

**Public Service Quality Analysis Of Cirebon New Village Office,  
Seberang Musi District, Kepahiang Regency**

**Analisis Kualitas Pelayanan Publik Kantor Desa Cirebon Baru  
Kecamatan Seberang Musi Kabupaten Kepahiang**

**Winda Lestari<sup>1)</sup>; Neri Susant<sup>2)</sup>; Rinto Noviantoro<sup>3)</sup>**

**<sup>1,2,3)</sup>Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Dehasen Bengkulu**

**Email : <sup>1)</sup>[windalst999@gmail.com](mailto:windalst999@gmail.com)**

**ARTICLE HISTORY**

Received [11 Mei 2022]

Revised [30 Mei 2022]

Accepted [14 Juni 2022]

**KEYWORDS**

Quality Of Public Services,  
Community Satisfaction  
Index

This is an open access  
article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)  
license



**ABSTRAK**

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan menjadi suatu keseharusan yang harus dilakukan perusahaan agar dapat mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Analisis Kualitas Pelayanan Publik Kantor Desa Cirebon Baru Kecamatan Seberang Musi Kabupaten Kepahiang. Jenis penelitian ini deskriptif pendekatan kuantitatif yang menggunakan metode Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) Nomor 14 Tahun 2017 dengan hasil data dalam bentuk angka. Objek dalam penelitian ini di Kantor Desa Cirebon Baru Kecamatan Seberang Musi Kabupaten Kepahiang. Teknik analisis pengumpulan data yang digunakan melalui wawancara dengan instrumen pengumpulan data berupa kuesioner. Dengan populasi atau sample pada penelitian ini adalah masyarakat desa Cirebon Baru Kecamatan Seberang Musi Kabupaten Kepahiang dengan jumlah sample sebanyak 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk pelayanan Kantor Desa Cirebon Baru Kecamatan Seberang Musi Kabupaten Kepahiang adalah 3,37 dengan angka konversi sebesar 84,25 maka kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Cirebon Baru Kecamatan Seberang Musi Kabupaten Kepahiang dengan kualitas kriteria "Baik (B)". Hasil mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Desa Cirebon Baru Kecamatan Seberang Musi Kabupaten Kepahiang dengan 9 (sembilan) indikator penelitian dengan menggunakan indeks kepuasan masyarakat di peroleh persepsi bahwa pelayanan yang di berikan berada pada kriteria "Baik (B)".

**ABSTRACT**

*Service quality is a dynamic condition associated with products, services, people, processes, and the environment that meet or exceed expectations. Service quality must be done by the company in order to be able to survive and to win the trust of the community. This study aims to analyze the quality of public services at Cirebon Baru Village Office, Seberang Musi Sub-District, Kepahiang Regency. This type of research is descriptive of a quantitative approach that uses the Community Satisfaction Index (CSI) method Number 14 of 2017 with data results in the form of numbers. The data were obtained through interviews with the data collection instrument in the form of a questionnaire with the population or sample of the village community of Cirebon Baru, Seberang Musi Sub-District, Kepahiang Regency with a total sample of 100 respondents. The results showed that the value of the Community Satisfaction Index (CSI) for the services of the office was 3.37 with a conversion rate of 84.25, with the quality criteria "Good (B)". The results regarding public perceptions of service quality at Cirebon Baru Village Office, Seberang Musi Sub-District, Kepahiang Regency with 9 (nine) research indicators using the community satisfaction index, it was obtained the perception that the services provided were in "Good (B)" criteria.*

**PENDAHULUAN**

Kantor Desa adalah pusat pelayanan di Desa, menjadi central segala kegiatan yang ada di Desa, baik itu di bidang Pemerintahan, Pemberdayaan, Pembangunan ataupun Pembinaan semua berpusat di Kantor Desa. Keberadaan dan kondisi dari sebuah kantor Desa bisa mencerminkan dari identitas Desa itu sendiri, bahkan tidak jarang masyarakat melihat kantor saja untuk menentukan nilai sebuah Desa secara keseluruhan. Karena hal tersebut, maka tidak salah kiranya jika di dalam pemerintahan desa untuk memprogramkan pembangunan kantor yang layak.

Kantor yang layak adalah kantor yang baik untuk pelayanan dan memberikan rasa nyaman bagi setiap warga yang hendak melaporkan atau sekedar meminta pelayanan surat-menyurat, dan juga kantor Desa bisa dikatakan layak jika kantor tersebut membuat betah personil desa baik itu Kepala Desa sendiri dan juga seluruh perangkat.

Pelayanan desa adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah desa, disetiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Keberadaan Kantor Desa Cirebon Baru Kecamatan seberang Musi Kabupaten Kepahiang ini mampu memberikan yang maksimal terhadap masyarakat yang datang. Sehingga Kantor Desa Cirebon Baru Kecamatan Seberang Musi Kabupaten Kepahiang telah melakukan yang maksimal dalam melakukan pelayanan publik terhadap masyarakatnya.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan menjadi suatu keseharusan yang harus dilakukan perusahaan agar dapat mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan masyarakat. Dalam hal ini perusahaan memusatkan perhatian mereka pada usaha untuk menghasilkan pelayanan yang unggul dan terus menyempurnakan. Pelayanan yang berkualitas tinggi merupakan salah satu kunci kesuksesan perusahaan. Memperbaiki kualitas pelayanan ataupun jasa merupakan tantangan penting bagi perusahaan untuk bersaing di pasar global. Perbaikan kualitas pelayanan akan mengurangi biaya dan meningkatkan keunggulan bersaing, bahkan lebih jauh lagi kualitas pelayanan yang tinggi menciptakan keunggulan bersaing tahan lama.

Untuk bersaing maka pihak penyelenggara usaha harus memperhatikan konsumen yang mereka layanai. Apakah konsumen yang sudah puas dengan jasa yang di berikan atau pun belum. Dan meningkatkan kualitas pelayanan, adabanyak faktor penyebab ketidakpuasan terhadap suatu jasa yang di sampaikan. Salah satunya disebabkan kualitas jasa yang di terima belum memenuhi harapan dari konsumen.

Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di Kantor Desa Cirebon Baru Kecamatan Seberang Musi Kabupaten Kepahiang, terdapat beberapa permasalahan yang dijumpai pada bagian pelayanan. Fasilitas pelayanan merupakan salah satu aspek yang memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, pemenuhan fasilitas pelayanan bagi pelanggan atau masyarakat merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan. Fasilitas pelayanan di Kantor Desa Cirebon Baru Kecamatan Seberang Musi Kabupaten Kepahiang dianggap masih kurang memadai, seperti tidak adanya kotak saran, dan belum tersedia tempat parkir yang aman dan nyaman. Hal ini dapat mengganggu dan menghambat kelancaran kegiatan pelayanan. Faktor lain yang dapat menghambat kelancaran kegiatan pelayanan adalah keamanan di Kantor Desa Cirebon Baru Kecamatan Seberang Musi Kabupaten Kepahiang dianggap masih kurang. Hal ini dapat dilihat dari belum adanya petugas parkir, sehingga keamanan kendaraan masyarakat tidak terjamin.

Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut. Permasalahan yang masih sering dikeluhkan oleh sebagian masyarakat adalah waktu pelayanan. walaupun lamanya layanan tersebut telah sesuai dengan ketentuan tentang standar waktu pelayanan publik yang ditetapkan dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Kegiatan pelayanan yang diberikan Kantor Desa Cirebon Baru Kecamatan Seberang Musi Kabupaten Kepahiang akan dinilai dari tingkat kepuasan/kualitas masyarakat. Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan ukuran kinerja pelayanan publik. Kegiatan yang dapat dilakukan untuk mengetahui pelayanan publik adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi publik adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Ketentuan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertuang dalam menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara KEPMENPAN RB No 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 sampai dengan 4. Indeks kepuasan merupakan hasil representasi dari skala kepuasan beberapa indikator atau item atau atribut. Tingkat dan indeks kepuasan masyarakat merupakan suatu nilai yang diberikan oleh masyarakat atas pelayanan yang telah di lakukan oleh unit penyelenggara pelayanan publik. Item-item dinyatakan dalam bentuk pernyataan yang menggambarkan skala pengukuran kepuasan menurut persepsi responden.

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) harus selalu dilakukan secara berkala. Artinya pada setiap periode waktu tertentu harus dilakukan penelitian atau perhitungan dan analisis terhadap kepuasan masyarakat akan pelayanan yang telah diberikan. Akan tetapi, sampai saat ini pengukuran atau analisis Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di Kantor Desa Cirebon Baru Kecamatan Seberang Musi Kabupaten Kepahiang belum dilakukan secara berkala. Kepuasan masyarakat yang

memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Desa Cirebon Baru Kecamatan Seberang Musi Kabupaten Kepahiang menjadi hal menarik untuk dikaji, karena bermaksud untuk mengetahui lebih mendalam mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Desa Cirebon Baru Kecamatan Seberang Musi Kabupaten Kepahiang.

## LANDASAN TEORI

### Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik dibutuhkan masyarakat guna menunjang berbagai kebutuhannya. Karena pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan setiap harinya. Pelayanan menurut sinambela dalam Muhammad (2020:83) adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan berkaitan dengan apa, siapa, dan bagaimana memberikan suatu jasa guna memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai warga negara.

Menurut J.S. Bowman dalam Nurdiansyah, Andriani & Hastuti (2019:12) “pelayanan publik merupakan lembaga rakyat yang memberi pelayanan kepada warga Negara, memperjuangkan kepentingan kolektif dan menerima tanggung jawab untuk memberi hasil”. Menurut Ratminto dan Winarsih dalam Nurdiansyah, Andriani & Hastuti (2019:17) menyimpulkan bahwa “pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah dan lingkungan dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat”.

Sebagaimana yang tercantum dalam Undang-Undang No.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian 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.

Dari pengertian pelayanan publik diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik dapat dimaknai sebagai aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh lembaga pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik dibutuhkan masyarakat guna menunjang berbagai kebutuhannya. pelayanan adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Berdasarkan pengertian pelayanan dan publik di atas, pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang menguntungkan dalam masyarakat yang menawarkan kepuasan dan hasilnya tidak terikat pada suatu produk tertentu.

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani, (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pengertian pelayanan (*service*) menurut *American Marketing Association*. pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Mengikuti definisi di atas, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Salah satu tanda dan bukti bahwa pemerintah itu mengabdikan kepada rakyatnya ialah dapat dilihat sampai seberapa jauh pelayanan yang diberikan kepada masyarakat itu baik dilakukan.

Sementara istilah publik, yang berasal dari bahasa Inggris terdapat beberapa pengertian, yang memiliki variasi arti dalam bahasa Indonesia berarti umum, masyarakat dan negara. *Public* dalam pengertian “umum” atau masyarakat dapat kita temukan dalam istilah *public offering* (penawaran umum), *public ownership* (milik umum), dan *public utility* (perusahaan umum), *public relations* (hubungan masyarakat), *public service* (pelayanan masyarakat), *public interest* (kepentingan umum) dll. Sedangkan dalam pengertian “negara” salah satunya adalah *public authorities* (otoritas negara), *public building* (bangunan negara), *public revenue* (penerimaan negara) dan *public sector* (sektor negara). Dalam hal ini, pelayanan publik merujuk istilah publik lebih dekat pada pengertian masyarakat atau umum.

Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai perihal/cara melayani, servis/jasa. Sehubungan dengan jual beli barang atau jasa dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain.

Pelayanan *public* dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* (pemberian kuasa) yang dialami oleh masyarakat.

### Karakteristik Pelayanan

Pada dasarnya cukup banyak karakteristik suatu pelayanan dimana karakteristik pelayanan mempunyai kekuatan untuk mempengaruhi tingkat kepuasan dan penampilan kerja karyawan. Karakteristika pelayanan menurut Suyono dalam Karlina, Rosanto, dan Saputra (2019:24) mengemukakan bahwa layanan dapat dibedakan menjadi empat yaitu:

1. Tidak terwujud. Jasa bersifat abstrak dan tidak terwujud. Artinya, jasa tidak dapat dilihat, dirasakan/dicipi, atau disentuh, seperti yang dapat dirasakan dari suatu barang.
2. Tidak dapat dipisahkan. Jasa umumnya dihasilkan dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan, dengan partisipasi konsumen dalam proses. Artinya, konsumen harus berada di tempat jasa yang dimintanya sehingga konsumen melihat dan ikut “ambil bagian” dalam proses produksi tersebut.
3. Heterogenitas. Jasa merupakan variabel nonstandard dan sangat bervariasi. Artinya, karena jasa itu berupa suatu unjuk kerja, tidak ada hasil jasa yang sama walaupun dikerjakan oleh satu orang. Hal ini dikarenakan oleh interaksi manusia (karyawan dan konsumen) dengan segala perbedaan harapan dan persepsi yang menyertai interaksi tersebut.
4. Tidak tahan lama. Jasa tidak mungkin disimpan dalam persediaan. Artinya, jasa tidak bisa disimpan, dijual kembali kepada orang lain, atau dikembalikan kepada produsen jasa, di mana konsumen membeli jasa tersebut.

Menurut Griffin (1996) dalam Lupiyoadi (2014:7-8) menyebutkan karakteristik jasa sebagai berikut:

1. Intangibility (tidak berwujud). Jasa tidak dapat dilihat, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Nilai penting dari hal ini adalah nilai tak berwujud yang dialami konsumen dalam bentuk kenikmatan, kepuasan, atau kenyamanan.
2. Unstorability (tidak dapat disimpan). Jasa tidak mengenal persediaan atau penyimpanan dari produk yang telah dihasilkan. Karakteristik ini disebut inseparability (tidak dapat dipisahkan), mengingat pada umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan.
3. Customization (kustomisasi). Jasa sering kali didesain khusus untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, misalnya pada jasa asuransi dan kesehatan.

### Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang. Persaingan yang semakin ketat akhir akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia pelayanan/jasa untuk selalu memanjakan konsumen/pelanggan dengan memberikan pelayanan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya.

Konsep kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen (*Customer Behaviour*), suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka. Menurut Hasbar dalam Sellang (2019:73) mengemukakan bahwa pelayanan diberikan kepada masyarakat menuntut kualitas. Berdasarkan pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa pelayanan diselenggarakan oleh pemerintah melalui aparatnya, walaupun tidak bertujuan mencari keuntungan namun tetap harus mengutamakan kualitas pelayanan yang sesuai tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani. Para aparaturnya haruslah menyadari posisi dan peran mereka sebagai pelayan publik.

Terdapat sejumlah masalah umum yang dihadapi perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Masalah atau persoalan yang bisa dihadapi baik oleh perusahaan maupun pelanggan berkaitan dengan mutu layanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya adalah sistem layanan yang birokratis, berbelit-belit, dan tidak jelas. Kedua, sumber daya manusia perusahaan yang masih belum menyadari arti pentingnya pelanggan bagi keberhasilan perusahaan, pengetahuan dan kemampuan yang kurang, sikap dan perilaku yang belum baik.

Untuk memperbaiki masalah kualitas pelayanan di atas, maka perusahaan perlu melakukan perbaikan sistem pelayanan, misalnya dalam sistem penanganan keluhan konsumen. Perusahaan seharusnya dapat memberikan kemudahan kepada konsumen dalam menyampaikan keluhan. Masalah yang biasanya muncul adalah perusahaan seringkali membutuhkan waktu yang sangat lama dalam memproses keluhan tersebut, dan tidak jarang keluhan atau masalah tersebut tidak dapat di tuntaskan

oleh perusahaan. Hal inilah yang membuat konsumen kesal sehingga berpotensi untuk pindah ketangan pesaing, oleh karena itu hal ini harus dicegah melalui evaluasi kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

Kepuasan pelanggan atas layanan, kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Kualitas pelayanan akan menentukan seberapa besar kepuasan pelanggan dan mencerminkan kinerja dari pelayanan. Menyebutkan bahwa kualitas merupakan "Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan". Konsep kualitas meliputi usaha memenuhi harapan pelanggan, mencakup produk jasa, manusia, proses dan lingkungan. Selain itu kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah, misalnya apa yang dianggap berkualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang.

Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai kualitas dan pelayanan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakatnya. Berdasarkan kaitannya dengan kantor kecamatan, pihak kantor kecamatan sebagai penyedia jasa pelayanan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang menyenangkan dan nyaman bagi masyarakat.

## Dimensi Kualitas Pelayanan

Membangun sebuah pelayanan yang berkualitas memang bukanlah hal mudah, karena akan ditemui beberapa tantangan kendala yang harus disikapi positif demi pengembangan pelayanan selanjutnya. Tantangan dan kendala ini wajar terjadi mengingat banyak komponen-komponen penunjang pengelolaan pelayanan publik. Menurut Kotler (2012 : 284) menyebutkan 9 dimensi kualitas pelayanan yang harus di penuhi yaitu:

1. *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
2. *Competence*, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memeerikan jasa tertentu.
3. *Access*, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi, dan lain-lain.
4. *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan yang dimiliki para *contact personnel* (seperti resepsionis, operator telepon, dan lain-lain).
5. *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
6. *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi *contact personnel*, dan interaksi pelanggan.
7. *Security*, yaitu aman dari bahaya, risiko, atau keraguraguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*), dan kerahasiaan (*confidentiality*).
8. *Understanding/Knowing the Customer*, yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.
9. *Tangibles*, yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipegunakan, representasi fisik dari jasa (misalnya kartu kredit plastik).

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa dalam menilai atau mengukur kualitas jasa dapat menggunakan banyak dimensi pengukuran seperti kinerja, keseragaman produk, kesesuaian, kemampuan dalam melayani, kehandalan, daya tanggap, kenyamanan, keamanan dan kelengkapan sarana prasarana. Dimensi kualitas pelayanan dapat dijadikan acuan untuk melihat kualitas pelayanan yang diberikan kantor desa dari beberapa aspek yang ada didalamnya. Salah satunya dapat digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara layanan yang diharapkan dan layanan yang diterima serta bagaimana cara melakukan koreksi terhadap layanan tersebut.

## Kepuasan Pelanggan

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin "*satis*" (artinya cukup baik, memadai) dan "*facio*" (melakukan atau membuat) sehingga kepuasan bisa diartikan sebagai "upaya pemenuhan sesuatu" atau "membuat sesuatu Memadai. Kepuasan pelanggan dapat dirasakan setelah pelanggan membandingkan pengalaman mereka dalam melakukan pembelian barang/jasa dari penjual atau penyedia barang/jasa dengan harapan dari pembeli itu sendiri. Harapan tersebut terbentuk melalui pengalaman pertama mereka dalam membeli suatu barang /jasa, komentar teman dan kenalan, serta janji informasi pemasar dan pesaingnya. Pemasar yang ingin unggul dalam persaingan tentu harus memperhatikan harapan pelanggan serta kepuasan pelanggannya.

Menurut Kotler dalam Lupiyoadi (2014:228) "Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang

diharapkan.” Menurut Kotler dan Amstrong (2004) dalam Jasfar (2012:19) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan persepsi pelanggan terhadap hasil dari suatu produk dengan harapannya.

Menurut Zeithaml dan Bither (2003) dalam Jasfar (2012:20-21), terdapat bermacam macam faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan, sebagai berikut:

1. Aspek barang dan jasa. Kepuasan pelanggan terhadap barang atau jasa dipengaruhi secara signifikan oleh penilaian pelanggan terhadap fitur barang dan jasa.
2. Aspek emosi pelanggan. Emosi atau perasaan dari pelanggan dapat memengaruhi persepsinya mengenai tingkat kepuasan terhadap barang dan jasa. Emosi ini berkaitan dengan suasana hati. Pada saat seorang pelanggan sedang mengalami suasana hati yang gembira, emosinya akan mempengaruhi persepsi yang positif terhadap kualitas suatu jasa yang di konsumsi. Sebaliknya, jika seorang pelanggan sedang mengalami suasana hati yang buruk, emosi akan membawa tanggapan yang buruk terhadap suatu jasa yang sedang dimanfaatkan olehnya walaupun penyampaian jasa tersebut tidak ada kesalahan sedikit pun.
3. Aspek pengaruh kesuksesan atau kegagalan jasa. Pelanggan terkadang dikagetkan oleh sebuah hasil suatu jasa dimana bisa lebih baik atau lebih buruk dari yang diharapkan. Biasanya pelanggan cenderung mencari penyebabnya. Kegiatan pelanggan dalam mencari penyebab suatu kesuksesan atau kegagalan jasa inilah yang dapat memengaruhi tingkat kepuasannya terhadap barang dan jasa.
4. Aspek persepsi atas persamaan atau keadilan. Pelanggan akan bertanya tanya pada diri mereka sendiri: “Apakah saya sudah dilayani secara adil dibandingkan pelanggan lain? Apakah pelanggan lain mendapatkan perlakuan yang lebih baik, harga yang lebih murah, atau kualitas jasa yang lebih baik? Apakah saya diperlakukan secara baik dan sebanding dengan biaya dan usaha yang saya keluarkan?”. Pemikiran mengenai persamaan dan keadilan ini dapat mengubah persepsi pelanggan pada tingkat kepuasannya terhadap barang dan jasa tersebut.
5. Pelanggan lain, keluarga , dan rekan kerja. Kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh orang lain. Sebagai contoh, kepuasan terhadap perjalanan liburan keluarga adalah fenomena yang dinamis, dipengaruhi oleh reaksi dan ekspresi oleh anggota keluarga selama libura. Kemudian, apakah ekspresi kepuasan terhadap perjalanan dipengaruhi oleh cerita yang diceritakan kembali antara keluarga dan memori mengenai suatu peristiwa.

Menurut Kotler (1997) dalam Lupiyoadi (2014:228- 229) menyebutkan pencapaian kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan dapat di tingkatkan dengan beberapa pendekatan sebagai berikut:

1. Memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dengan pelanggan. Contohnya, melakukan riset dengan *metode fokus pelanggan (customer focus)* yang mengedarkan kuesioner dalam beberapa periode untuk mengetahui persepsi pelayanan menurut pelanggan. Demikian juga, riset dengan metode pengamatan (*observasi*) bagi pegawai perusahaan tentang pelaksanaan pelayanan.
2. Perusahaan harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi dalam perbaikan proses pelayanan. Yang termasuk didalamnya adalah memperbaiki cara berpikir, perilaku, kemampuan, dan pengetahuan dari semua sumber daya manusia yang ada. Misalnya, dengan metode curah gagasan/pendapat (*brainstorming*) dan *management by walking around* untuk mempertahankan komitmen pelanggan internal (pegawai).
3. Memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan. Dengan membentuk system keluhan dan saran, misalnya dengan *hotline* (panggilan nomor telepon) bebas pulsa.
4. Mengembangkan dalam menerapkan *partnership accountable*, *proaktif*, dan *partnership marketing* sesuai dengan situasi pemasaran. Perusahaan menghubungi pelanggan setelah proses pelayanan terjadi untuk mengetahui kepuasan dan harapan pelanggan (*akuntabel*).

Perusahaan menghubungi pelanggan dari waktu ke waktu untuk mengetahui perkembangan pelayanannya (*proaktif*). Sementara itu, *partnership marketing* adalah pendekatan dimana perusahaan membangun kedekatan dengan pelanggan yang bermanfaat untuk meningkatkan citra dan posisi perusahaan di pasar. Menurut Kotler dan Amstrong (2004) dalam Jasfar (2012:21) menyatakan bahwa terdapat empat perangkat untuk mengukur kepuasan pelanggan, sebagai berikut:

1. Sistem Keluhan dan Saran Setiap perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan (*customer-oriented*) perlu memberikan kesempatan seluasluasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan. Media yang bisa digunakan adalah kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus (*customer hot lines*), dan lain-lain
2. Survei Kepuasan Pelanggan (*customer satisfaction survey*) Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggannya.

3. *Ghost Shopping* (menyamar belanja), Metode ini dilakukan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu *ghost shopper* tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka.
4. *Lost Customer Analysis* (Analisis Pelanggan Yang Hilang), Perusahaan yang menggunakan metode ini untuk menganalisis kepuasan pelanggan dengan cara menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau telah beralih pemasok. Hasil dari metode ini akan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat berguna bagi perusahaan untuk mengambil langkah kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Berdasarkan penjabaran tersebut, terdapat empat metode yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu dengan metode sistem keluhan atau saran, survei kepuasan pelanggan, metode *ghost shopping*, dan *lost customer analysis*. Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan merupakan salah satu cara mengetahui tingkat kepuasan pelanggan menggunakan metode Survei Kepuasan Pelanggan.

## Ekspetasi Pelanggan

Ekspetasi pelanggan pelayanan adalah keyakinan mengenai penghantaran pelayanan yang berfungsi sebagai standar atau titik referensi dalam bertindak, performansi sebagai pertimbangan. Menurut Zeithaml dan Bitner (2003) dalam Jasfar (2012:20-21), ekspetasi pelanggan pelayanan terdiri dari 2 tingkatan, yaitu:

1. Pelayanan yang diinginkan (*Desired Service*) pelayanan yang diinginkan merupakan tingkat pelayanan yang diharapkan akan diperoleh dan merupakan paduan dari apa yang dianggap pelanggan dapat dan harus dilakukan. Pelayanan yang diinginkan dipengaruhi oleh:
  - a. Faktor penguat pemilihan pelayanan (*Enduring Service Intensifier*), merupakan faktor-faktor individu atau kelompok yang mempengaruhi harapan pelanggan secara stabil dalam meningkatkan sensitifitasnya terhadap pelayanan.
  - b. Keinginan pribadi (*Personal Needs*), merupakan faktor yang sangat penting untuk membentuk tingkat *desired service*. Keinginan pribadi dapat masuk pada banyak kategori termasuk fisik, sosial dan psikologi.
2. Jasa yang dianggap cukup (*Adequate Service*) jasa yang dianggap cukup merupakan tingkat pelayanan yang masih dapat diterima pelanggan. Ekspetasi pelanggan ini di pengaruhi oleh:
  - a. Faktor penguat sementara (*Transitory Service Intensifier*), merupakan faktor pribadi yang bersifat sementara, yang membuat pelanggan lebih waspada terhadap kebutuhan pelayanan.
  - b. Alternatif-alternatif penyedia pelayanan lain (*Perceived Service Alternatives*), merupakan persepsi pelanggan terhadap tingkat atau derajat perusahaan lain yang sejenis.
  - c. *Self-perceived service role*, merupakan persepsi pelanggan tentang tingkat atau derajat keterlibatan dalam memengaruhi pelayanan yang diterimanya.
  - d. Perkiraan pelayanan (*Predicted Service*), merupakan tingkat pelayanan yang dipercayai pelanggan akan mereka peroleh. Antara kedua tingkatan ekspetasi pelanggan ini adalah daerah toleransi yang dapat diterima pelanggan. Kedua tingkatan ekspetasi pelanggan ini berbeda untuk masing-masing pelanggan dan juga berbeda dalam kategori dan level penyedia pelanggan yang berbeda.

## Persepsi Pelanggan

Persepsi dapat didefinisikan sebagai proses dimana seseorang memilih, mengorganisasi dan menginterpretasikan rangsangan (stimuli) dari luar, yang diterimanya ke dalam suatu gambaran yang berarti dan lengkap tentang dunianya. Persepsi pelanggan merupakan penilaian terhadap tingkat kualitas jasa sebuah perusahaan oleh pelanggan yang membeli dan mengkonsumsi pelayanan tersebut.

Persepsi pelanggan tentang kualitas pelayanan sangat penting bagi perusahaan penyedia pelayanan. Karena persepsi pelanggan mengacu pada perusahaan terhadap pelayanan yang diterimanya dan yang dibayangkan akan diterimanya. Jika kualitas pelayanan yang diterima melebihi apa yang di bayangkannya maka pelanggan akan merasa puas dan penilaian tentang kualitas pelayanan tersebut akan tinggi. Namun, bila yang terjadi adalah sebaliknya maka pelanggan akan merasa kecewa dan penilaian tentang kualitas pelayanan jasa tersebut.

## METODOLOGI PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif pendekatan kuantitatif. Penelitian ini disebut penelitian deskriptif karena peneliti menghasilkan data berupa gambaran dengan kalimat-kalimat mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Desa Cirebon

Baru Kecamatan Seberang Musi Kabupaten Kepahiang. Pendekatan penelitian ini dipilih karena peneliti ingin memecahkan masalah dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan objek peneliti pada sekarang berdasarkan fakta-fakta yang ada dan dideskripsikan dalam bentuk kata-kata dan bahasa yang diperoleh dari observasi, wawancara serta dokumen. Melalui penelitian kuantitatif, peneliti bermaksud untuk menggambarkan kejadian atau fenomena sesuai dengan apa yang terjadi dilapangan, serta data yang dihasilkan berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintah Desa.

Penelitian ini menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan KEPMENPAN RB No 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Data yang telah terkumpul dalam bentuk angka-angka kemudian akan dihitung sesuai dengan ketentuan penghitungan IKM. Kesimpulan dari pengertian penelitian deskriptif pendekatan kuantitatif menggunakan analisis IKM yaitu suatu penelitian yang menggunakan analisis IKM berupa angka yang selanjutnya ditafsirkan ke dalam kalimat-kalimat.

### **Definisi Operasional**

Definisi operasional merupakan informasi salah satu unsur yang sangat membantu atau memberikan petunjuk tentang bagaimana suatu variabel diukur, sehingga peneliti dapat mengetahui hasil penelitian tersebut. Definisi operasional yang digunakan tersebut adalah:

1. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pada Kantor Desa Cirebon Baru Kecamatan Seberang Musi Kabupaten Kepahiang yang telah mendapatkan penerimaan pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.
2. Kepuasan masyarakat dapat diukur menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat Nomor 14 Tahun 2017. Indeks kepuasan masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara deskriptif pendekatan kuantitatif atas pendapat masyarakat pada Kantor Desa Cirebon Baru Kecamatan Seberang Musi Kabupaten Kepahiang dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan yang diterima oleh masyarakat.
3. Persepsi masyarakat adalah pendapat masyarakat tentang pelayanan yang mereka terima dari petugas pelayanan pada Kantor Desa Cirebon Baru Kecamatan Seberang Musi Kabupaten Kepahiang menurut Kepmenpan Nomor 14 Tahun 2017, terdiri dari 9 indikator yaitu: persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan saran dan masukan, serta sarana dan prasarana.

### **Metode Pengambilan Sampel**

Dalam suatu penelitian, jumlah keseluruhan unit analisis, yaitu objek yang di teliti, disebut populasi. Secara ideal, sebaiknya kita meneliti seluruh anggota populasi. Akan tetapi, seringkali populasi penelitian sangat besar sehingga tidak mungkin untuk diteliti seluruhnya dengan waktu, biaya tenaga yang tersedia. Dalam keadaan demikian, maka penelitian terhadap sampel.

Metode pengambilan sample dan populasi dalam penelitian ini adalah jumlah masyarakat/warga yang pernah mendapatkan pelayanan di Kantor Desa Cirebon Baru Kecamatan Seberang Musi Kabupaten Kepahiang. Jumlah sampel dalam penelitian ini sesuai dengan standar jumlah sampel untuk mengukur kualitas pelayanan sesuai dengan Kepmenpan RB Nomor 14 Tahun 2017, dengan dasar  $(\text{Jumlah Unsur} + 1) \times 10 = (9 + 1) \times 10 = 100$  orang responden. Jumlah unsur 9 yang merupakan indikator penelitian berdasarkan Kepmenpan RB Nomor 14 Tahun 2017, maka banyaknya sampel yang dijadikan responden dalam penelitian ini sebesar 100 responden.

### **Metode Pengumpulan Data**

Penelitian ini menggunakan sumber data yang diperoleh secara lisan dan tertulis. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

#### **1. Observasi**

Observasi yaitu teknik pengumpulan data dimana peneliti mencatat informasi sebagaimana mereka saksikan selama penelitian. Teknik ini dilakukan dengan mengamati dan mencatat secara langsung di lokasi penelitian atas gejala-gejala yang ada kaitannya dengan objek yang diteliti, sehingga melalui proses ini penulis berusaha mendapatkan data yang dibutuhkan.

Observasi dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui secara langsung tentang keadaan Kantor Desa Cirebon Baru Kecamatan Seberang Musi Kabupaten Kepahiang, lingkungan Kantor Desa Cirebon Baru Kecamatan Seberang Musi Kabupaten Kepahiang, fasilitas serta kegiatan pelayanan di

Kantor Kecamatan Mungkid sehingga peneliti mendapatkan data yang akurat dan relevan dengan tujuan penelitian yang diharapkan.

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk memperoleh informasi tentang keadaan Kantor Desa Cirebon Baru Kecamatan Seberang Musi Kabupaten Kepahiang, seperti informasi mengenai visi misi, tugas pokok, fungsi dan struktur organisasi Kantor Desa Cirebon Baru Kecamatan Seberang Musi Kabupaten Kepahiang. serta informasi lainnya yang tercatat dan dalam bentuk lainnya yang berupa catatan, agenda, maupun landasan hukum. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data yang telah diperoleh melalui observasi dan kuesioner dengan cara meminta data kepada pihak-pihak yang terkait baik berupa arsip atau dokumen.

## 3. Pengisian Kuesioner atau angket

Kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Angket merupakan teknik pengumpulan data yang efisien apabila peneliti tahu pasti variabel yang ingin diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Pada penelitian ini, kuesioner atau angket digunakan untuk mengambil data tentang tingkat kepuasan masyarakat sebagai pelanggan dari pelayanan Kantor Desa Cirebon Baru Kecamatan Seberang Musi Kabupaten Kepahiang. Jenis kuesioner atau angket yang digunakan adalah angket tertutup. Teknik ini dipilih karena memudahkan responden dalam memberikan jawaban dan dapat mempermudah peneliti dalam mengambil data. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan skala likert. Adapun penilaian yang diambil dalam skala likert ini (Kepmenpan RB Nomor 14 Tahun 2017).

**Tabel 1. Skala Likert Indeks Kepuasan Masyarakat**

No	Kode Jumlah	Nilai
1	Tidak Baik (TB)	1
2	Kurang Baik (KB)	2
3	Baik (B)	3
4	Sangat Baik (SB)	4

Sumber: Kepmenpan RB Nomor 14 Tahun 2017

Dimana nilai 4 diberikan terhadap jawaban Sangat Baik (SB), nilai 3 untuk jawaban Baik (B), nilai 2 untuk jawaban Kurang Baik (KB), nilai 1 untuk jawaban Tidak Baik (TB), pada kuisisioner kinerja.

## Metode Analisis

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data IKM sesuai dengan KEPMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Pengelolaan data penelitian ditempuh dengan cara sebagai berikut:

1. Editing, Setelah angket diisi oleh responden dan dikembalikan kepada penulis, segera penulis meneliti kelengkapan dalam pengisian angket. Apabila ada kelengkapan atau jawaban angket yang tidak dijawab, penulis menghubungi responden yang bersangkutan untuk disempurnakan jawabannya agar angket tersebut sah. Penulis memilih atau menyortir data atau angket sedemikian rupa sehingga hanya angket yang terisi dengan benar dan sah yang diolah atau digunakan.
2. Tabulasi, Setelah data terkumpul, data tersebut diberikan skor terhadap jawaban 9 indikator unsur Indeks Kepuasan Masyarakat. Penelitian ini menggunakan tabel biasa atau *main tabel*, yaitu tabel yang disusun berdasarkan sifat responden tertentu dan tujuan tertentu. Tabel ini sifatnya kolektif dan memuat beberapa jenis informasi.
3. Analisis IKM dan Interpretasi, berdasarkan KEPMENPAN Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, terdapat 9 unsur atau indikator yang dikaji dalam penghitungan IKM. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

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

Jumlah bobot yang di tetapkan untuk setiap pertanyaan adalah 1 dan jumlah unsur adalah jumlah pertanyaan atau indikator yang di ajukan dalam hal ini 9 indikator atau 9 pertanyaan.

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total Dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Guna mempermudah interpretasi nilai IKM yang berkisar 25 – 100, sesuai dengan ketentuan dalam Kepmenpan Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM setelah dikonversikan} &= \text{IKM Unit Pelayanan} \times \text{Nilai Dasar} \\ &= \text{IKM Unit pelayanan} \times 25 \end{aligned}$$

Hasil perhitungan tersebut kemudian dikategorikan sesuai dengan nilai persepsi dan interval nilai IKM seperti pada tabel 2. Sebagai berikut :

**Tabel 2. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM**

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

(KEPMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017)

Guna mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11. Hasil dari nilai indeks komposit (gabungan) tersebut merupakan nilai IKM dari Kantor Desa Cirebon Baru Kecamatan Seberang Musi Kabupaten Kepahiang.

4. Penarikan kesimpulan, Langkah terakhir dalam teknik analisis data adalah menarik kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan. Data yang berupa angka dari hasil angket dijelaskan dalam bentuk kalimat, sehingga diperoleh deskripsi hasil penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik pemerintah dalam hal ini Kantor Desa Cirebon Baru Kecamatan Seberang Musi Kabupaten Kepahiang, saat ini di rasakan semakin perlu untuk dibenahi dan ditingkatkan, terlebih dalam era seperti ini. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik merupakan suatu keharusan yang harus segera dilakukan untuk menciptakan pelayanan lebih efisien, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Desa Cirebon Baru Kecamatan Seberang Musi Kabupaten Kepahiang dengan 9 (sembilan) indikator penelitian dengan menggunakan indeks kepuasan masyarakat di peroleh persepsi bahwa pelayanan yang di berikan berada pada kriteria “Baik (B)”. Dan hasil di bawah ini dapat di lihat dan di peroleh Hasil Kuesioner Yang Berhubungan Dengan Kualitas Pelayanan Kepmenpan No 14 Tahun 2017, seperti pada tabel berikut.

**Tabel 4. Rata-Rata Unsur Dari Masing-Masing Indikator Penelitian**

No	Unsur Pelayanan (Indikator Penelitian)	Tanggapan Responden												JMH	Rata-Rata Unsur Pelayanan
		ORG	TB	HSL	ORG	KB	HSL	ORG	B	HSL	ORG	SB	HSL		
1	Persyaratan	-	-	-	-	-	-	53	3	159	47	4	188	347	3.47
2	Sistem mekanisme dan prosedur	-	-	-	20	2	40	28	3	84	52	4	208	332	3.32
3	Waktu penyelesaian	-	-	-	-	-	-	34	3	102	66	4	264	366	3.66
4	Biaya/tarif	-	-	-	-	-	-	54	3	162	46	4	184	346	3.46
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	-	-	-	20	2	40	35	3	105	45	4	180	325	3.25
6	Kompetensi pelaksana	-	-	-	21	2	42	39	3	117	40	4	160	319	3.19
7	Perilaku pelaksana	-	-	-	-	-	-	47	3	141	53	4	212	353	3.53
8	Penanganan pengaduan saran	-	-	-	20	2	40	45	3	135	35	4	140	315	3.15
9	Saran dan prasarana	-	-	-	-	-	-	46	3	138	54		216	354	3.54
													3057	30.57	
<b>JUMLAH RATA-RATA</b>														3.4	

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Dari hasil perhitungan IKM di atas, untuk lebih jelasnya perlu dilakukan analisis deskriptif pendekatan kuantitatif untuk setiap unsur pelayanan meliputi

1. Persyaratan.

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Untuk unsur persyaratan, kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan pelayanan yang diberikan dimana pihak Kantor Desa Cirebon Baru Kecamatan Seberang Musi Kabupaten Kepahiang perlu mengkonfirmasi kepada masyarakat tentang persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Nilai rata-rata unsur persyaratan pelayanan 3,47 artinya secara umum responden memberikan penilaian sesuai antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan. Nilai interval IKM berada pada 3,0644 – 3,532 dan nilai interval konversi IKM antara 76,61 – 88,30 dengan demikian dapat diketahui bahwa mutu pelayanan pada unsur pelayanan dengan kriteria “Baik (B)”, ini berarti bahwa kualitas pelayanan dengan indikator persyaratan pada Kantor Desa Cirebon Baru Kecamatan Seberang Musi Kabupaten Kepahiang sudah sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat.

2. Sistem mekanisme dan prosedur

Kemudahan dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan bagi pengguna layanan agar proses pelayanan lebih cepat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Kantor Desa Cirebon Baru Kecamatan Seberang Musi Kabupaten Kepahiang sudah menerapkan kemudahan sistem mekanisme dan prosedur memiliki standar pelayanan publik yang jelas memang penting untuk pedoman pegawai dalam melayani pengguna layanan dalam proses layanan karena dengan berpatokan kepada standar pelayanan, proses pelayanan dapat berjalan dengan baik guna mencapai tujuan pelayanan khususnya di Kantor Desa Cirebon Baru Kecamatan Seberang Musi Kabupaten Kepahiang.

Untuk unsur sistem, mekanisme dan prosedur dengan nilai rata-rata 3,32 artinya secara umum responden memberikan penilaian baik pada unsur kejelasan petugas pelayanan. Nilai interval IKM berada pada 3,0644 – 3,532 dan nilai interval konversi IKM antara 76,61 – 88,30 dengan kriteria “Baik (B)” dengan demikian dapat diketahui bahwa mutu pelayanan pada Kantor Desa Cirebon Baru Kecamatan Seberang Musi Kabupaten Kepahiang, ini berarti unsur sistem mekanisme dan prosedur pelayanan yang dirasakan masyarakat sesuai dengan harapan masyarakat.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu yang tepat untuk menyelesaikan pekerjaan dalam suatu proses pelayanan merupakan hal yang penting, karena dengan menyelesaikan dengan tepat waktu maka tidak akan membuat pengguna layanan menjadi menunggu. Tetapi tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan tepat waktu.

Jadi sebaiknya pegawai memberikan penyelesaian waktu yang tepat agar pengguna layanan tidak merasa kecewa dengan janji yang diberikan oleh pegawai pelayanan.

Perangkat/pegawai Kantor Desa Cirebon Baru Kecamatan Seberang Musi Kabupaten Kepahiang memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan saat itu juga apabila bisa diselesaikan mengusahakan tepat waktu. Perangkat memberikan jaminan waktu dan memeberikan buktu pengambilan agar ketika sudah selesai jangka waktunya langsung bisa langsung diambil dengan menggunakan bukti pengambilan yang sudah diberikan kepada pelanggan tersebut. Nilai rata-rata dari unsur waktu penyelesaian adalah 3,66 artinya secara umum responden memberikan penilain yang sangat baik pada unsur waktu penyelesaian. Nilai interval IKM berada pada 3,5324 – 4,00 dari nilai interval konversi IKM antara 88,33 – 100,00 dengan demikian dapat diketahui bahwa pada unsur waktu penyelesaian Kantor Desa Cirebon Baru Kecamatan Seberang Musi Kabupaten Kepahiang berada pada kriteri “Sangat Baik (A)”.

#### 4. Biaya/Tarif

Jaminana kepastian biaya sudah ada di peraturan tentang standart pelayanan publik pada Kantor Desa Cirebon Baru Kecamatan Seberang Musi Kabupaten Kepahiang. Nilai rata-rata dari unsur biaya/tarif pelayanan adalah 3,46 artinya secara umum responden memberikan penilain baik pada unsur biaya/tarif pelayanan Kantor Desa Cirebon Baru Kecamatan Seberang Musi Kabupaten Kepahiang. Nilai interval IKM berda pada 3,0644 – 3,532 dan nilai interval konversi IKM antara 76,61 – 88,30 dengan demikian dapat diketahui bahwa mutu pelayanan Kantor Desa Cirebon Baru Kecamatan Seberang Musi Kabupaten Kepahiang berada pada kriteria “Baik (B)”, artinya bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat sudah sesuai denagn harapan masyarakat.

#### 5. Produk Spesifikasi Pelayanan

Produk spesifikasi pelayanan merupakan jenis dan bentuk dari hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan. Nilai rata-rata dari unsur produk spesifikasi adalah 3,25 artinya secara umum responden memberikan kurang baik pada unsur spesifikasi pelayanan. Nilai interval IKM berada pada 3,0644 – 3,532 dan nilai interval konversi IKM antara 76,61 – 88,30 dengan demikian dapat diketahui bahwa mutu pelayanan produk spesifikasi pelayanan berada pada kriteria “Baik (B)”, artinya bahwa kualitas pelayanan untuk unsur produk spesifikasi pelayanan yang dirasakan masyarakat sesuai dengan harapan masyarakat.

#### 6. Kompetensi Pelaksana

Kemampuan menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan merupakan modal yang sangat penting dalam menunjang kualitas pelyanan. Namun, berdasarkan penelitian yang dilakukan, pelyanan yang ada pada Kantor Desa Cirebon Baru Kecamatan Seberang Musi Kabupaten Kepahiang belum semuanya mampu untuk menggunakan alat bantu yang ada di ruangan pelayanan. Ada hanya satu dua orang yang mampu mengoperasikan komputer dan perangkatnya sebagai alat bantu pelayanan. Seharusnya sudah semua mampu menguasai alat bantu dalam proses pelayanan sangat penting agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik, seluruh perangkat yang bertugas di bagian pelayanan harus memiliki kemampuan untuk menggunakan alat bantu agar proses pelayanan berjalan dengan baik.

Nilai rata-rata dari unsur kompetensi pelaksana adalah 3,19 artinya secara umum responden memeberikan penilaian kurang baik pada unsur kompetensi pelaksana. Nilai interval IKM berada pada 3,0644 – 3,532 dan nilai interval konversi IKM antara 76,61 – 88,30 dengan demikian dapat diketahui bahwa mutu pelayanan kompetensi pelaksana pada Kantor Desa Cirebon Baru Kecamatan Seberang Musi Kabupaten Kepahiang. pelayanan berada pada kriteria “Baik (B)”, artinya bahwa kualitas pelayanan untuk unsur kompetensi pelaksana pelayanan yang dirasakan masyarakat sesuai dengan harapan masyarakat.

#### 7. Perilaku Pelaksana.

Keramahan pegawai pelayanan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika pegawai pelayanan ramah maka akan memeberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang di dalamnya banyak terdapat orang yang ramah. Orang yang ramah berarti orang yang tanggap dengan keperluan orang lain. Selain ramah, sikap sopan santun juga sangat diperlukan oleh pegawai layanan untuk melayani pengguna layanan.

Sikap tanggap pegawi dalam memeberikan pelayanan yang di butuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang telah di berikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Siakp tanggap ini berkaitan dengan akal dan cara berpikir pegawai yang ditunjukkan pada masyarakat.

Nilai rata-rata dari unsur dari perilaku pelaksana adalah 3,53 artinya secara umum responden memberikan penilain baik pada unsur perilaku pelaksana pelayanan Kantor Desa Cirebon Baru

Kecamatan Seberang Musi Kabupaten Kepahiang. Nilai interval IKM berada pada 3,0644 – 3,532 dan nilai interval konversi IKM antara 76,61 – 88,30 dengan demikian dapat diketahui bahwa mutu pelayanan Kantor Desa Cirebon Baru Kecamatan Seberang Musi Kabupaten Kepahiang berada pada kriteria “Baik (B)”, artinya bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat sudah sesuai dengan harapan masyarakat.

## 8. Penanganan Pengaduan Saran Dan Masukan

Keluhan akan terjadi jika pegawai layanan tidak melaksanakan proses pelayanan dengan baik. Kantor Desa Cirebon Baru Kecamatan Seberang Musi Kabupaten Kepahiang sebagai penyedia layanan menyediakan sarana untuk menyampaikan keluhan jika ada pengguna layanan yang mempunyai keluhan terkait proses pelayanan seperti yang peneliti lihat Kantor Desa Cirebon Baru Kecamatan Seberang Musi Kabupaten Kepahiang menyediakan kotak saran untuk memberikan komentar atau memeberikan keluhan terkait pelayanan yang ada Kantor Desa Cirebon Baru Kecamatan Seberang Musi Kabupaten Kepahiang. Biasanya ada keluhan masuk secara langsung pegawai menganggapi dan mengucapkan terima kasih. Selanjutnya keluhan disampaikan dan dibahas bersama pada rapat rutin 3 bulan yang telah diagendakan.

Nilai rata-rata dari unsur penanganan pengaduan saran dan masukan adalah 3,15 artinya secara umum responden memeberikan penilaian kurang baik pada unsur penanganan pengaduan saran dan masukan. Nilai interval IKM berada pada 3,0644 – 3,532 dan nilai interval konversi IKM antara 76,61 – 88,30 dengan demikian dapat diketahui bahwa mutu pelayanan penanganan pengaduan saran dan masukan pada Kantor Desa Cirebon Baru Kecamatan Seberang Musi Kabupaten Kepahiang. pelayanan berada pada kriteria “Baik (B)”, artinya bahwa kualitas pelayanan untuk unsur penanganan pengaduan saran dan masukan pelayanan yang dirasakan masyarakat sesuai dengan harapan masyarakat.

## 9. Saran dan Prasarana

Sarana dan prasarana dalam proses pelayanan sangat dibutuhkan demi kelancaran proses pelayanan. Sarana dan prasarana yang bisa digunakan oleh perangkat Kantor Desa Cirebon Baru Kecamatan Seberang Musi Kabupaten Kepahiang dalam menyelesaikan tugasnya, adanya sarana dan prasarana sangat mendukung pelayanan sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat. Penggunaan sarana dan prasarana dalam proses pelayanan sangatlah penting, karena adanya sarana dan prasarana akan memudahkan pegawai layanan dalam melayani masyarakat.

Nilai rata-rata dari unsur dari sarana dan prasarana adalah 3,54 artinya secara umum responden memberikan penilain baik pada unsur sarana dan prasarana pelayanan Kantor Desa Cirebon Baru Kecamatan Seberang Musi Kabupaten Kepahiang. Nilai interval IKM berada pada 3,0644 – 3,532 dan nilai interval konversi IKM antara 76,61 – 88,30 dengan demikian dapat diketahui bahwa mutu pelayanan Kantor Desa Cirebon Baru Kecamatan Seberang Musi Kabupaten Kepahiang berada pada kriteria “Baik (B)”, artinya bahwa kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat sudah sesuai dengan harapan masyarakat.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Bahwa kualitas pelayanan pada Kantor Desa Cirebon Baru Kecamatan Seberang Musi Kabupaten Kepahiang sudah memenuhi ekspektasi pelanggan atau masyarakat dengan kata lain masyarakat puas terhadap layanan yang diberikan oleh pihak Kantor Desa Cirebon Baru dimana rata-rata Kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Cirebon Baru Kecamatan Seberang Musi Kabupaten Kepahiang dengan kriteria “Baik (B)” yang di tunjukkan dengan nilai rata-rata dari persepsi masyarakat sebesar 3,40 berada pada interval 3,0644 – 3,532.

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,37 berada pada interval 3,0644 – 3,532 dengan kriteria “Baik (B)”, begitu juga dengan nilai IKM setelah dikonversikan sebesar 84,25 berada pada interval 76,61 – 88,30 dengan kriteria “Baik (B)”.
2. Berdasarkan diantara 9 (sembilan) indikator kualitas pelayanan nilai tertinggi ada pada indikator ketiga, yaitu waktu penyelesaian dengan nilai rata-rata 3,66 pada interval 3,5324 – 4,00 dengan kriteria “Sangat Baik (A)”.
4. Dari 9 (sembilan) indikator pelayanan, nilai rata-rata terendah pada indikator kedelapan tentang penanganan pengaduan saran dengan nilai rata-rata 3,15 pada interval 3,0644 – 3,532 dengan kriteria “Baik (B)”.

### Saran

1. Kantor Desa Cirebon Baru Kecamatan Seberang Musi Kabupaten Kepahiang sebaiknya menambahkan sarana dan prasarana seperti tempat parkir yang aman dan nyaman sehingga

- pelanggan merasa aman dan nyaman berada di Kantor Desa Cirebon Baru Kecamatan Seberang Musi Kabupaten Kepahiang dengan adanya sarana prasarana tersebut.
2. Kantor Desa Cirebon Baru Kecamatan Seberang Musi Kabupaten Kepahiang seharusnya sering mengadakan sosialisasi atau rapat-rapat tentang desa ataupun pelayanan sehingga masyarakat desa Cirebon Baru lebih banyak mengetahui keuntungan dan kegunaan yang baik dan bisa menilai mana yang tidak sesuai yang diharapkan masyarakat, sehingga bisa dapat memberikan pendapat atau keluhan yang dirasakan, kemudian perangkat atau pegawai kantor desa bisa memberikan saran sesuai dengan apa yang dimaksud.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Batinggi. 2013. *Manajerial pelayanan umum*. Universitas Terbuka. Jakarta
- Hartati, S. 2015. *Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Kelurahan Karang Asam Ulu Kota Samarinda*. Jurnal Administrasi Negara, 8–18.
- Jasfar, Farida. 2012. *9 Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa*. Jakarta : Salemba Empat
- Kotler, dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Kusumah, Surya., Satriadi, Tubel Agusven, dan Raja Hardiansyah. 2018. *Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pengiriman Barang Oleh Kantor Pos Cabang Tanjung Pinang*. STIE Pembangunan Tanjung Pinang. Journal. University Research Colluquim (ERECOL)
- Karlina, E., Rosanto, O., & Saputra, N. E. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplin Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur*. Jurnal Administrasi Negara 3(1).
- Kusumah, Satriadi, Agusven, Dan Hardiansyah. 2018. *Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pengiriman Barang Oleh Kantor Pos Cabang Tanjung Pinang*. STIE Pembangunan Tanjung Pinang
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Edisi ke-3. Jakarta: Salemba Empat
- Muhammad Sawir. (2020). *Birokrasi pelayanan publik: konsep, teori dan aplikasi*. Cetakan pertama. Deepublish. Yogyakarta
- Makarom, Zaenal. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Pustaka Setia. Bandung.
- Nurdiansyah, A., Andriani, R., & Hastuti, D. P. (2019). *Prosedur Administrasi Pelayanan Pemakaman Pada TPU Tegal Alur Unit II Islam Jakarta Barat*. Jurnal Sekretari Dan Manajemen, 3(1)
- Subekti, A., & Hariyanto, S. 2022. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Karanggeger Kecamatan Pajajaran Kabupaten Probolinggo*. Jurnal Bina Bangsa Ekonomika, 15(01), 182–190.
- Sellang, Komaruddin dkk. (2019). *Strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik*. Penerbit Qiara Media. Surabaya.
- Sunartiana. 2014. *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Camat Tebat Karai Kabupaten Kepahiang*. Skripsi Universitas Dehasen Kepahiang
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Verawati. 2019. *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepahiang*. Skripsi. Universitas Dehasen Bengkulu
- Wyckof. 2013. *Managing Sevices Companies: Strategies For Succes*. England. Addison Wesley. Publishing. Gramedia. Jakarta
- Yudhi Novriansyah, J. M. 2021. *Indeks Kepuasan Masyarakat (IkM) Pelayanan Publik Di Kantor Desa Bangun Seranten Kecamatan Muara Tabir Kabupaten Tebo*. Jurnal Manajemen Sains, 1(3), 7–9.