
**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP MASYARAKAT DI
DESA KLAPANUNGGAL KECAMATAN KLAPANUNGGAL
KABUPATEN BOGOR**

¹⁾ M. Zairin , ²⁾ Surya Purnama Adi, ³⁾ Zeze Zakaria Hamzah, ⁴⁾ Muhlis

¹⁾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, zeze.zakaria@dewantara.ac.id, muhlis@dewantara.ac.id

²⁾ Program Studi Manajemen, STIE Dewantara

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

Email: suryapurnama506@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the quality of public services on community satisfaction in Klapanunggal Village, Klapanunggal District, Bogor Regency. This research uses quantitative methods with a descriptive approach, and by providing a systematic and accurate description of the perceptions, the community about the quality of public services provided by Klapanunggal Village, Klapanunggal District, Bogor Regency. The results of the analysis with the Service Quality (SQ) method show that there is a gap in allelements of public services, which means that the community is not satisfied with the quality of public services provided by Klapanunggal Village. While the level of community satisfaction calculated using the Customer Satisfaction Index (CSI) method shows a result of 76.2%, meaning that it is included in the category of people feeling quite satisfied with the quality of public services in Klapanunggal Village, but not yet very satisfied. Furthermore, based on the results of the analysis with the Cartesian diagram of the Importance Performance Analysis (IPA) method, it is known that the service indicators included in the top priority (Quadrant A) to be improved in order to increase community satisfaction in the future are indicators P6 (competence / ability of officers), P8 (handling complaints) and P9 (quality of facilities and infrastructure).

Keywords: *Public Service Quality, Community Satisfaction.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Desa Klapanunggal, Kecamatan Klapanunggal Kabupaten Bogor. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, serta dengan memberikan gambaran yang sistematis dan akurat atas persepsi, masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Desa Klapanunggal Kecamatan Klapanunggal Kabupaten Bogor. Hasil analisis dengan metode *Service Quality* (SQ) diketahui bahwa terjadi kesenjangan pada semua unsur-unsur pelayanan 180ndica, yang berarti masyarakat tidak puas atas kualitas pelayanan 180ndica yang diberikan oleh Desa Klapanunggal. Sedangkan 180ndicat kepuasan masyarakat yang dihitung dengan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) menunjukkan hasil sebesar 76,2%, berarti termasuk dalam kategori masyarakat merasa cukup puas atas kualitas pelayanan 180ndica di Desa Klapanunggal, tetapi belum sangat puas. Selanjutnya, berdasarkan hasil analisis dengan diagram kartesius dari metode *Importance Performance Analysis* (IPA), diketahui 180ndicator pelayanan yang termasuk dalam prioritas utama (Kuadran A) untuk ditingkatkan dalam rangka meningkatkankepuasan masyarakat ke depannya adalah 180ndicator P6 (kompetensi/kemampuan petugas), P8 (penanganan pengaduan) dan P9 (kualitas sarana dan prasarana).

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

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu kegiatan yang senantiasa dilakukan oleh suatu organisasi adalah memberikan pelayanan, baik untuk unit-unit kegiatan didalam organisasi maupun kepada pihak-pihak diluar organisasi. Aktivitas pelayanan organisasi tentunya akan sangat berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan. Pelayanan yang diberikan tersebut, tidak hanya sekedar untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, tetapi juga harus memberikan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat atas layanan yang telah diberikan.

Pemerintah desa adalah salah satu organisasi publik/instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat desa dalam wilayah administrasi desanya. Pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat desa adalah pelayanan yang berkualitas, yang tercermin dari pelayanan yang lebih cepat, lebih baik, biaya wajar dan terjangkau serta sesuai dengan kewenangannya menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dengan mengacu kepada Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, secara eksplisit dijelaskan bahwa desa dengan hak otonominyabisa mengatur urusan pemerintahan desa dan kepentingan masyarakat desa, termasuk penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah administrasi desanya, tentunya tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang- undangan yang lebih tinggi.

Sama halnya dengan instansi pemerintah lainnya, penyelenggaraan pelayanan publik untuk masyarakat desa oleh pemerintah desa, yakni wajib berpedoman pada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Adapun lingkup layanan yang diberikan meliputi pelayanan barang publik, jasa publik dan pelayanan administrasi.

Pengertian dari masing-masing jenis pelayanan tersebut, sudah dinyatakan dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yaitu :

1. Pelayanan barang publik meliputi pengadaan/penyaluran barang publik, termasuk sarana/prasarana yang ada di desa dengan menggunakan sebagian atau seluruhnya anggaran yang bersumber dari APBN dan/atau APBD (provinsi, kabupaten/kota) maupun APBDesa. Contohnya, pembangunan jalan desa, gedung serba guna desa, sarana poskamling desa dan lain sebagainya.
2. Pelayanan jasa publik meliputi penyediaan jasa layanan oleh pemerintah desa yang pelaksanaannya menggunakan APBN dan/atau APBD (provinsi, kabupaten/kota) maupun APB Desa sebagian atau seluruhnya. Contohnya kegiatan pendampingan oleh pemerintah desa dalam rangka peningkatan kualitas SDM masyarakat di desa, berupa fasilitasi untuk kegiatan pelatihan dan pengembangan UMKM desa dan lain sebagainya.
3. Pelayanan administrasi adalah pelayanan pemerintah desa yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda.

Khusus berkenaan dengan pelayanan administrasi, pemerintah desa memiliki peranan penting hampir di setiap sektor atau jenis layanan yang dibutuhkan masyarakat. Tidak saja berkenaan dengan pengurusan administrasi kependudukan berupa surat pengantar atau surat keterangan, namun bahkan sering juga berkaitan dengan pengurusan dokumen perizinan, administrasi pertanahan, administrasi kesehatan, pendidikan, keterangan tidak

mampu dan lain sebagainya. Sebagai gambaran, salah satu desa yang dijadikan sebagai objek penelitian ini adalah Desa Klapanunggal, Kecamatan Klapanunggal, Kabupaten Bogor, Provinsi Jawa Barat.

Permasalahan ini menimbulkan persepsi yang kurang memuaskan bagi warga masyarakat, terutama warga yang mestinya wajib memiliki, tetapi karena lambatnya layanan yang diberikan oleh pemerintah desa, sehingga dokumen dimaksud belum dimiliki oleh warga masyarakat. Dengan memperhatikan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut dengan mengambil judul skripsi : “Analisis Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Klapanunggal, Kecamatan Klapanunggal, Kabupaten Bogor”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah unsur-unsur kualitas pelayanan publik yang mengalami kesenjangan dalam kaitannya dengan kepuasan masyarakat di Desa Klapanunggal?
2. Berapakah tingkat kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan publik di Desa Klapanunggal?
3. Apakah unsur-unsur kualitas pelayanan publik yang perlu diprioritaskan kinerja pelayanannya untuk meningkatkan kepuasan masyarakat di Desa Klapanunggal?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan mengalisis mengidentifikasi kesenjangan dari unsur-unsur kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Desa Klapanunggal.
2. Untuk mengetahui dan mengalisis

tingkat kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh di Desa Klapanunggal.

3. Untuk mengetahui dan mengalisis unsur-unsur kualitas pelayanan publik yang perlu diprioritaskan kinerjanya untuk meningkatkan kepuasan masyarakat di Desa Klapanunggal.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pelayanan Publik

Menurut Afandi (2018:43) pelayanan publik pada hakikatnya adalah pemberian layanan kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur Negara sebagai abdi masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan diharapkan dari hari ke hari semakin berkualitas.

2.1.2 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Dalam Kamus Besar Indonesia kualitas memiliki dua arti (1) tingkat keburukannya sesuatu; kadar; (2) derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dan sebagainya. (<https://kbbi.we.id/kualitashtml>). Menurut (Kotler 1994) dalam buku (Fandy Tjiptono 2020:61) tentang manajemen jasa, mengatakan bahwa kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu referensi yang dapat di gunakan oleh warga negara, penyelenggaraan pelayanan publik merupakan proses yang sangat strategis karena di dalamnya berlangsung interaksi yang cukup intensif antara warga dan pemerintah.

Selain itu menurut (Dwiyanto 2006:96) Kualitas pelayanan publik adalah kemampuan organisasi pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan para pengguna jasa, baik melalui pelayanan teknis atau administrasi..

Dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pada pasal (1) ayat (7) mengatakan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat,mudah,terjangkau,dan terukur.

2.1.3 Kepuasan Masyarakat

Kepuasan Menurut Wijayanti (2017:12) bahwa, Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa dan hasil yang dirasakan dengan harapan konsumen. Masyarakat dikatakan puas jika kinerja suatu layanan memenuhi ekspektasi atau harapan masyarakat.

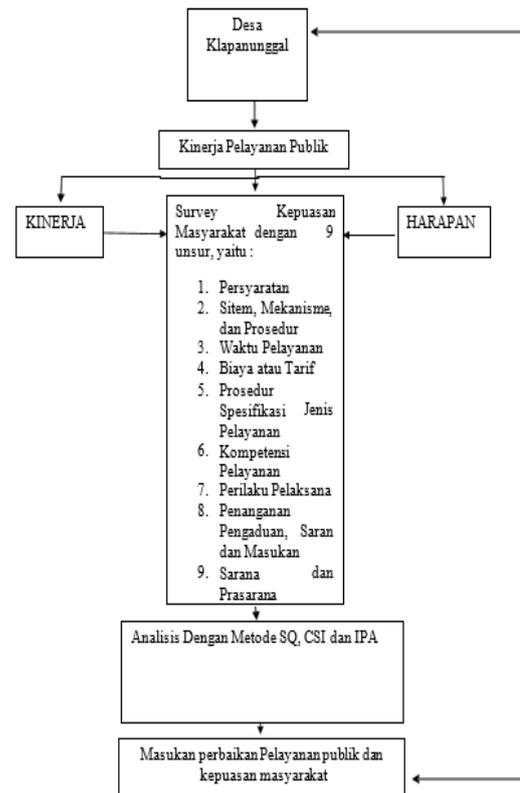
Dalam PERMENPAN RB No.14 Tahun 2017 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat, disebutkan bahwa kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja penyelenggara pelayanan publik.Tingkat kepuasan masyarakat menjadi acuan untuk menilai kinerja suatu layanan. Menurut Kotler dan Keller (2018:17), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Selain itu, apabila kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang

Selain itu, menurut Tjiptono (2017:17) kepuasan pelanggan merupakan elemen pokok dalam pemikiran dan praktik pemasaran modern. Berdasarkan teori diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah respon atau tanggapan pelanggan yang berupa perasaan ataupun

penilaian terhadap penggunaan produk dimana harapan dan kebutuhannya terpenuhi.

2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

3. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Adapun metode yang di gunakan oleh peneliti adalah metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif.

Penelitian deskriptif memusatkan perhatian kepada masalah-masalah aktual sebagaimana adanya saat penelitian berlangsung. Selanjutnya penelitian ini diharapkan mendeskripsikan pelayanan publik di Desa Klapanunggal dengan mengolah data dari hasil penyebaran kuesioner yang telah diisi oleh masyarakat yang pernah melakukan proses pelayanan.

3.2 Variabel Penelitian

Sugiyono (2015:25) menyatakan bahwa variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang,obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan di tarik kesimpulannya. Pada penelitian ini peneliti hanya mengemukakan satu variabel (varibel tunggal) yaitu kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat

3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Desa Klapanunggal Kecamatan Klapanunggal Kabupaten Bogor dan Penelitian ini dilaksanakan selama 6 bulan yaitu pada bulan November 2022 sampai dengan April 2023..

3.4 Objek Penelitian

Adapun objek penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan dan mendapatkan pelayanan di Kantor Desa Klapanunggal.

3.5 Populasi dan Sampel

3.5.1 Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2017:22)

Populasi data penelitian ini adalah masyarakat Desa Klapanunggal yang sudah mendapatkan pelayanan administrasi di kantor Desa Klapanunggal.

3.5.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiono,2019). Sampel untuk penelitian ini yaitu sebagian masyarakat Desa Klapanunggal yang pernah mengurus administrasin kependudukanya terutama

yang untuk administrasi akta kelahiran, kartu tanda penduduk, kartu keluarga dan administrasi lainnya perbulan november 2022 yaitu sebanyak 15.558. Sampel didefinisikan sebagai bagian dari populasi yang karakteristiknya akan diteliti. Penentuan ukuran sampel dalam peneliti ini menggunakan rumus Slovin yaitu:

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

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi (masyarakat Desa Klapanunggal yang sudah mendapatkan pelayanan administasi kependudukanya)

Ekuadrat = Eror level (tingkat kesalahan) karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat di tolelir sebesar 10%

Adapun perhitungan penentuan sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

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

$$= \frac{15237}{1+15237 (0.1)^2}$$

$$= 99.3 = 100 \text{ responden}$$

Sampel yang akan digunakan untuk penelitian ini adalah 100 responden yang merupakan hasil pembulatan dari 99,3.

3.5 Teknik Analisis Data

Untuk mengukur kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat, penelitian ini menggunakan beberapa metode, yaitu:

- Uji Validitas
- Uji Reabilitas
- Customer Satisfying Index (CSI)
- Service Quality (SQ)
- Index Performance analysis (IPA)

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu alat ukur untuk mengetahui valid atau tidaknya koesioner yang diberikan kepada responden. Dibawah adalah hasil dari uji validitas yang menggunakan aplikasi SPSS *Statistic* 16. Adapun uji validitas dalam penelitian ini menggunakan metode *corrected item total corelation* dengan taraf signifikan 10% dengan di uji dua sisi. Koesioner dapat dikatakan valid maka nilai r-hitung > r-tabel untuk *degree of freedom*, (df) = n – 2, n dalam hal ini adalah jumlah sampel.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	No Butir Pertanyaan	r-hitung	r-tabel 10%=0,1	Keterangan
Kinerja (P)	X1	0,673	0,1945	Valid
	X2	0,761	0,1945	Valid
	X3	0,803	0,1945	Valid
	X4	0,603	0,1945	Valid
	X5	0,565	0,1945	Valid
	X6	0,717	0,1945	Valid
	X7	0,671	0,1945	Valid
	X8	0,556	0,1945	Valid
	X9	0,68	0,1945	Valid
Harapan (I)	Y1	0,662	0,1945	Valid
	Y2	0,913	0,1945	Valid
	Y3	0,872	0,1945	Valid
	Y4	0,807	0,1945	Valid
	Y5	0,899	0,1945	Valid
	Y6	0,92	0,1945	Valid
	Y7	0,88	0,1945	Valid
	Y8	0,833	0,1945	Valid
	Y9	0,869	0,1945	Valid

Sumber: Data diolah, tahun 2023

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa setiap butir item pertanyaan pendapat X1 – X9 dan harapan Y1 – Y9 hasil nilai r-hitung > r-tabel 0,1945 yang berarti semua koesioner yang digunakan tentang kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dinyatakan valid digunakan sebagai alat

ukur variabel.

4.2 Uji Reliabilitas

Uji reabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauhmana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Hal ini bertujuan sejauh mana alat pengukur dikatakan konsisten, jika dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan menguji statistic *Cronbach Alpha(a)*. Suatu variabel dikatakan reliable jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* >0,60.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

No	Indikator	Standar Reabilitas	Nilai Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Kinerja (P)	0,60	0,762	Reliabel
2	Harapan (I)	0,60	0,791	Reliabel

Sumber: Data diolah, tahun 2023

Suatu varibel dapat dikatakan realibel jika hasil Cronbach Alpha >0,60, dan berdasarkan Tabel 4.8 menunjukkan bahwa seluruh variabel menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha >0,60. Dimana pada bagian Kinerja sebesar 0,762 dan Harapan sebesar 0,791. Maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang disusun realibel.

4.3 Customer Satisfying Index (CSI)

Analisis ini diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara keseluruhan dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa berupa presentase masyarakat yang senang dalam suatu servei kepuasan masyarakat, dengan rincian hasil analisis CSI sebagai berikut :

Tabel 3. Hasil Uji Customer Satisfying Index (CSI)

Indikator	Kinerja (P)	Harapan (I)	Skor (S)
	Skala 1-5	Skala 1-5	(S) = (I) x (P)
1	3,88	4,32	16,7616
2	3,82	4,37	16,6934
3	3,69	4,39	16,1991
4	3,94	4,53	17,8482
5	3,95	4,39	17,3405
6	3,8	4,42	16,796
7	3,83	4,42	16,9286
8	3,76	4,49	16,8824
9	3,63	4,43	16,0809
Skor Total		39,76	151,5307

Sumber: Data diolah, tahun 2023

Nilai CSI diperoleh adalah 76,2%, yang artinya nilai ini termasuk pada rentang CSI >50% – 80%, atau menandakan masyarakat cukup puas dengan kinerja pelayanan yang diberikan oleh Desa Klapanunggal, namun dirasa masih belum maksimal secara keseluruhan, perlu adanya perbaikan secara terus menerus agar dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

4.4 Metode Service Quality (SQ)

Menurut Nababan (2015) *Service Quality* (SQ) atau yang sering disebut dengan *Servqual* adalah metode untuk mengetahui bagaimana persepsi dan harapan konsumen/masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

$$SQ = P - I$$

Keterangan:

SQ = *Quality of Service* (kualitas pelayanan)

P = *Perceive Service* (persepsi terhadap kinerja layanan)

I = *Expectation* (harapan konsumen)

Keterangannya: Hasil penelitiannya dinyatakan sebagai kesenjangan kualitas layanan, jika nilai hasil perhitungannya positif maka pelayanan yang diberikan sudah sesuai harapan atau sudah baik, sebaliknya jika nilai hitungannya negatif maka pelayanan publik masih bermasalah atau belum memuaskan.

Tabel 4. Hasil Uji Service Quality (SQ)

No	Indikator	Kinerja (P)	Harapan (I)	GAP
P1	Kesesuaian persyaratan dengan jenis Pelayanan	3,88	4,32	-0,44
P2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,82	4,37	-0,55
P3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,69	4,39	-0,7
P4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,94	4,53	-0,59
P5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,95	4,39	-0,44
P6	Kompetensi/ kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	3,8	4,42	-0,62
P7	Perilaku petugas terkait kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan	3,83	4,42	-0,59
P8	Penanganan pengaduan masyarakat atas layanan yang diberikan	3,76	4,49	-0,73

Sumber: Data diolah, tahun 2023

Dari hasil tabel di atas menunjukkan nilai minus (-) pada GAP di semua indikator yang berarti terdapat kesenjangan di semua unsur indikator Service Quality pada Desa Klapanunggal Kecamatan Klapanunggal Kabupaten Bogor.

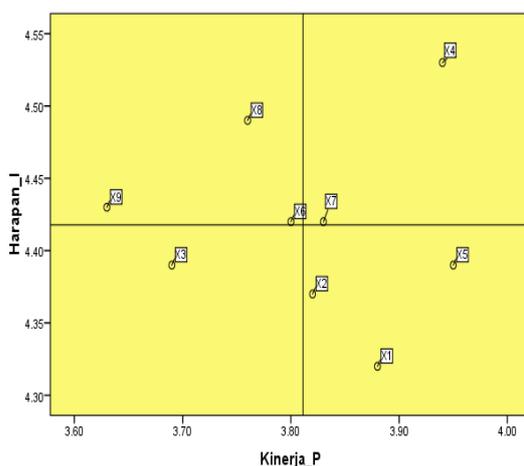
4.5 Importance Performance Analysis (IPA)

Menurut Nababan (2015) analisis ini mengaitkan antara tingkat kepentingan (*importance*) serta atribut yang dimiliki obyek tertentu dengan kenyataan / kinerja (*performance*) yang dirasakan oleh pengguna. Adapun langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Importance Performance Analysis (IPA)

Indikator	Rata-ratan item Kinerja_P	Rata-rata Kinerja Harapan_I
1	3,88	4,32
2	3,82	4,37
3	3,69	4,39
4	3,94	4,53
5	3,95	4,39
6	3,8	4,42
7	3,83	4,42
8	3,76	4,49
9	3,63	4,43
Rata-rata Keseluruhan (X, Y)	3,81	4,41

Diagram Kartesius



Gambar 2. Diagram Kartesius

A = **Prioritas Utama**, yaitu menunjukkan atribut pelayanan yang dianggap memenuhi kepuasan masyarakat, termasuk unsur-unsur pelayanan yang dianggap penting, namun

manajemen belum melaksanakan sesuai keinginan masyarakat.

- B = **Pertahankan Prestasi**, yaitu unsur pelayanan pokok yang telah berhasil dilakukan perusahaan, untuk wajib dipertahankan.
- C = **Prioritas Rendah**, yaitu variabel yang kurang penting pengaruhnya bagi masyarakat, pelaksanaan oleh perusahaan biasa – biasa saja dan bahkan masih kurang.
- D = **Berlebihan**, yaitu menunjukkan variabel memuaskan, namun pelaksanaannya terlalu berlebihan dianggap kurang penting oleh masyarakat.

Dari hasil IPA dapat disimpulkan:

- A. Kuadran 1 (Prioritas Utama)
 - X6 (Kompetensi/ kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan).

Untuk memenuhi prioritas utama ini ada beberapa langkah yang bisa diambil oleh para pekerja di Kantor Desa Klapanunggal diantaranya:

1. Menjalankan pekerjaan sesuai SOP yang berlaku, hal ini bertujuan untuk memastikan semua pekerjaan sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku sehingga dapat mengurangi kesalahan dalam bekerja.
2. Mengadakan pelatihan untuk pemanfaatan teknologi informasi. Hal ini bertujuan untuk membantu proses pelayanan atau pengaduan masyarakat yang lebih cepat.
3. Memberikan pelatihan secara berkala mengenai tugas dan tanggung jawab setiap bagian, hal ini bertujuan untuk mengetahui sejauhmana pemahaman para pekerja dalam

memberikan pelayanan.

- X8 (Penanganan pengaduan masyarakat atas layanan yang diberikan).

Langkah-langkah yang bisa diambil untuk menangani hal ini adalah:

1. Menyediakan nomor telepon, SMS atau WhatsApp pengaduan yang bisa dihubungi oleh warga untuk melakukan pengaduan.
2. Menyediakan kotak pengaduan atau link yang bisa diakses untuk mempermudah masyarakat melakukan pengaduan.
3. Menyediakan staf dan ruang khusus untuk menerima pengaduan, sehingga masyarakat lebih leluasa untuk menyampaikan pengaduan.

- X9 (Kualitas sarana dan prasarana pelayanan).

Langkah-langkah yang bisa diambil untuk menangani hal ini adalah:

1. Menyediakan tempat sampah yang cukup baik untuk di dalam kantor ataupun diluar kantor.
2. Menambah jumlah meja dan kursi untuk masyarakat yang sedang melakukan pelayanan di kantor desa agar mendapatkan tempat duduk yang nyaman.
3. Menambah papan informasi layanan apa saja yang diberikan oleh kantor Desa Klapanunggal.

B. Kuadran 2 (Pertahankan)

- X4 (Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan).

Untuk mempertahankan indikator ini ada beberapa hal yang bisa dilakukan diantaranya:

1. Membuat tulisan “JANGAN MEMBERIKAN TIP” hal ini bertujuan untuk menekankan

kepada masyarakat untuk tidak memberikan uang tips kepada para pekerja. Selain itu, sudah menjadi kewajiban aparat/pegawai untuk melayani masyarakat, karena aparat/pegawai sudah digaji oleh pemerintah.

2. Mempermudah persyaratan dan mempercepat proses administrasi seperti KTP KK dan lain sebagainya. Sehingga, masyarakat tidak perlu menggunakan jasa orang lain untuk melakukan administrasi.

- X7 (Perilaku petugas terkait kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan)

Untuk mempertahankan indikator ini, para karyawan atau pekerja di kantor Desa Klapanunggal mempertahankan sikap sopan dan ramah, sehingga membuat masyarakat nyaman terhadap pelayanan yang diberikan, lebih bagus lagi jika para karyawan bisa melebihi standar sopan dan ramah dari sebelumnya

C. Kuadran 3 (Prioritas Rendah)

- X3 (Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan)

Hal-hal yang bisa dilakukan untuk memenuhi kepuasan masyarakat pada indikator kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan adalah:

1. Memberikan informasi tentang jadwal Kepala Desa ketika berada di kantor. Hal ini bertujuan untuk mengarahkan kepada masyarakat yang akan melakukan administrasi dan dokumen yang hanya bisa ditandatangani oleh KADES datang pada hari-hati yang telah dijadwalkan.

2. Menambah staf pembantu atau tenaga sukarelawan/harian lepas sesuai dengan kebutuhan atau jika ada pembuatan administrasi massal. Hal ini bertujuan untuk mempercepat penyelesaian administrasi dan masyarakat tidak perlu menunggu lama dalam proses pembuatan administrasinya.

D. Kuadran 4 (Berlebihan)

- X1 (Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan)

Sejauh ini kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan setiap administrasi yang ada di Desa Klapanunggal sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Meski di anggap berlebihan atau bukan prioritas oleh masyarakat,

- X2 (Kemudahan prosedur pelayanan)

Pada indikator ini, prosedur pelayanan yang di berikan oleh kantor Desa Klapanunggal kepada masyarakat sudah mudah, tetapi hal ini di anggap berlebihan oleh masyarakat atau konsumen di Desa Klapanunggal.

- X5 (Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan)

Suatu keharusan untuk selalu memastikan produk layanan sesuai dengan hasil pelayanan. salah satu cara supaya indikator ini tidak menurun adalah dengan selalu memastikan kelengkapan persyaratan sudah sesuai dan hasil dari administrasi tidak ada kesalahan. Dengan hal tersebut masyarakat akan tetap puas dengan pelayanan yang diberikan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan di atas, maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Terjadi kesenjangan semua unsur kualitas pelayanan publik di Desa Klapanunggal, berarti masyarakat belum sangat puas atas kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Desa Klapanunggal.
2. Tingkat kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan publik adalah sebesar 76,2%, yang berarti termasuk dalam kategori masyarakat cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Desa Klapanunggal, namun belum mencapai kategori sangat puas
3. Unsur-unsur kualitas pelayanan publik yang perlu diprioritas untuk meningkatkan kepuasan masyarakat di Desa Klapanunggal yaitu sebanyak tiga unsur, yakni kompetensi/kemampuan pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan serta unsur sarana dan prasarana.

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini, yaitu :

1. Pemerintah Desa Klapanunggal, perlu memprioritaskan perbaikan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, antara lain :
 - a. Mengadakan pelatihan bagi petugas pelayanan untuk penguasaan
 - b. teknologi informasi; Menyediakan nomor telepon, SMS, WhatsApp atau link pengaduan, serta menyediakan ruang khusus beserta staf yang bertugas untuk menerima pengaduan;

- c. Menambah sarana papan informasi layanan apa saja yang di berikan dan menyediakan tempat sampah yang cukup serta menambah tempat duduk untuk masyarakat yang sedang dalam antrian.
2. Selain itu, dalam rangka mempertahankan kualitas pelayanan yang telah dicapai saat ini yaitu :
 - a. Memberikan pelayanan sesuai dengan SOP yang berlaku;
 - b. Mempertahankan pelayanan gratis yang diberikan oleh kantor Desa Klapanunggal kepada masyarakat.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Maulana.2022.. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Cibunian Kecamatan Pamijahan Kabupaten Bogor.. Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Dewantara.
- Aprillia, W. (2020). *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen 212 Mart Kelurahan Tuah Karya Pekanbaru*. Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Hardiyansyah, Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media, 2018.
- Kholifah, R. N., & Setiyono, B. (2018). *Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan E-Ktp Di Kecamatan Tembalang Kota Semarang*.
- Kusmatuti, Nilna Sya'diyah.2018. *Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surabaya Karangpilang*. Universitas 17 Agustus 1945.
- Nababan, Benny Osta. 2018. *Panduang Pengolahan Data Service Quality (SQ), Customer Satisfaction Index (CSI), dan Importance Performance Analysis (IPA) den/gan Software Microscot Excel dan SPSS*. Bogor: LPPM STIE DEWANTARA.
- Peraturan.bpk.go.id Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan.bpk.go.id Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang penyusunan survey kepuasan masyarakat.
- Putri, D. L. (2010). *Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu Bangkinang*.
- Rukayat, Y. (2017). *Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan pasirjambu. Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*.
- Suandi, S. 2019. *Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur*.
- Tjiptono, F. (2015). *Gregorius chandra. 2016. Service, Quality & satisfaction*. Mustaring, M., Prathomo, J., & Asrawardin, A. (2023). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Baru Kecamatan Baolan Kab. Tolitoli*.
- Wijayanti, A. K., & Sarinah, S. (2017). *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kabupaten Bulungan*.