

---

## ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN TEGAL GUNDIL KECAMATAN BOGOR UTARA KOTA BOGOR

<sup>1)</sup> Prestasi Zebua, <sup>2)</sup> Syaiful Anwar, <sup>3)</sup> Benny Osta Nababan, <sup>4)</sup> Muchammad Hamdani

<sup>1)</sup> Alumni Program Studi Manajemen, STIE Dewantara

Jl. Raya Pemda Bojong Depok Baru III Karadenan Cibinong Bogor, Jawa Barat 16913, Indonesia

Email: zebuaprestasi3@gmail.com

<sup>2) 3) 4)</sup> Dosen Tetap Program Studi Manajemen, STIE Dewantara

Jl. Raya Pemda Bojong Depok Baru III Karadenan Cibinong Bogor, Jawa Barat 16913, Indonesia

Email: syaifulanwar@dewantara.ac.id, benny.osta@dewantara.ac.id, m.hamdani@dewantara.ac.id

### ABSTRACT

*This research was conducted to determine Community Satisfaction with Public Services in Tegal Gundil Village, North Bogor District, Bogor City. The method used to measure the level of community satisfaction in this study is the Service Quality (SQ) method used to determine the level of gap between service performance and community expectations, the Importance Performance Analysis (IPA) method is used to determine the elements of good and bad service, important and unimportant in meeting community satisfaction in Tegal Gundil Village, while to determine the level of community satisfaction using the Community Satisfaction Index method (IKM) guided by PerMENPAN No.14/2017 with 9 relevant, valid and reliable service elements as the minimum elements that must be present in the basis of measuring the Community Satisfaction Survey. Based on the results of the science method carried out, there are 2 elements of service that are the top priorities that must be improved by Tegal Gundil Village because the service is still low from community expectations. From the results of the IKM analysis, it shows that the level of community satisfaction is 81.75 with a quality of "B", this shows that the community is satisfied with the services provided by Tegal Gundil Village.*

**Keywords:** Community Satisfaction, Public Services.

### ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kelurahan Tegal Gundil Kecamatan Bogor Utara Kota Bogor. Metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat dalam penelitian ini ialah metode *Service Quality* (SQ) digunakan untuk mengetahui tingkat kesenjangan antara kinerja pelayanan dengan harapan masyarakat, Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengetahui unsur-unsur pelayanan yang baik dan tidak baik, penting dan tidak penting dalam memenuhi kepuasan masyarakat Kelurahan Tegal Gundil, Sedangkan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat menggunakan metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan berpedoman sesuai PerMENPAN No.14/2017 dengan 9 unsur pelayanan yang relevan, valid dan reliable sebagai unsur minimal yang harus ada dalam dasar pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan hasil metode IPA yang dilakukan terdapat 2 unsur pelayanan yang menjadi prioritas utama yang harus diperbaiki oleh Kelurahan Tegal Gundil karena pelayanan yang masih rendah dari harapan masyarakat. Dari hasil analisis IKM menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat adalah sebesar 81.75 dengan mutu "B" hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diselenggarakan Kelurahan Tegal Gundil.

**Kata kunci:** Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik.

---

## 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kualitas dan mutu pelayanan publik pada sektor pemerintah hingga saat ini masih perlu peningkatan dan berorientasi kepada kepuasan masyarakat. Pelayanan publik merupakan kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat berdasarkan peraturan perundang-undangan. Penerapan pelayanan publik mengacu kepada standar pelayanan yang ditetapkan oleh Peraturan Perundang-undangan Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009, ruang lingkup layanan meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Pelayanan publik merupakan fungsi dan kewajiban instansi pemerintah dalam melayani dan memenuhi setiap hak warga/masyarakat. Aparatur pemerintah atau instansi pemerintah hendaknya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada kebutuhan dan kepuasan penerima layanan sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam memberi pelayanan jasa untuk mewujudkan *Good Governance*.

Salah satu instansi pemerintah yang memberi pelayanan publik ialah Kelurahan Tegal Gundil, penulis sudah melakukan kegiatan observasi secara langsung di lapangan dan penulis melihat bahwa pelaksanaan pelayanan publik pada instansi pemerintah di kantor Kelurahan Tegal Gundil dapat dikatakan kurang memuaskan, banyak masyarakat yang mengeluhkan pelayanan di Kelurahan Tegal Gundil, berikut beberapa keluhan masyarakat yang peneliti dapatkan dari hasil wawancara dari masyarakat yang menerima layanan di Kelurahan Tegal Gundil

Kecamatan Bogor Utara Kota Bogor antara lain :

1. Persyaratan pelayanan yang berbelit-belit (rumit).
2. Prosedur pelayanan yang dirasa sulit dan susah (mempersulit masyarakat).
3. Waktu penyelesaian suatu jenis produk yang lama (tidak cepat)
4. Kedisiplinan pegawai yang masih kurang (keluar dan masuk tidak sesuai ketentuan).
5. Sarana dan prasarana yang dipakai sering macet (Komputer) dan fasilitas pendingin (AC) ruang tunggu tidak berfungsi.
6. Persyaratan pelayanan yang berbelit-belit (rumit).
7. Prosedur pelayanan yang dirasa sulit dan susah (mempersulit masyarakat).
8. Waktu penyelesaian suatu jenis produk yang lama (tidak cepat)
9. Kedisiplinan pegawai yang masih kurang (keluar dan masuk tidak sesuai ketentuan).
10. Sarana dan prasarana yang dipakai sering macet (Komputer) dan fasilitas pendingin (AC) ruang tunggu tidak berfungsi.

Berdasarkan keluhan diatas maka peneliti ingin mengetahui apakah pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat sudah sesuai atau belum dengan pelayanan yang diharapkan dan dibutuhkan masyarakat berdasarkan asas dan standar penyelenggaraan pelayanan publik, maka dapat dilihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penulis mengidentifikasi rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apa sajakah unsur pelayanan publik yang masuk kategori pelayanan yang baik dan pelayanan yang sangat baik sehingga perlu dipertahankan kualitas pelayanannya?
2. Apa sajakah unsur pelayanan publik yang masuk kategori pelayanan yang kurang baik dan pelayanan yang tidak baik sehingga perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya?
3. Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan Kelurahan Tegal Gundil?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan penulis maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui dan menganalisis unsur pelayanan publik yang masuk kategori pelayanan yang baik dan pelayanan yang sangat baik sehingga perlu dipertahankan kualitas pelayanannya.
2. Mengetahui dan menganalisis unsur pelayanan publik yang masuk kategori pelayanan yang kurang baik dan pelayanan yang tidak baik sehingga perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya.
3. Mengetahui dan menganalisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan Kelurahan Tegal Gundil.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Landasan Teori

#### 2.1.1 Kepuasan Masyarakat

Menurut Tjiptono (2014:353) mengemukakan bahwa, “secara sederhana kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu yang memadai”. Ukuran keberhasilan

penyelenggara pelayanan publik ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat kerena semakin baik pelayanan pemerintahan yang diberikan maka semakin besar kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah.

Menurut Kotler dan Keller (2016) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan.

Menurut Atmaja (2018:51) mengemukakan bahwa “kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan produk atau layanan jasa dengan harapan”.

Dalam undang-undang KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebut bahwa, ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Dari semua pendapat dan konsep serta undang-undang diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat adalah ekspresi atau persepsi yang diutarakan oleh masyarakat sebagai konsumen pelayanan publik terhadap kesesuaian harapan dan kebutuhan sebelumnya dengan kinerja dan hasil yang diterima dan dirasakan.

Ada beberapa metode yang bisa dipergunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan yang dikemukakan oleh Kotler dalam Kasmir (2017:242) pengukuran

kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui empat sarana, yaitu:

1. Sistem Keluhan Usulan

Merupakan seberapa banyak keluhan atau komplain yang dilakukan pelanggan atau nasabah dalam suatu periode, makin banyak berarti makin kurang baik demikian pula sebaliknya. Untuk itu, perlu adanya sistem keluhan dan usulan, dimana pelanggan mengisi formulir keluhan dan masukan ke dalam kotak saran yang telah disediakan. Manajemen melalui karyawan atau pengawasan dapat juga mencatat setiap keluhan yang dilontarkan oleh pelanggan dalam suatu periode tertentu.

2. Survei Kepuasan Konsumen

Merupakan kegiatan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pelanggan dalam suatu periode. Dalam hal ini manajemen secara berkala perlu melakukan survei kepada pelanggan, baik melalui wawancara maupun kuesioner tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan pelayanan tempat pelanggan melakukan transaksi selama ini. Dengan adanya survei ini akan diketahui tingkat kepuasan pelanggan, dimana titik lemah atau kekurangan.

3. Konsumen samara

Merupakan karyawan perusahaan atau pelanggan yang ditugaskan untuk menyamar guna memperoleh informasi tentang perusahaan pesaing. Dalam kasus ini manajemen dapat mengirim karyawannya atau melalui orang lain untuk berpura-pura menjadi pelanggan atau nasabah guna melihat pelayanan yang diberikan oleh karyawannya secara langsung, sehingga terlihat jelas bagaimana cara karyawan melayani pelanggan sesungguhnya. Penyamaran ini untuk melihat secara nyata kualitas pelayanan yang diberikan dan sebaliknya

dilakukan beberapa kali dengan kasus yang berbeda.

4. Analisis mantan pelanggan

Merupakan cara yang dilakukan dengan melihat catatan pelanggan atau nasabah yang pernah menjadi pelanggan tetapi sekarang tidak lagi (keluar atau tidak pernah kembali lagi). Cara seperti ini sangat berguna untuk mengetahui sebab-sebab mengapa mereka tidak menjadi pelanggan kita. Usahakan menanyakan alasan mereka tidak datang atau tidak pernah membeli atau menggunakan produk/jasa kita. Analisis pelanggan ini sangat penting mengingat yang ditanyakan adalah mereka yang sudah pernah menjadi pelanggan, apabila yang dulunya pelanggan loyal.

Dalam penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat menggunakan metode dikemukakan oleh Kotler dalam Kasmir (2017:242) yaitu Analisis Kepuasan Konsumen. Untuk menganalisis Kepuasan Konsumen (Masyarakat) dalam penelitian ini dilakukan sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 Tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

### 2.1.2 Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63 Tahun 2003, definisi pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah, dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Lingkungan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang atau jasa baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik tersirat dalam UU RI No. 25/2009, Bab I, Pasal 1, ayat (1) tentang

pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Ruang lingkup layanan meliputi Pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya. Penyelenggara pelayanan publik didalam UU RI No. 25 Tahun 2009 adalah setiap institusi penyelenggara Negara, koperasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pelaksana pelayanan publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja didalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

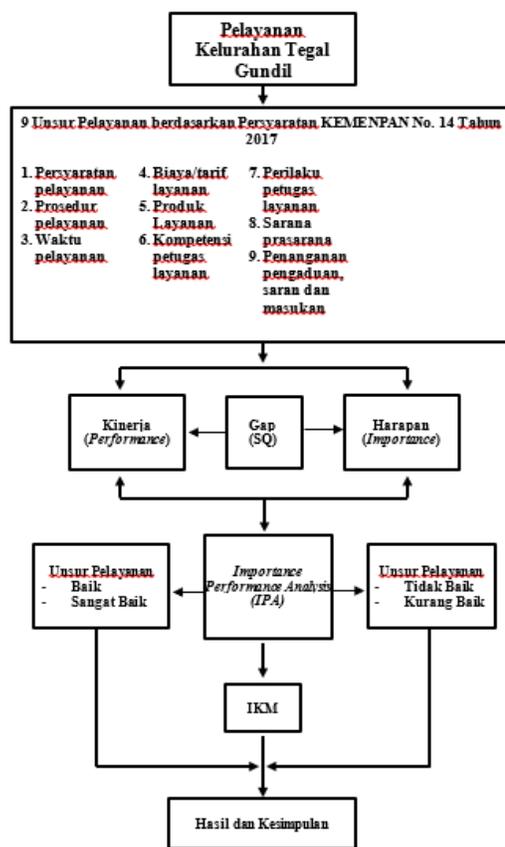
Dalam PERMENPAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017, Pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pemenuhan kebutuhan merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan penduduk untuk mendapat pelayanan atas barang, jasa dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal.

Menurut Hardiyansyah (2011) Pelayanan publik adalah melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki harapan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan

ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Sedangkan menurut Moenir (2006) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

## 2.2 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan pada rumusan masalah dan tinjauan pustaka yang telah diuraikan sebelumnya mengenai analisi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kelurahan Tegal Gundil Kecamatan Bogor Utara Kota Bogor maka kerangka pemikir teoritis yang diajukan dan digunakan dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

### 3. METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang mendeskripsikan, menggambarkan, menjelaskan suatu kasus berdasarkan teori yang digunakan.

#### 3.2 Variabel Penelitian

Menurut Sanusi (2014) dalam Sudrajat, H (2020) mendefinisikan variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan publik.

#### 3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Kelurahan Tegal Gundil, yang beralamat di jl. Arztimar II No.3 Kelurahan Tegal Gundil, Kecamatan Bogor Utara, Kota Bogor, Jawa Barat, waktu penelitian bulan Oktober 2021 s/d April 2022.

#### 3.4 Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah jumlah masyarakat yang menerima pelayanan di Kantor Kelurahan Tegal Gundil. Jumlah yang menerima pelayanan di Kantor Kelurahan Tegal Gundil selama tahun 2021 yaitu sebanyak 4.160 orang.

Dalam pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *nonprobability sampling* dengan teknik *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel yang berdasarkan kriteria-kriteria khusus seseorang yang memberikan informasi yang dibutuhkan dengan cara menentukan responden ialah masyarakat yang mengunjungi atau menerima pelayanan yang diselenggarakan kantor

Kelurahan Tegal Gundil. Jadi, berdasarkan perhitungan diatas didapatkan ukuran sampel sebanyak 97,6, untuk kepentingan penelitian ini, jumlah ukuran sampel yang akan menjadi responden ditetapkan dengan pembulatan menjadi 98 orang responden.

#### 3.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang dipakai pada penelitian ini, adalah:

- Uji Validitas
- Uji Reliabilitas
- Analisis Data dengan Metode SQ (*Service Quality*)
- Importance and Performance Analisis (IPA)*

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Uji Validitas Data Kinerja

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui tingkat kevalidan dari kuisioner yang digunakan dalam pengumpulan data yang diperoleh oleh peneliti dengan mengkorelasi setiap skor dari jawaban responden.

**Tabel 1. Uji Validitas Data Kinerja**

No	Nilai <i>rhitung</i>	Nilai <i>rtabel</i>	Keterangan
1	0,646	0,199	Valid
2	0,769	0,199	Valid
3	0,778	0,199	Valid
4	0,228	0,199	Valid
5	0,494	0,199	Valid
6	0,761	0,199	Valid
7	0,682	0,199	Valid
8	0,672	0,199	Valid
9	0,709	0,199	Valid

Sumber: Data Primer diolah, 2022

Dalam tabel di atas menunjukkan bahwa semua item pertanyaan dari kinerja memiliki kriteria valid.

**Tabel 2. Uji Validitas Data Harapan**

No	Nilai <i>rhitung</i>	Nilai <i>rtabel</i>	Keterangan
1	0,610	0,199	Valid
2	0,546	0,199	Valid
3	0,598	0,199	Valid
4	0,654	0,199	Valid
5	0,598	0,199	Valid
6	0,564	0,199	Valid
7	0,615	0,199	Valid
8	0,375	0,199	Valid
9	0,542	0,199	Valid

Sumber: Data Primer diolah, 2022

Dalam tabel diatas menunjukkan bahwa semua item pertanyaan dari harapan memiliki kriteria valid.

**4.2 Uji Reliabilitas**

**Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Data Kinerja**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,824	9

Sumber: Data Primer diolah, 2022

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai dari *cronbach's Alpha* 0, 824 > 0,6 dengan nilai tersebut maka data Kinerja Pelayanan dinyatakan reliable dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

**Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Data Harapan**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,732	9

Sumber: Data Primer diolah, 2022

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai dari *cronbach's Alpha* 0, 732 > 0,6 dengan nilai tersebut maka data Kepentingan/Harapan dinyatakan reliable dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

**4.3 Analisa Kinerja Dan Harapan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kelurahan Tegal Gundil Kecamatan Bogor Utara Kota Bogor**

**Tabel 5. Rekapitulasi Data Hasil Penelitian**

No	Unsur Pelayanan	Kinerja (P)	Harapan (I)	SQ = P - I
1	Persyaratan Pelayanan	3,38	3,60	-0,22
2	Prosedur Pelayanan	3,03	3,63	-0,60
3	Waktu Pelayanan	2,96	3,80	-0,84
4	Biaya/tarif Layanan	3,76	3,66	0,09
5	Produk Layanan	3,37	3,80	-0,43
6	Kompetensi Petugas Layanan	3,38	3,74	-0,37
7	Perilaku Petugas Layanan	3,33	3,72	-0,40
8	Sarana Prasarana	2,77	3,77	-1,00
9	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,51	3,89	-0,38
	Jumlah	29,47	33,61	
	Rata-rata	3,27	3,73	-0,46

Sumber: Data Primer diolah, 2022

Berdasarkan perhitungan dari di atas dapat dijelaskan bahwa sebagian besar nilai Q adalah negatif, itu artinya bahwa kinerja pelayanan yang diselenggarakan Kelurahan Tegal Gundil masih dibawah harapan masyarakat atau masih terdapat kesenjangan (GAP) negatif. Kesenjangan tertinggi pada unsur pelayanan sarana prasarana adalah sebesar -1,00 dan kesenjangan tersendah terdapat pada unsur persyaratan pelayanan dengan nilai kesenjangan adalah -0,22. Namun, terdapat salah satu unsur pelayanan yang mempunyai nilai Q positif yaitu biaya/tarif pelayanan dengan nilai adalah sebesar 0,09, artinya pelayanan yang diselenggarakan sudah cukup baik karena melebihi dari tingkat harapan yang diharapkan masyarakat.

#### 4.4 Analisis Tingkat Kinerja Pelayanan dan Tingkat Harapan Masyarakat dengan Menggunakan Metode *Importance and Performance Analisis* (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukkan oleh suatu instansi untuk memenuhi kepuasan para pengguna jasa. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) berupa bentuk diagram yang terbagi dalam empat bagaian (kuadran) dengan dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X dan Y), dengan ketentuan (X) merupakan rata-rata dari skor tingkat kinerja setiap unsur pelayanan, sedangkan (Y) merupakan rata-rata skor tingkat harapan masyarakat terhadap seluruh unsur pelayanan yang mempengaruhi kepuasan penerima layanan. Sumbu X (sumbu mendatar) akan diisi dengan skor tingkat kinerja/kepuasan (*performance*), sedangkan sumbu Y (sumbu tegak) akan diisi dengan skor tingkat harapan (*importance*). Untuk mengetahui posisi

layanan yang tertinggi dan terendah dari 9 unsur pelayanan sesuai yang tertuang dalam PERMENPAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017, maka dapat dilihat dengan menggunakan *Importance and Performance Matrik* berdasarkan skor tingkat kinerja dan tingkat harapan dari 98 jawaban responden yang menjadi sampel dari keseluruhan populasi yang berkunjung/menerima layanan di Kelurahan Tegal Gundil. Namun, sebelumnya perlu dihitung terlebih dahulu nilai rata-rata dari skor tingkat kinerja dan skor tingkat harapan yang akan diplotkan dalam diagram kartesius. Berikut hasil perhitungan rata-rata skor kinerja (X) dan harapan (Y) dapat dilihat dalam tabel berikut:

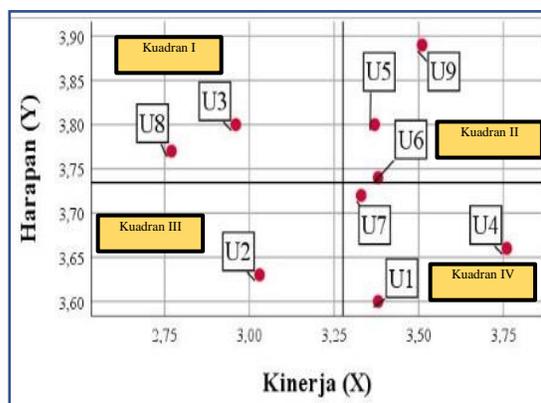
**Tabel 6. Hasil Perhitungan dengan Metode IPA**

No	Unsur Pelayanan	Kinerja (P)	Harapan (I)	Tk <sub>i</sub>
1	Persyaratan Pelayanan	3,38	3,60	93,8%
2	Prosedur Pelayanan	3,03	3,63	83,4%
3	Waktu Pelayanan	2,96	3,80	78,0%
4	Biaya/tarif Layanan	3,76	3,66	102,5%
5	Produk Layanan	3,37	3,80	88,7%
6	Kompetensi Petugas Layanan	3,38	3,74	90,2%
7	Perilaku Petugas Layanan	3,33	3,72	89,3%
8	Sarana Prasarana	2,77	3,77	73,4%
9	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,51	3,89	90,3%
Jumlah		29,47	33,61	
Rata-rata		X = 3,27	Y = 3,73	88%

Sumber: Data Primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa tingkat kinerja yang sangat baik menurut semua responden (masyarakat) dengan jumlah responden 98 orang yaitu unsur pelayanan biaya/tarif layanan dengan nilai rata-rata 3,76. Masyarakat berpendapat bahwa biaya/tarif layanan sangat memuaskan, sedangkan tingkat kinerja yang paling rendah adalah sarana prasarana dengan nilai rata-rata 2,77, masyarakat menganggap bahwa kualitas sarana prasarana di Kelurahan Tegal Gundil kurang memuaskan sehingga perlu perbaikan. Sedangkan tingkat harapan, masyarakat berpendapat bahwa yang sangat penting adalah Penanganan Pengaduan, saran dan masukan dengan rata-rata nilai 3,89, sehingga perlu diperbaiki dan ditingkatkan, sedangkan tingkat harapan yang paling rendah/tidak penting adalah persyaratan pelayanan dengan nilai rata-rata 3,60. Masyarakat menganggap bahwa persyaratan pelayanan tidak begitu penting sehingga tidak perlu berlebihan. Setelah diketahui hasil dari perhitungan tersebut maka hasil tersebut diinput dalam *software* SPSS 25 dengan tujuan untuk menampilkan gambar diagram kartesius.

Berikut adalah gambar diagram kartesius *Importance Performance Analysis* yang terbagi menjadi empat kuadran:



**Gambar 2. Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis***

Berdasarkan gambar di atas dapat terlihat Dari hasil pemetaan berdasarkan tingkat kinerja dan harapan ini bisa menjadi suatu bahan dan alat untuk melakukan evaluasi kepada pihak Kelurahan Tegal Gundil yang dianggap pelayanan yang sangat penting dan meningkatkan kualitas pada pelayanan yang sangat rendah kedepan dalam melayani masyarakat. Berikut ini penjelasan dari gambar 2. terkait dengan setiap kuadran sebagai berikut :

#### 1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Dalam kuadran ini menggambarkan bahwa unsur pelayanan yang diharapkan masyarakat akan tetapi kinerja dari pihak Kelurahan Tegal Gundil belum memberikan kepuasan terhadap apa yang diharapkan oleh masyarakat secara optimal, sehingga banyak masyarakat yang merasa tidak memuaskan atau kecewa. Pelayanan yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki yaitu :

- a. Sarana prasarana yang ada di Kelurahan Tegal Gundil untuk segera melakukan perbaikan atau mengantian sarana prasarana yang tidak berfungsi dengan baik (U7).
- b. Waktu pelayanan, kecepatan dalam menyelesaikan suatu jenis pelayanan perlu ditingkatkan lagi atau lebih dipercepat lagi dalam penyelesaian suatu jenis layanan. (U3).

#### 2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Pada kuadran ini merupakan kuadran yang paling atau sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat, unsur-unsur pelayanan yang termuat dalam kuadran II merupakan faktor-faktor yang dianggap penting sehingga dapat menjadi penunjang kepuasan masyarakat. Oleh karena itu pihak Kelurahan Tegal Gundil wajib untuk mempertahankan prestasi kinerja

tersebut. Unsur pelayanan yang wajib dipertahankan kinerja yang masuk dalam kuadran II (pertahankan prestasi) adalah sebagai berikut :

- a. Penanganan pengaduan, saran dan masukan yang diselenggarakan oleh Kelurahan Tegal Gundil dikelola dengan baik. (U9).
- b. Kompetensi petugas layanan. Masyarakat berpendapat bahwa petugas layanan yang dimiliki Kelurahan Tegal Gundil bahwa berkompeten sehingga perlu dipertahankan. (U6).
- c. Produk Layanan. Produk layanan yang diterima oleh masyarakat sudah sesuai dengan standar pelayanan sehingga prestasi kinerja ini perlu dipertahankan (U5).

### 3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran III merupakan unsur-unsur pelayanan yang masyarakat menganggap mempunyai kinerja aktual yang rendah dan dianggap tidak terlalu penting atau tidak terlalu diharapkan oleh masyarakat sehingga pihak Kelurahan Tegal Gundil tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada unsur pelayanan tersebut, namun tetap selalu diperhatikan pelaksanaan kinerjanya. Unsur pelayanan yang masuk dalam kuadran III adalah sebagai berikut :

- a. Prosedur pelayanan. Tahapan dalam prosedur yang diselenggarakan Kelurahan Tegal Gundil kepada masyarakat mudah untuk dipahami. (U2)

### 4. Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran IV merupakan unsur-unsur pelayanan yang mempunyai tingkat kinerja yang sangat memuaskan dan

dianggap sangat baik oleh masyarakat penerima layanan dan dianggap tidak terlalu penting dan masyarakat tidak terlalu berharap. Berikut ini adalah unsur yang tergolong dalam kuadran IV :

- a. Biaya/tarif layanan, biaya yang dikeluarkan masyarakat terhadap layanan yang diterima sudah sesuai ketentuan dan harapan masyarakat. (U4)
- b. Persyaratan pelayanan, masyarakat menganggap bahwa persyaratan untuk jenis pelayanan sudah sesuai. (U1)
- c. Perilaku petugas layanan, masyarakat menganggap bahwa petugas pemberi layanan pada Kelurahan Tegal Gundil dinilai sopan dan ramah. (U7)

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kelurahan Tegal Gundil Kecamatan Bogor Utara Kota Bogor dengan menggunakan 3 Metode analisis yaitu Analisis SQ (*Service Quality*), *Importance and Performance Analisis* (IPA), Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yang berpedoman sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 ada 9 unsur yang relevan, valid dan reliable dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Unsur Pelayanan yang termasuk kategori Sangat Baik dari hasil analisis metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yaitu pada diagram kartesius kuadran IV (Berlebihan) yang meliputi:
  1. Biaya/tarif layanan
  2. Persyaratan pelayanan

3. Perilaku petugas layanan  
Unsur Pelayanan yang termasuk kategori Baik yaitu pada diagram kartesius kuadran II (Pertahankan Prestasi) yang meliputi :
  1. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
  2. Kompetensi petugas layanan
  3. Produk layanan
2. Unsur Pelayanan yang termasuk kategori Kurang Baik yaitu pada diagram kartesius kuadran II (Prioritas Rendah) yang meliputi :
  1. Prosedur pelayanan  
Unsur Pelayanan yang termasuk kategori Tidak Baik yaitu pada kartesius kuadran I (Prioritas Utama) yang meliputi :
    1. Sarana prasarana
    2. Waktu pelayanan
  3. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan Kelurahan Tegal Gundil dapat dilihat dari hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 81.75, nilai tersebut masuk kategori memuaskan dengan Kinerja Unit Pelayanan adalah Baik dengan mutu pelayanan “B”, hal ini menunjukkan bahwa masyarakat yang menerima pelayanan di Kelurahan Tegal Gundil merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pihak penyelenggara.
  4. Perbedaan antara kinerja dengan harapan dari hasil analisis metode SQ (*Service Quality*), dari hasil analisis tersebut sebagian besar masih di bawah angka harapan masyarakat atau masih terdapat kesenjangan (GAP).  
Kesenjangan tertinggi pada unsur pelayanan adalah sarana prasarana dengan nilai kesenjangan sebesar -1,00 dan kesenjangan terendah pada unsur pelayanan adalah persyaratan pelayanan dengan nilai kesenjangan sebesar -0,22.

Kesenjangan dari keseluruhan total rata-rata unsur pelayanan adalah sebesar -0,46.

## 5.2 Saran

Berdasarkan dari hasil pengolahan dan analisis yang telah dilakukan, maka peneliti mengemukakan beberapa saran yang diharapkan berguna bagi pihak Kelurahan Tegal Gundil atau pihak-pihak yang bersangkutan adalah sebagai berikut:

1. Kelurahan Tegal Gundil diharapkan memperbaiki unsur pelayanan yang masuk dalam kuadran I sebagai prioritas utama untuk dilakukan perbaikan/mengganti sarana prasarana yang tidak/kurang berfungsi maksimal, dan diharapkan mengevaluasi kecepatan penyelesaian suatu jenis produk pelayanan.
2. Pelayanan yang baik dan sangat baik diharapkan dapat dipertahankan supaya masyarakat yang menerima layanan tetap merasa puas dan dapat mewujudkan *good governance*.
3. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk bahan evaluasi dan pertimbangan dalam peningkatan kualitas pelayanan dalam memberi pelayanan kepada masyarakat Kelurahan Tegal Gundil.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

- Akdon & Riduwan. 2013. Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistik, Alfabeta, Bandung.
- Budianto, A. 2020. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Berbasis E-Kelurahan di Kecamatan Margadana. Skripsi. Universitas Pancasakti. Tegal.
- Gunawan, C. 2018. Mahir Menguasai SPSS. Deepublish, Yogyakarta.

- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Gava Media. Yogyakarta.
- Ismayani, A. 2019. Metode Penelitian. Syiah Kuala University Press.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) edisi V. <https://kbbi.kemdikbud.go.id>
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomo 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Nababan, BO. 2018. Panduan Pengolahan Data *Service Quality* (SQ), *Customer Satisfaction Index* (CSI), dan *Index Performance Analysis* (IPA) dengan Software Excel dan SPSS. Bogor.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Wali Kota Bogor Nomor 127 Tahun 2019 Tentang Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Jabatan Struktural di Lingkungan Kecamatan.
- Sudrajat, H. 2020. Analisis Kinerja Pelayanan Publik Terhadap Tingkat kepuasan Masyarakat di Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor. Skripsi. STIE Dewantara.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D. CV Alfabeta, Bandung.
- , 2013. Metode Penelitian Kombinasi. CV Alfabeta, Bandung.
- , 2014. Metode Penelitian Manajemen Cetakan Ke-3. CV Alfabeta, Bandung.
- , 2015. Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D. CV Alfabeta, Bandung.
- , 2016. Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D. CV Alfabeta, Bandung.
- , 2017. Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D. CV Alfabeta, Bandung.
- Surya, I. 2019. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan pada Kantor SAMSAT di Batoh Banda Aceh. Skripsi. UIN AR-RANIRY. Banda Aceh.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Utomo, KP. 2019. Penerapan Fungsi Kerja dan Nilai Organisasi pada Tingkat Kepercayaan Masyarakat. Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Volume 13 no 1. E-ISSN: 25974823. Universitas Bina Sarana Informatika.
- Zulkarnain, W & Sumarsono, RB. 2018. Manajemen dan Etika Perkantoran. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.