
ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KELURAHAN CIBINONG KECAMATAN CIBINONG KABUPATEN BOGOR

¹⁾ Ahmad Iqbal Luthfi, ²⁾ M. Zairin, ³⁾ Yesi Dewita Sari, ⁴⁾ Syaiful Anwar,
⁵⁾ Mohammad Adam Husein

¹⁾ Alumni Program Studi Manajemen, STIE Dewantara
Jl. Raya Pemda Bojong Depok Baru III Karadenan Cibinong Bogor, Jawa Barat 16913, Indonesia
Email: iiqballutfi27@gmail.com

^{2) 3) 4)} Dosen Tetap Program Studi Manajemen, STIE Dewantara
Jl. Raya Pemda Bojong Depok Baru III Karadenan Cibinong Bogor, Jawa Barat 16913, Indonesia
Email: m.zairin@dewantara.ac.id, yesi.dewita@dewantara.ac.id, syaiful.anwar@dewantara.ac.id,
m.adamhusein@dewantara.ac.id

ABSTRACT

This study aims to determine the performance of public services provided by Cibinong Village, Cibinong District, Bogor Regency to the community. In this study, researchers used descriptive research methods with a quantitative approach. Analyzing data using the validity test method, reliability test, average data scoring method, while the data analysis method uses the Service Quality Method, Customer Satisfaction Index Method and Importance Performance Analysis Method. The results of this study indicate that there is a gap in the existing service elements according to the Service Quality (SQ) method, there are 7 indicators that show a negative gap (-) value, namely: (P1) Conformity of requirements; (P3) Speed of time; (P4) Reasonableness of fees; (P6) Ability/competence of officers; (P7) Officer behavior; (P8) Clarity in responding to complaints; (P9) Quality of facilities and infrastructure. While the level of community satisfaction calculated using the Customer Satisfaction Index (CSI) method shows a result of 77.91%, which means that it is included in the category of people feeling quite satisfied. The element that needs to be prioritized for performance improvement so that public satisfaction increases is service element P8 (Handling complaints, suggestions and input).

Keywords: Service Performance, Community Satisfaction.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik yang di berikan oleh Kelurahan Cibinong, Kecamatan Cibinong, Kabupaten Bogor kepada masyarakat. Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menganalisis data menggunakan metode Uji validitas, Uji reliabilitas, Metode rata-rata skoring data, sedangkan metode analisis data menggunakan Metode Service Quality, Metode Customer Satisfaction Index dan Metode Importance Performance Analysis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan pada unsur-unsur pelayanan yang ada menurut metode Service Quality (SQ), terdapat 7 indikator yang menunjukkan nilai gap (-) negatif yakni : (P1) Kesesuaian persyaratan; (P3) Kecepatan waktu; (P4) Kewajaran biaya; (P6) Kemampuan/kompetensi petugas; (P7) Perilaku Petugas; (P8) Kejelasan dalam menanggapi pengaduan; (P9) Kualitas sarana dan prasarana. Sedangkan tingkat kepuasan masyarakat yang dihitung dengan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) menunjukkan hasil sebesar 77,91% yang artinya termasuk dalam kategori masyarakat merasa cukup puas. Unsur yang perlu di prioritaskan penanganannya yang utama untuk perbaikan kinerja agar kepuasan masyarakat meningkat adalah unsur pelayanan P8 (Penanganan pengaduan, saran dan masukan).

Kata kunci: Kinerja Pelayanan, Kepuasan Masyarakat.

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Untuk lebih mendorong komitmen aparaturnya pemerintah terhadap peningkatan mutu pelayanan maka telah diterbitkan PERMENPANRB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang pedoman survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik yang akan diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya, survei kepuasan masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Salah satu unit pelayanan publik yaitu Kelurahan, kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah Kabupaten dan/atau daerah dibawah kecamatan, salah satu kelurahan yang berada dalam lingkungan pemerintah kabupaten bogor kecamatan cibinong adalah kelurahan cibinong. Kelurahan cibinong sebagai satuan kerja perangkat daerah memiliki peran penting dalam pelayanan kepada masyarakat, dalam PERMENPANRB Nomor 14 Tahun 2017 dijelaskan bahwa secara umum jenis pelayanan dari Intansi pemerintah terbagi menjadi 3 jenis yaitu pelayanan administrasi, pelayanan barang dan pelayanan jasa. Salah satu pelayanan yang ada di kelurahan cibinong adalah pelayanan administrasi.

Pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga masyarakat pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, Akta kelahiran, Akta nikah, Akta kematian, Sertifikat. Agus Dwiyanto (2005: 141).

Dari beberapa jenis pelayanan diatas, berdasarkan observasi langsung dari peneliti

masih ditemukan beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Waktu penyelesaian. Permasalahan dengan waktu penyelesaian contohnya adalah pembuatan surat pengantar pembuatan E-ktp baru. Menurut pegawai kelurahan pembuatan surat pengantar memerlukan waktu 30 s/d 60 menit(menyesuaikan dengan banyaknya pengguna yang datang). Dan peneliti sudah menanyakan langsung kepada beberapa pengguna layanan disana.
2. Penanganan pengaduan, saran dan masukan. Permasalahan yang ditemui dari penanganan pengaduan ini adalah tidak adanya petugas yang khusus yang berjaga untuk melayani pengaduan maupun saran pada kelurahan Cibinong ini, disana hanya disediakan kotak saran yang berada diluar pagar, itu pun dengan kondisi kotak yang sudah tidak bagus lagi.
3. Sarana dan prasarana. Permasalahan berikutnya yang ditemui adalah kondisi bangunan atau tata ruang kantor yang kurang menunjang yaitu tidak adanya loket pelayanan, hanya tersedia beberapa meja yang dibariskan dan juga belum terdesainya layana dari kelurahan yang berbasis website, halaman sosial media ataupun sms pengaduan sehingga masyarakat sulit untuk mencari informasi ataupun bertanya kepada petugas secara online.

Berkenaan dengan masalah diatas, perlu dilakukan evaluasi atas kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh Kelurahan Cibinong terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kinerja Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Cibinong Kecamatan Cibinong Kabupaten Bogor.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah terdapat kesenjangan atas unsur-unsur pelayanan publik yang diberikan oleh kelurahan cibinong kaitannya dengan kepuasan masyarakat?
2. Berapakah tingkat kepuasan masyarakat di kelurahan Cibinong?
3. Manakah unsur-unsur pelayanan publik yang perlu di prioritaskan perbaikannya untuk meningkatkan kepuasan masyarakat di kelurahan Cibinong?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah tersebut maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis unsur-unsur pelayanan publik yang mengalami kesenjangan terkait dengan kepuasan masyarakat di Kelurahan Cibinong.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan masyarakat atas kinerja pelayanan publik di kelurahan cibinong.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis unsur-unsur pelayanan publik yang perlu di prioritaskan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat di kelurahan Cibinong.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Kinerja Pelayanan Publik

Menurut Sinambela (2019: 480) Kinerja merupakan pelaksanaan suatu pekerjaan dan penyempurnaan pekerjaan tersebut sesuai dengan tanggung jawabnya, sehingga mencapai hasil yang sesuai dengan yang diharapkan. Menurut Wibowo (2010) mengatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja dari suatu individu atau organisasi dibandingkan dengan apa yang seharusnya

dicapai oleh yang bersangkutan. Kinerja pelayanan publik merupakan konsekuensi hukum dari pemberian pelayanan yang baik yang dilakukan secara baik pula, namun demikian, ada indikator-indikator penting dalam mengukur kinerja pelayanan publik. Indikator kinerja pelayanan publik sebagai ukuran bagi penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanannya.

2.1.2 Prinsip Pelayanan Publik

Prinsip-prinsip yang telah ditetapkan dalam undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu :

1. Keadilan (Fairness), Kondisi dimana kebijakan dan pemberian layanan publik memberikan kesamaan hak dan persamaan perlakuan bagi semua orang (tanpa diskriminatif) dan tidak membedakan terhadap status, ras, agama maupun jenis kelamin, namun memberikan perlakuan khusus bagi kelompok masyarakat rentan, mencerminkan keseimbangan antara hak dan kewajiban bagi setiap orang, serta memberikan kepastian hukum.
2. Partisipasi (participation), Tingkat keterlibatan (peran serta) masyarakat dalam pembuatan kebijakan, perencanaan, implementasi serta monitoring (pengawasan) dan evaluasi pelayanan publik. Termasuk peran serta penyusunan standar pelayanan dan pemberian penghargaan.
3. Akuntabilitas (accountability), Kondisi dimana pejabat, lembaga dan organisasi pelayanan publik bertanggung jawab atas tindakan-tindakannya serta responsif terhadap publik.
4. Transparansi (transparency), Kondisi dimana keputusan yang diambil oleh pejabat pelayanan publik serta proses pelayanan harus terbuka kepada publik untuk memberi masukan, memonitor dan mengevaluasi serta kondisidimana informasi publik tersebut tersedia maupun dapat diakses oleh publik.

Dengan demikian publik sebagai pemanfaat layanan, lebih memahami hak dan tanggung jawabnya.

5. Bardayaguna (useful), Kondisi dimana kebijakan dan program pelayanan publik telah mengutamakan kepentingan umum, telah menggunakan sumberdaya manusia, keuangan dan waktu secara optimal dan ekonomis (efficiency), serta telah dicapai sesuai dengan tujuan yang diharapkan (effectiveness).
6. Aksesibilitas (accessibility), Kondisi dimana kebijakan dan program pelayanan lebih mudah, sederhana (tidak birokratis dan berbelit-belit), murah, dan terjangkau oleh semua lapisan masyarakat, baik dari sisi strata sosial ekonomi maupun kewilayahan.

2.1.3 Jenis-jenis Pelayanan Publik

KEPMENPAN Nomor 58 Nomor 58 Tahun 2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima Sebagai Unit Pelayanan Percontohan mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu:

1. Pelayanan Administratif, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin - ijin, rekomendasi, dan lain sebagainya.
2. Pelayanan Barang, adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun

individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih dan pelayanan telepon.

3. Pelayanan Jasa, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

2.1.4 Pengertian Kepuasan Masyarakat

Menurut Pasolong. (2010: 221-222) Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (high trust). Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut. Apabila kinerja dibawah harapan maka masyarakat akan kecewa, bila kinerja sesuai dengan harapan, maka masyarakat akan merasa puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan maka masyarakat akan merasa sangat puas.

Unsur Survei kepuasan masyarakat sesuai PERMENPANRB Nomor 14 Tahun 2017 adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Adapun unsur-unsur survei kepuasan masyarakat sesuai PERMENPANRB Nomor 14 tahun 2017 memiliki 9 unsur yang menjadi indikator kepuasan masyarakat terhadap suatu bentuk pelayanan publik diantaranya yaitu :

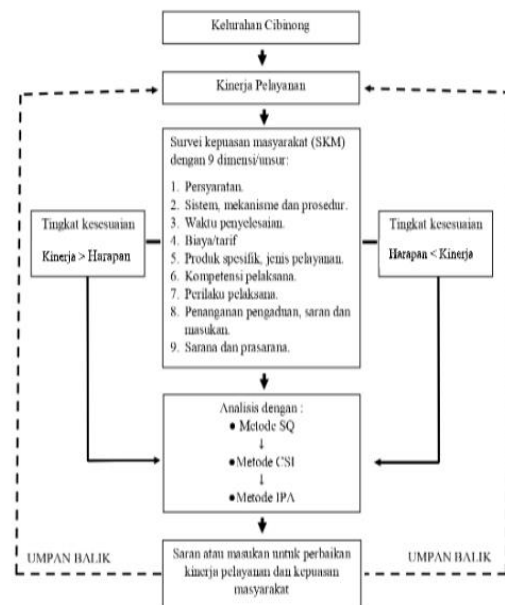
1. Persyaratan. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk spesifikasi Jenis Pelayanan. Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana. Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan Prasarana. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) sedangkan

Prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.2 Kerangka Pemikiran

Berikut kerangka pemikiran dalam penelitian ini:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

3. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.

3.2 Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini yaitu kinerja pelayanan publik

3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di wilayah kelurahan Cibinong, Kecamatan Cibinong, Kabupaten Bogor, Provinsi Jawa Barat. Adapun waktu pada penelitian ini dilaksanakan selama 6 bulan pada Oktober 2021 sampai dengan Maret 2022.

3.4 Objek Penelitian

Objek dari penelitian ini adalah masyarakat pengguna jasa yang telah melakukan pelayanan di kantor kelurahan

Cibinong, Kecamatan Cibinong, Kabupaten Bogor.

3.5 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang telah melakukan pelayanan di Kelurahan Cibinong dalam satu tahun terakhir. Dari data yang peneliti peroleh, jumlah pelayanan di Kelurahan Cibinong dalam satu tahun terakhir berjumlah 2.659 pelayanan, besarnya populasi dalam penelitian dan mempertimbangkan faktor-faktor yang menunjang keberhasilan pelaksanaan penelitian maka dalam penelitian ini dilakukan sampling.

Salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan rumus Slovin G. Sevilla Consuelo . adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

n : Jumlah sampel

N : Jumlah populasi

e : Batas toleransi = 0.10%

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 2.659 orang dan batas toleransi yang digunakan adalah 10 %, hasil perhitungan dapat dibulatkan untuk mencapai kesesuaian. Setelah dilakukan perhitungan di dapatkan angka sebesar 96,375 yang dibulatkan menjadi 100 Responden.

3.6 Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini teknik analisis menggunakan beberapa metode seperti (uji validitas, uji reliabilitas, metode rata-rata skoring data, metode *service quality* (SQ), Metode *customer satisfaction index* (CSI), metode *importance performance analysis* (IPA)) dengan menggunakan SPSS.

3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang dipakai pada penelitian ini adalah:

1. Uji Validitas

2. Uji Reliabilitas

3. Analisa *Importance Performance Analysis* (IPA)

a. Analisis GAP

b. Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI)

c. *Importance Performance Analysis* (IPA)

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan menggunakan program aplikasi SPSS dengan teknik Corrected Corelation.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Atas Tingkat Kinerja

No	Indikator	r Hitung Tingkat Kinerja	r tabel	Status
1	P1	0.547	0.195	Valid
2	P2	0.590	0.195	Valid
3	P3	0.585	0.195	Valid
4	P4	0.519	0.195	Valid
5	P5	0.536	0.195	Valid
6	P6	0.620	0.195	Valid
7	P7	0.498	0.195	Valid
8	P8	0.537	0.195	Valid
9	P9	0.599	0.195	Valid

Sumber: data diolah, 2022

Hasil dari uji validitas dengan menggunakan 100 responden menggunakan bantuan dari software SPSS menunjukkan hasil r hitung lebih besar dari r tabel maka pernyataan dalam penelitian ini dinyatakan Valid.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Atas Tingkat Harapan

No	Indikator	r Hitung Tingkat Harapan	r Tabel	Status
1	P1	0.462	0.195	Valid
2	P2	0.522	0.195	Valid
3	P3	0.577	0.195	Valid
4	P4	0.483	0.195	Valid
5	P5	0.610	0.195	Valid

6	P6	0.614	0.195	Valid
7	P7	0.613	0.195	Valid
8	P8	0.591	0.195	Valid
9	P9	0.701	0.195	Valid

Sumber: data diolah, 2022

Hasil dari uji validitas dengan menggunakan 100 responden menggunakan bantuan dari software SPSS menunjukkan hasil r hitung lebih besar dari r tabel maka pernyataan dalam penelitian ini dinyatakan Valid.

4.2 Uji Reliabilitas

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja dan Tingkat Harapan

	Cronbach's Alpha	N of items
Tingkat kinerja	.700	9
Tingkat harapan	.714	9

Sumber: data diolah, 2022

Hasil dari perhitungan Uji Reliabilitas ini dinyatakan reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* melebihi 0,6 ini membuktikan bahwa pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner pada penelitian ini reliabel. jadi berapa kalipun atribut-atribut pertanyaan kuesioner ini ditanyakan kepada responden lainpun maka jawabannya tidak akan jauh dari rata-rata jawaban responden untuk atribut-atribut tersebut.

4.3 Hasil Analisis Rata-rata Skoring Data

Terdapat 9 pertanyaan dari 100 orang responden. skor dari masing masing pertanyaan kemudian dirata - rata dari 100 jawaban responden. Hasil rata – rata skoring data dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 4. Hasil Rata-rata Skoring Data

No	Indikator	Indikator	Kinerja (P)	Harapan (I)
1.	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	P1	3.94	3.98
2.	Kemudahan prosedur pelayanan yang sederhana.	P2	3.90	3.88
3.	Kecepatan waktu petugas dalam memberikan pelayanan.	P3	3.61	3.71
4.	Kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan.	P4	3.99	4.10
5.	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	P5	4.01	4.00
6.	Kemampuan / kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan.	P6	4.01	4.07
7.	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.	P7	4.10	4.16
8.	Kejelasan dalam menanggapi pengaduan, saran maupun masukan dari pengguna layanan.	P8	3.86	3.97
9.	Kualitas sarana dan prasarana pelayanan.	P9	3.58	3.63
Rata-rata keseluruhan			3.88	3.94

Sumber: data diolah, 2022

Berdasarkan pada tabel di atas maka rata-rata total kinerja pelayanan adalah 3.88 sedangkan harapan 3.94 jika diperhatikan skoring dari 9 unsur diatas Skor minimal sebesar 3,58 (indikator kualitas sarana dan prasarana pelayanan) dan skor maksimal sebesar 4,16. (indikator Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan). berdasarkan hal tersebut maka secara cepat bahwa kualitas pelayanan berada pada rentang nilai >3 dan <5 yaitu cukup puas sampai puas (dimensi kinerja) dan cukup penting sampai penting (dimensi harapan).

4.4 Hasil Analisis Service Quality (SQ)

Hasil rata-rata skoring data pada tabel diatas kemudian dicari selisih dari masing-masing pertanyaan yang disebut juga dengan gap Service Quality. Secara utuh disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 5. Hasil perhitungan *Service Quality (SQ)*

No	Indikator	Kinerja (P)	Harapan (I)	Gap
1	P1	3,94	3,98	-0,04
2	P2	3,90	3,88	0,02
3	P3	3,61	3,71	-0,10
4	P4	3,99	4,10	-0,11
5	P5	4,01	4,00	0,01
6	P6	4,01	4,07	-0,06
7	P7	4,10	4,16	-0,06
8	P8	3,86	3,97	-0,11
9	P9	3,58	3,63	-0,05
Rata-Rata		3,88	3,94	-0,05

Sumber: data diolah, 2022

Pada tabel di atas, hasil perhitungan dengan metode *Service Quality (SQ)* adalah sebagai berikut :

1. Kesenjangan kualitas pelayanan (*Service Quality Gap*) bisa dilihat dari nilai gap yang dihasilkan dari tingkat kinerja dan tingkat harapan. Jika nilai tersebut (-) negatif maka pelayanan yang diberikan masih bermasalah, sedangkan jika nilai tersebut (+) positif maka layanan sudah baik, dan jika nilai gap (0) nol maka tidak ada masalah dalam pelayanan.
2. Terdapat 7 indikator yang menunjukkan nilai gap (-) negatif yakni: (P1) Kesesuaian persyaratan; (P3) Kecepatan waktu; (P4) Kewajaran biaya; (P6) Kemampuan/kompetensi petugas; (P7) Perilaku Petugas; (P8) Kejelasan dalam menanggapi pengaduan; (P9) Kualitas sarana dan prasarana.
3. Sementara itu, terdapat sebanyak 2 indikator yang menunjukkan nilai gap (+) positif yakni: (P2) Kemudahan prosedur; (P5) Kesesuaian produk.

4.5 Hasil Analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Hasil rata-rata skoring data menurut perhitungan nilai *Customer Satisfaction Index (CSI)* dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6. Tabel Perhitungan *Customer Satisfaction Index*

Indikator	Kinerja (P)	Harapan (I)	Skor = P x I
P1	3.94	3.98	15.6812
P2	3.9	3.88	15.132
P3	3.61	3.71	13.3931
P4	3.99	4.1	16.359
P5	4.01	4	16.04
P6	4.01	4.07	16.3207
P7	4.1	4.16	17.056
P8	3.86	3.97	15.3242
P9	3.58	3.63	12.9954
Jumlah		35.5	138.3016

Sumber: data diolah, 2022

$$CSI = \frac{138,3016}{5} \times 100\%$$

$$CSI = 77,91\%$$

Nilai CSI yang diperoleh adalah 77,91% hal ini menggambarkan konsumen merasa cukup puas atas kinerja layanan yang diberikan, akan tetapi masih belum maksimal secara keseluruhan. untuk memberikan tingkat kepuasan yang lebih tinggi lagi dimasa yang akan datang, maka harus ditingkatkan lagi kinerja pelayanannya.

4.6 Hasil Analisis *Importance Performance Analysis (IPA)*

Analisis dengan diagram kartesius yaitu dilakukan dengan cara membuat matriks antara kinerja pelayanan dengan harapan yang diinginkan terhadap pelayanan di Kelurahan Cibinong ditujukan untuk menentukan prioritas perbaikan kinerja

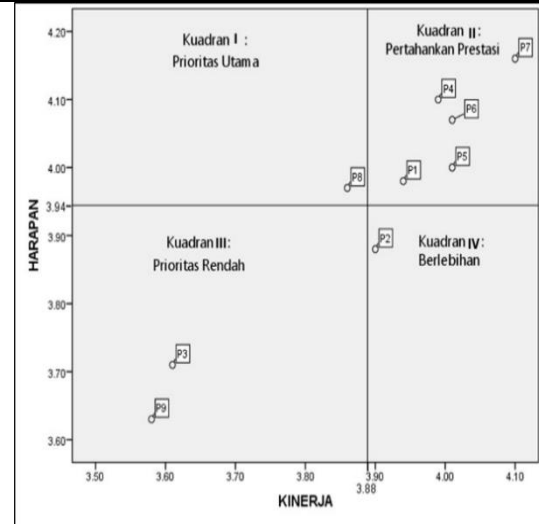
sekaligus kepuasan masyarakat berdasarkan 9 dimensi/unsur pelayanan, baik secara individual (per item) dari dimensi/unsur maupun keseluruhan dimensi/unsur secara bersama-sama.

Tabel 7. Rata-rata Kinerja dan Harapan

No	Dimensi	Kinerja	Harapan
		Skor	Skor
1	Persyaratan Pelayanan	3.94	3.98
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.90	3.88
3	Waktu Penyelesaian	3.61	3.71
4	Biaya/Tarif	3.99	4.10
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4.01	4.00
6	Kompetensi Pelaksana	4.01	4.07
7	Perilaku Pelaksana	4.10	4.16
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.86	3.97
9	Sarana dan Prasarana	3.58	3.63
Rata-Rata Keseluruhan		3.88	3.94

Sumber: data diolah, 2022

Berdasarkan tabel diatas, dibuatkan diagram kartesius sebagai berikut :



Gambar 1. Diagram Kartesius

Kuadran I = Prioritas Utama; Kuadran II = Pertahankan Prestasi; Kuadran III = Prioritas Rendah; Kuadran IV = Berlebihan. Setelah dilakukan analisis dengan menggunakan diagram kartesius didapatkan hasil-hasil sebagai berikut :

Prioritas Utama (Kuadran I)

Dimensi/unsur pelayanan yang harus di prioritaskan dalam kuadran I yaitu dimensi/unsur P8 (Penanganan pengaduan, Saran dan masukan), karena masyarakat masih menilai penanganan dalam pengaduan saran maupun masukan masih sulit untuk dilakukan yang dikarenakan kurang strategisnya penempatan kotak saran dimana kotak saran ditempatkan diluar pagar sehingga tidak adanya petugas khusus yang berjaga untuk melayani pengaduan, saran maupun masukan dan juga belum tersedianya layanan pengaduan yang berbasis online. Langkah-langkah yang dapat ditempuh untuk memperbaiki kualitas yaitu :

1. Menempatkan kotak pengaduan, saran dan masukan ditempat yang lebih strategis misalnya di dekat ruang tunggu yang disitu ada petugas yang dapat memberikan jawaban bilamana masyarakat bingung saat ingin melakukan pengaduan, saran maupun masukan.

2. Membuat layanan seperti Sms pengaduan, halaman website dan layanan lainnya yang berbentuk *customer care*. Yang dimana layanan berbasis media sosial seperti inilah yang saat ini lebih banyak digunakan oleh masyarakat karena bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja.

Pertahankan prestasi (kuadran II)

Dimensi/unsur pelayanan yang menjadi pertahankan prestasi dalam kuadran II yaitu Dimensi/unsur P1 (Persyaratan), P4 (Biaya/tarif), P5 (Produk spesifikasi jenis pelayanan), P6 (Kompetensi pelaksana), P7 (Perilaku pelaksana). Karena masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan instansi dari kelima dimensi tersebut, maka instansi harus mempertahankan bahkan meningkatkan kelima kinerja pelayanan tersebut dengan cara :

1. Menampilkan Spanduk yang menuliskan persyaratan dalam pembuatan dari setiap jenis-jenis pelayanan administratif di kelurahan cibinong, agar masyarakat lebih mudah untuk mengetahui apa saja syarat-syarat yang dibutuhkan untuk pelayanan yang akan dilakukannya.
2. Membuat spanduk yang menginformasikan bahwa setiap pelayanan membuat surat pengantar dan pelayanan lainnya yang ada di kelurahan tidak dipungut biaya.
3. Membuat amplop surat yang memiliki kop resmi dari kelurahan, sehingga lebih mempercantik produk dari kelurahan.
4. Memberikan pelatihan ataupun training kepada para petugas, sehingga kompetensi, perilaku petugas dalam memberikan pelayanan menjadi lebih baik lagi.

Prioritas Rendah (Kuadran III)

1. Dimensi/unsur pelayanan yang menjadi prioritas rendah dalam kuadran III yaitu

Dimensi/unsur P3 (waktu penyelesaian), dan P9 (sarana dan prasarana). Masyarakat menilai bahwa dimensi/unsur yang masuk kedalam kuadran III ini bukanlah suatu hal yang penting, dan instansi juga tidak terlalu memperhatikan atau tidak memberikan perhatian khusus, namun pelayanan yang masuk kedalam kuadran III ini juga harus bisa memberikan pelayanan yang terbaik dengan cara :

1. Dilakukannya pelatihan agar petugas semakin kompeten dan cepat dalam melakukan pelayanan atau menambah petugas pelayanan, agar bisa lebih cepat pelayanannya.
2. menambah sarana dan prasarana seperti kipas angin di ruang tunggu pelayanan agar masyarakat yang sedang menunggu proses pelayanan merasa lebih nyaman.

Berlebihan (kuadran IV)

Dimensi/unsur pelayanan yang berlebihan dalam kuadran IV yaitu dimensi/unsur P2 (Sistem, mekanisme dan prosedur). Masyarakat menilai bahwa dimensi/unsur yang masuk kedalam kuadran IV tidak terlalu penting, namun instansi memberikan perhatian yang berlebihan, sehingga dimensi/unsur yang masuk kedalam kuadran IV juga cukup dipelihara kinerjanya tapi tidak menurun dengan cara :

1. Membuat program pembuatan dokumen secara online dengan website atau aplikasi tertentu yang bisa dilakukan oleh masyarakat tanpa harus datang langsung ke Kelurahan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan di atas, maka kesimpulan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Unsur-unsur pelayanan publik yang mengalami kesenjangan terdapat sebanyak 7: P1 (Persyaratan

- pelayanan), P3 (Waktu penyelesaian) , P4 (Biaya/tarif), P6 (Kompetensi pelaksana), P7 (Perilaku pelaksana) dan P9 (Sarana dan prasarana).
2. Tingkat kepuasan masyarakat yang dihitung dengan menggunakan metode Customer Satsfaction Index (CSI) menunjukkan hasil sebesar 77,91% yang artinya termasuk dalam kategori masyarakat merasa cukup puas.
 3. Unsur yang perlu di prioritaskan penanganannya yang utama untuk perbaikan kinerja agar kepuasan masyarakat meningkat adalah unsur pelayanan P8 (Penanganan pengaduan, saran dan masukan).

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian yang akan dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran seperti:

1. Berdasarkan hasil penelitian diharapkan pihak Kelurahan Cibinong dapat memperbaiki unsur-unsur pelayanan yang masuk ke dalam Prioritas Utama pada kuadran I, yaitu berkenaan dengan unsur pelayanan P8 (Penanganan pengaduan, saran dan masukan), dengan cara: (1) menempatkan kotak pengaduan/saran dalam ruang tunggu (2) Membuat layanan SMS/Whatsapp saran, masukan dan pengaduan (3) Membuat portal/Website yang didalamnya tersedia layanan pengaduan saran dan masukan.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas cakupan tentang analisis kinerja kelurahan dan dapat menemukan solusi yang dibutuhkan jika timbul persoalan baru di waktu yang akan datang.

6. DAFTAR PUSTAKA

Anwar, Suroyo. 2009. Pemahaman Individu, Observasi, Checklist, Interview,

Kuesioner dan Sosiometri. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Arsenia, V., L. 2011. Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan Dengan Metode Balanced Scorecard (Studi Kasus Pada PT. Bank Jateng Cabang Utama Semarang) : Universitas Diponegoro Semarang

Bastian, Indra. 2006. Akuntansi Sektor Publik: Suatu Pengantar. Jakarta: Erlangga.

Chaerani D. Mochamad. 2006 . “Analisis kinerja pelayanan importasi jalur hijau pada kantor wilayah VI direktorat jenderal bea dan cukai semarang”.

Qudus, D.A. 2020. Analisis Pengaruh Nilai Tukar, Suku Bunga, Inflasi, dan Pertumbuhan PDB Terhadap Indeks Harga Saham Sektor Industri Barang Konsumsi di Bursa Efek Indonesia Periode 2012-2019. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas.

Kamir, 2005. Etika Customer Service. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

Kurniawan, Agung. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaharuan.

Nababan, Benny Osta. 2018. Panduan Pengolahan Data Service Quality (SQ), Customer Satisfaction Index (CSI), dan Importance Performance Analysis (IPA) dengan Software Microsoft Excel dan SPSS. Bogor: LPPM STIE Dewantara.

Pasolong, Harbani. 2010. Kepemimpinan birokrasi. Bandung: CV Alfabeta.

Salim, Nelvi. 2022. Kinerja Aparat Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Duampanua Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang. Universitas Hasanuddin.

Sinambela, L.P., 2010. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, kebijakan dan Implementasi, cetakan kelima. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sinambela, L.P. , 2019 . Manajemen Kinerja : Pengelolaan, Pengukuran, dan

- Implikasi Kinerja. Depok: PT. Rajagrafindo Persada.
- Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofian. 1989. Metode Penelitian Survey. Jakarta: LP3ES.
- Sudarto, aman. 1999. analisis kinerja. surabaya: diklat prop. dati i jatim.
- Sugiyono. 2006. Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan r&d. Bandung: alfabeta.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2015. Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D). Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni. 2014. *SPSS Untuk Penelitian*, Yogyakarta, Pustaka Baru Prees.
- Sutopo, 2006. Metodologi penelitian kualitatif. Surakarta: UNS.
- Tjipno, Fandy, 2014. Pemasaran Jasa. Gramedia Cawang. Jakarta.
- Vincent, Gaspesz. (2011). Total Quality Manajement (untuk praktisi bisnis dan industri). Bogor: vinchristo publication.
- Wibowo. 2010. Manajemen Kinerja. Jakarta: Rajawali Pers.