216} = 3,17$$

Jumlah nilai IKM pada *equality* = 3,17 x 25 = 79,3

Sesuai dengan PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Keputusan Masyarakat, hasil perhitungan pelayanan dalam kategori mutu pelayanan IKM. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo pada indikator *equality* memperoleh nilai sebanyak 79,3 dan masuk dalam kategori “Puas”.

b. *Equity*

Equity pada urutan nomor kedua memperoleh hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo sebagai berikut :

Jumlah nilai *equity* = 675

$$\text{Nilai rata - rata per unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{675}{216} = 3,13$$

Jumlah nilai IKM pada *equity* = 3,13 x 25 = 78,1

Sesuai dengan PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Keputusan Masyarakat, hasil perhitungan pelayanan dalam kategori mutu pelayanan IKM. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo pada indikator *equity* memperoleh nilai sebanyak 78,1 dan masuk dalam “Puas”.

c. *Loyalty*

Loyalty pada urutan nomor ketiga memperoleh hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo sebagai berikut :

Jumlah nilai dalam *loyalty* = 681.5

$$\text{Nilai rata - rata per unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{681.5}{216} = 3,16$$

Jumlah nilai IKM pada *loyalty* = 3,16 x 25 = 78,9

Sesuai dengan PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Keputusan Masyarakat, hasil perhitungan pelayanan dalam kategori mutu pelayanan IKM. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap kualitas

pelayanan administrasi Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo pada indikator *loyalty* memperoleh nilai sebanyak 78,9 dan masuk dalam kategori “Puas”.

d. *Responsibility*

Responsibility pada urutan nomor keempat memperoleh hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo sebagai berikut :

Jumlah nilai *Responsibility* = 679,5

$$\text{Nilai rata – rata per unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{679,5}{216} = 3,15$$

Jumlah nilai IKM pada *Responsibility* = 3,15 x 25 = 78,6

Sesuai dengan PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Keputusan Masyarakat, hasil perhitungan pelayanan dalam kategori mutu pelayanan IKM. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo pada indikator *responsibility* memperoleh nilai sebanyak 78,6 dan masuk dalam kategori “Puas”.

e. *Skill*

Skill pada urutan nomor kelima memperoleh hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi Kantor

Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo sebagai berikut :

Jumlah nilai pada *skill* = 671,5

$$\text{Nilai rata - rata per unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{671,5}{216} = 3,11$$

Jumlah nilai IKM pada *skill* = 3,11 x 25 = 77,7

Sesuai dengan PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Keputusan Masyarakat, hasil perhitungan pelayanan dalam kategori mutu pelayanan IKM. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo pada indikator *skill* memperoleh nilai sebanyak 77,7 dan masuk dalam “Puas”.

f. *Knowledge*

Knowledge pada urutan nomor keenam memperoleh hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo sebagai berikut :

Jumlah nilai pada *knowledge* = 669,5

$$\text{Nilai rata - rata per unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{669,5}{216} = 3,10$$

Jumlah nilai IKM pada *knowledge* = 3,10 x 25 = 77,5

Sesuai dengan PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Keputusan Masyarakat,

hasil perhitungan pelayanan dalam kategori mutu pelayanan IKM. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo pada indikator *knowledge* memperoleh nilai sebanyak 77,5 dan masuk dalam “Puas”.

g. *Integrity*

Integrity pada urutan nomor ketujuh memperoleh hasil perhitungan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo sebagai berikut :

Jumlah nilai *integrity* = 671,5

$$\text{Nilai rata - rata per unsur} = \frac{\text{jumlah nilai per unsur}}{\text{jumlah responden}} = \frac{671,5}{216} = 3,11$$

Jumlah nilai IKM pada *integrity* = 3,11 x 25 = 77,7

Sesuai dengan PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Keputusan Masyarakat, hasil perhitungan pelayanan dalam kategori mutu pelayanan IKM. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo pada indikator *integrity* memperoleh nilai sebanyak 77,7 dan masuk dalam “Puas”.

E. Pembahasan Hasil IKM

Tujuan dari perhitungan penelitian ini hasilnya untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di

Kantor Desa Patalan, Kecamatan Wonomerto, dan Kabupaten Probolinggo. Perhitungan penelitian ini didasarkan pada PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017, namun menggunakan dua unsur etika dan profesionalisme dengan tujuh indikator. Setelah mengolah data, kemudian membuat kesimpulan tentang nilai Indeks Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kantor Desa Patalan, Kecamatan Wonomerto, dan Kabupaten Probolinggo, yang didasarkan pada tujuh indikator yang berkaitan dengan pelayanan, yang dijelaskan pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.21

**Hasil Tabulasi Setiap Indikator dari 2 Unsur dengan PERMENPAN RB
Nomor 14 Tahun 2017**

<i>Equality</i>	<i>Equity</i>	<i>Loyalty</i>	<i>Responsibility</i>	<i>Skill</i>	<i>Knowledge</i>	<i>Integrity</i>		
685,5	675	681,5	679,5	671,5	669,5	671,5	4734	Total
3,17	3,13	3,16	3,15	3.11	3.10	3.11	3,13	Rata-Rata

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2023

Menurut hasil pengolahan data untuk masing-masing indikator dapat disimpulkan nilai IKM tertingginya adalah *equality* 3,17 dengan mendapatkan skor konversi 79,3 dan nilai bobot nya “B” dan masuk dalam kategori “Puas”, sedangkan nilai terendah dimiliki oleh *knowledge* 3,10 yang

mendapatkan skor konversi 77,5 bobot “B” meskipun indikator nilai terendah tetapi masih masuk dalam kategori “Puas”.

Dari hasil pengolahan rata-rata tersebut, maka nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dapat ditentukan dengan melihat bagaimana masing-masing item sebagai berikut:

Tabel 4.22
Rata-Rata Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Total	4734
Rata-Rata	3,13
NRRT	0,14
Nilai Penimbang	25
IKM	78,27

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2023

Tabel 4.23
Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat = $3,13 \times 25 = 78,27$

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2023

Menurut hasil di atas, terdapat indikator yang nilai IKM tertingginya adalah *equality* 3,17 dengan mendapatkan skor konversi 79,3 dan nilai bobotnya “B” dan masuk dalam kategori “Puas”, sedangkan nilai terendah dimiliki oleh *knowledge* 3,10 yang mendapatkan skor konversi 77,5 bobot “B” meskipun indikator nilai terendah tetapi masih masuk dalam kategori “Puas”.

Hasil dari angka indeksnya sebesar 78,27 sehingga kualitas pelayanan publik dapat dinyatakan memuaskan atau Puas. Data di pada tabel 4.22 menunjukkan bahwa nilai IKM dari unsur etika dan profesionalisme yang

menciptakan 7 indikator pernyataan IKM dalam nilai rata-rata tertimbang sebesar 0,14 dan nilai IKM adalah 78,27 yang berarti mutu pelayanan administrasi dari Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo dinyatakan Puas. Namun dari hasil yang didapatkan ada beberapa masyarakat yang menganggap pelayanan administrasi Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo masih perlu melakukan perbaikan agar pelayanan bisa dikatakan sangat puas. Nilai tertinggi yang didapatkan dalam IKM yaitu indikator *equality* yang mendapat nilai sebesar 3,17. Hasil nilai dalam IKM pada pelayanan administrasi Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo perlu dipertahankan dan jika memungkinkan perlu juga yang namanya peningkatan. Sedangkan indikator yang mendapatkan hasil rendah yaitu indikator *knowledge* dengan mendapatkan nilai IKM 3,10. Penyelenggara layanan harus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan yang memiliki peringkat terendah sehingga pelayanan yang ditawarkan dapat memuaskan pelanggan di Kantor Desa Patalan di Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo.

Tabel 4.24
Mutu dan Kinerja Pelayanan Pada Pelayanan Administrasi Kantor Desa
Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo

No .	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	A	Tidak Puas	(6) <i>Knowledge</i>	3.10
2	B	Kurang Puas	(5) <i>Skill</i> (7) <i>Integrity</i>	3.11 3.11
3	C	Puas	(2) <i>Equity</i> (4) <i>Responsibility</i> (3) <i>Loyalty</i>	3.13 3.15 3.16
4	D	Sangat Puas	(1) <i>Equality</i>	3.17

Sumber : Data diolah oleh peneliti, 2023

Berdasarkan tabel 4.24 diatas dapat diketahui bahwa rata-rata pelayanan administrasi Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo yang berdasarkan dua unsur dengan menciptakan tujuh indikator dinyatakan pada tingkat puas. Dari kuesioner yang mengisi terdapat 216 responden yang menilai. Hasilnya menyatakan bahwa yang paling tinggi berada pada *equality*. sedangkan indikator *knowledge* menjadi unsur pelayanan publik yang masih mendapatkan hasil terendah dari beberapa indikator. Upaya yang harus dilakukan agar meningkatkan unsur yang memiliki nilai terendah ini yaitu menyusun strategi untuk mengubah pelayanan yang masih dianggap kurang menjadi lebih baik.

F. Rekapitulasi Hasil IKM

Tabel 4.25
Rekapitulasi Hasil IKM

No.	Nilai Interval		Nilai Konversi		Nilai Bobot	Keterangan
1.	3,06 – 3,53	3,17	76,61 – 88,30	79,3	B	Baik
2.	3,06 – 3,53	3,13	76,61 – 88,30	78,1	B	Baik
3.	3,06 – 3,53	3,16	76,61 – 88,30	78,9	B	Baik
4.	3,06 – 3,53	3,15	76,61 – 88,30	78,6	B	Baik
5.	3,06 – 3,53	3,11	76,61 – 88,30	77,7	B	Baik
6.	3,06 – 3,53	3,10	76,61 – 88,30	77,5	B	Baik
7.	3,06 – 3,53	3,11	76,61 – 88,30	77,7	B	Baik

Sumber : Data dikelola, 2023

Pada tabel 4.25 tentang rekapitulasi hasil IKM diatas menunjukkan bahwa indikator yang pertama, *equality* dalam pelayanan administrasi Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo menunjukkan bahwa hasilnya sesuai dengan harapan IKM yang mendapatkan nilai 3,17 dan nilai untuk konversi IKM sejumlah 79,3 dan mendapatkan nilai bobot “B” berarti (Puas). Kedua, *equity* dalam pelayanan administrasi Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo menunjukkan bahwa hasilnya sesuai dengan harapan IKM yang mendapatkan nilai 3,13 dan nilai untuk konversi IKM sejumlah 78,1 dan mendapatkan nilai bobot “B” berarti (Puas). Ketiga, *loyalty* dalam pelayanan administrasi Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo menunjukkan bahwa hasilnya

sesuai dengan harapan IKM yang mendapatkan nilai 3,16 dan nilai untuk konversi IKM sejumlah 78,9 dan mendapatkan nilai bobot “B” berarti (Puas).

Keempat, *responsibility* dalam pelayanan administrasi Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo menunjukkan bahwa hasilnya sesuai dengan harapan IKM yang mendapatkan nilai 3,15 dan nilai untuk konversi IKM sejumlah 78,6 dan mendapatkan nilai bobot “B” berarti (Puas).

Kelima, *skill* dalam pelayanan administrasi Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo menunjukkan bahwa hasilnya sesuai dengan harapan IKM yang mendapatkan nilai 3,11 dan nilai untuk konversi IKM sejumlah 77,7 dan mendapatkan nilai bobot “B” berarti (Puas). Keenam, *knowledge* dalam pelayanan administrasi Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo menunjukkan bahwa hasilnya sesuai dengan harapan IKM yang mendapatkan nilai 3,10 dan nilai untuk konversi IKM sejumlah 77,5 dan mendapatkan nilai bobot “B” berarti (Puas). Ketujuh, *integrity* dalam pelayanan administrasi Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo menunjukkan bahwa hasilnya sesuai dengan harapan IKM yang mendapatkan nilai 3,11 nilai untuk konversi IKM sejumlah 77,7 dan dinyatakan (Puas) yang memperoleh nilai bobot “B”.