

## INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KANTOR DESA BANDUNG KABUPATEN TULUNGAGUNG

**R. Gesah Mukti Prabowo**

Fakultas Ekonomi Universitas Tulungagung

Email: r\_gesah\_mp@yahoo.co.id

### Abstrak

Kualitas pelayanan merupakan suatu strategi yang sangat penting bagi perkembangan dan keberhasilan organisasi. Konsep kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Penelitian ini dilaksanakan di Desa Bandung - Tulungagung dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan menggunakan *random sampling* dengan sampel sebanyak 150 orang. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, wawancara, dokumentasi dan kepustakaan. Alat analisis menggunakan IKM berdasarkan 14 unsur layanan sesuai dengan Kepmenpan No. 63 Tahun 2003. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata nilai dari 14 unsur layanan sebesar 2,270. Nilai persepsi interval IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dari nilai rata-rata tersebut masuk kategori: mutu pelayanan = baik (B) dan kinerja pelayanan = baik (B). Berdasarkan nilai dari masing-masing unsur layanan maka unsur layanan U12 (keamanan layanan) memiliki nilai tertinggi.

Kata kunci: indeks kepuasan masyarakat, mutu layanan, tingkat kinerja.

### *Abstract*

*Quality of service is a very important strategy for the development and success of the organization. The concept of quality is often regarded as a relative measure of the good of a product or service consisting of design quality and suitability. This research was conducted in Desa Bandung-Tulungagung by using quantitative descriptive method. The sampling technique was done using random sampling with 150 samples. Data collection methods used were questionnaires, interviews, documentation and literature. Analyzers used IKM based on 14 service elements in accordance with Kepmenpan no. 63 Year 2003. The results showed that the average value of 14 elements of service amounted to 2.270. IKM interval perceived value, service quality and service unit performance of the average value are categorized as: service quality = good (B) and service performance is good (B). Based on the value of each service element then the U12 service element (service security) has the highest value.*

*Keywords: community satisfaction index, service quality, performance level.*

## PENDAHULUAN

Selama ini, pemerintah sebenarnya juga selalu mengumandangkan bahwa aparatur pemerintah adalah merupakan abdi masyarakat. Sebagai abdi masyarakat, sudah jelas bahwa tugas utama dari aparatur pemerintah yaitu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dari para aparatur pemerintah. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik (*Good Governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Dalam kaitan inilah maka peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya yang harus dilakukan secara terus menerus, berkelanjutan dan harus dilaksanakan oleh semua para aparatur pemerintah.

Ditinjau dari kebutuhan masyarakat, pelayanan publik sangatlah penting, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Pelayanan dalam bentuk barang publik dapat berupa fasilitas-fasilitas yang menunjang kehidupan masyarakat seperti jalan raya, air bersih dan lain sebagainya. Semakin tinggi kualitas pelayanan dalam bentuk barang publik maka kehidupan masyarakat akan baik, artinya tidak ada masalah yang menghambat dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari. Sementara pelayanan dalam bentuk jasa sangat dibutuhkan masyarakat, seperti

pelayanan kesehatan dan pendidikan serta penyelenggaraan transportasi.

Setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2006). Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menuntut kualitas tertentu. Pelayanan yang diselenggarakan pengelola melalui aparatnya, walaupun tidak bertujuan mencari keuntungan namun tetap harus mengutamakan kualitas layanan yang sesuai dengan tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani. Dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan layanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani. Dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis. Dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis (Miftah Toha, 1996).

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur

terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dan diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Pengertian pelayanan umum adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah/ Badan Usaha Milik Negara/Daerah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang/masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum maupun sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Satu hal yang belakangan ini sering dipermasalahkan adalah dalam bidang *public service* (pelayanan umum), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai *service provider* (Penyedia Jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Pada era otonomi daerah, kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas pelayanan.

Permasalahan pelayanan pemerintah yang dirasakan masyarakat saat ini antara lain masih diskriminatif, pelayanan sering terkait dengan uang, jabatan dan keluarga termasuk lemahnya proses pelayanan publik. Layanan Publik sering tidak memiliki

mekanisme yang jelas, dapat sangat sulit dan juga dengan sangat mudah. Terdapat orang yang melewati antrian panjang untuk mendapatkan layanan, Namun juga terdapat sejumlah orang yang hanya melakukan kontak telepon.

Rondinelli pernah mengingatkan bahwa penyebab utama kegagalan melaksanakan orientasi pelayanan publik adalah : kuatnya komitmen budaya politik yang bernuansa sempit; kurangnya tenaga-tenaga kerja yang terlatih dan trampil dalam unit-unit local; kurangnya sumber-sumber dana untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab; adanya sikap keengganan untuk melakukan delegasi wewenang; dan kurangnya infrastruktur teknologi dan infrastruktur fisik dalam menunjang pelaksanaan tugas-tugas pelayanan publik.

Mochammad menguraikan bahwa pelayanan lembaga-lembaga Publik/kedinasan saat ini perlu diorientasikan pada akuntabilitas publik secara langsung dengan cara penyajian manajemen kualitas pelayanan yang terintegrasi.

Dalam pandangan Hariyoso, pendapat tersebut mencoba menguraikan pemikiran yang bersifat hipotik yaitu semakin baik akuntabilitas Publik semakin baik pula pemerintahan.

Dikarenakan keterbatasan kemampuan yang dimiliki oleh penulis, maka penelitian ini dibatasi pada “unsur-unsur Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 di Desa Bandung Kabupaten Tulungagung yang terdiri dari 14 unsur”.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas, maka rumusan masalahnya:

Sampai sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Desa Bandung, Kabupaten Tulungagung?

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Desa Bandung Kabupaten Tulungagung.

## LANDASAN TEORI

Pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat maupun di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku (Kepmenpan 81 tahun 2003).

Sedangkan dalam kamus besar Bahasa Indonesia dinyatakan bahwa pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Setiap penyelenggaraan pelayanan Publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan Publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Salah satu fungsi sekaligus tugas utama birokrasi public (pemerintah) adalah memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat (pelayanan prima). Dalam teori pelayanan prima (*excellent service*) dapat diwujudkan jika ada standard pelayanan minimal (SPM).

Pelayanan umum yang Prima yaitu:

- Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi Pemerintah dibidang pelayanan umum.
  - Mendorong upaya mengefektifkan sistim dan tata laksana pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
  - Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.
  - Dan untuk mewujudkan hakekat pelayanan prima harus dilaksanakan rangkaian kegiatan terpadu bersifat:
    - Sederhana, artinya prosedurnya pendek, cepat, tepat dan lancar.
    - Lewat penyuluhan, brosur, media terbuka, artinya diinformasikan sejujurnya secara luas televisi, dan apa bila perlu lewat media internet.
    - Lancar, artinya pelayanan yang diberikan harus ikhlas dan sepenuh hati.
    - Tepat, artinya pelayanan diberikan secara lengkap disatu tempat pelayanan.
    - Wajar, artinya tidak ada tambahan diluar ketentuan yang mendasari
    - Terjangkau, artinya biaya pelayanan disesuaikan dengan tingkat kemampuan dan daya pikul masyarakat.
- SPM adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian koalitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara negara kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Dalam rancangan Undang-Undang Pelayanan Publik, standar pelayanan meliputi:

### 1. Prosedur pelayanan

- Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;
2. Waktu penyelesaian  
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
  3. Biaya Pelayanan  
Biaya/tarip pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan
  4. Produk Pelayanan  
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
  5. Sarana dan Prasarana  
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai dan penyelenggara pelayanan publik
  6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan.
  7. Pengawasan Internal  
Kita harus memahami bahwa layanan (*service*) berasal dari orang-orang, bukan organisasi atau perusahaan. Suatu layanan dapat terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani, baik yang dilakukan atas dasar kesukarelaan masing-masing pihak (non komersial), tujuan komersial maupun karena orang-orang mempunyai keterikatan kerja dalam organisasi yang bertujuan komersial ataupun non komersial.
- Dengan demikian layanan itu mungkin diberikan karena satu pihak berkehendak membantu pihak lain secara sukarela, atau adanya permintaan dari pihak lain kepada satu pihak lain untuk membantunya secara sukarela. Pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain.
- Catherine Devrye menyatakan bahwa pelayanan didalamnya terdapat unsur-unsur:
- S *self-esteem*---memberi nilai pada diri sendiri
  - E *exceed expectation*---malampaui apa yang diharapkan
  - R *recover*---rebut kembali
  - V *vision*---visi
  - I *improve*---peningkatan
  - C *care*---perhatian
  - E *empower*---pemberdayaan
- Pelayanan adalah upaya untuk membantu, menyiapkan, menyediakan atau mengurus keperluan orang lain. Menurut status keterlibatannya dengan lembaga yang dilayani dapat dibedakan adanya 2 (dua) golongan pelanggan, yakni :
1. pelanggan eksternal: semua pelanggan yang berasal dari luar organisasi;
  2. pelanggan internal: yaitu para karyawan atau unit-unit lain di dalam organisasi yang memperoleh pelayanan dari unit yang dimiliki.
- Menurut Lytle (1996:117) diungkapkan "Pelayanan merupakan sarana untuk mengidentifikasi dan memenuhi superior need". Atau dengan kata lain layanan konsumen dapat menjadi pusat keuntungan perusahaan.
- Untuk memberikan pelayanan yang baik dibutuhkan kesungguhan yang mengandung unsur kecepatan, keramahan, kenyamanan yang terintegrasi sehingga manfaat yang besar akan diperoleh, terutama kepuasan dan loyalitas yang besar. Dalam buku Manajemen Pemasaran Jasa disebutkan secara garis besar peranan dari pelayanan terdiri dari beberapa yaitu:

- a. Menciptakan perhatian calon pembeli.
- b. Menggugah minat calon pembeli.
- c. Menanamkan keyakinan calon pembeli.
- d. Memperlakukan calon pembeli adalah raja yang harus dihormati, dilayani dan dipuaskan. (Lupiyoadi:2001:194)

### **Kualitas Layanan**

Menurut Crosby (dalam Nasution; 2004:2) menyatakan bahwa kualitas adalah *conformance to requirement*, yaitu sesuai yang disyaratkan atau distandarkan. Suatu produk memiliki kualitas apabila sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan.

Menurut Deming (dalam Nasution; 2004:3) menyatakan bahwa kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar. Deming mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen artinya perusahaan harus benar-benar dapat memahami apa yang dibutuhkan konsumen atas suatu produk yang dihasilkan.

Menurut Garvin dan Davis dalam Nasution (2004:3) menyatakan bahwa kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen.

Meskipun tidak ada definisi mengenai kualitas yang diterima secara universal, tetapi terdapat beberapa persamaan dalam elemen-elemennya, yaitu sebagai berikut : (Nasution; 2004:3)

- a. Kualitas mencakup usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan/konsumen
- b. Kualitas mencakup produk, tenaga kerja, proses, dan lingkungan
- c. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap

merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang)

Selera atau harapan konsumen pada suatu produk selalu berubah sehingga kualitas produk juga harus berubah atau disesuaikan. Perubahan kualitas produk memerlukan perubahan atau peningkatan ketrampilan tenaga kerja, perubahan proses produksi dan tugas, serta perubahan lingkungan perusahaan agar produk dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen.

Setelah memahami arti kualitas, maka kita dapat mengetahui mengapa kualitas sangat penting dan merupakan fokus utama dalam perusahaan maupun organisasi penyedia jasa.

Pentingnya kualitas dapat dijelaskan dari dua sudut yaitu (Nasution; 2004:3)

1. Sudut manajemen operasional, kualitas produk/jasa merupakan salah satu kebijaksanaan penting dalam meningkatkan daya saing produk/jasa yang harus memberi kepuasan kepada konsumen melebihi atau paling tidak sama dengan kualitas produk/jasa dari pesaing.
2. Sudut manajemen pemasaran, kualitas produk/jasa merupakan salah satu unsur utama dalam bauran pemasaran (*marketing mix*), yaitu produk, harga, promosi, dan saluran distribusi yang dapat meningkatkan volume penjualan dan memperluas pangsa pasar perusahaan.

(Nasution (2004:7-9), pada dasarnya sistem kualitas modern dapat dicirikan oleh lima karakteristik, yaitu:

1. Berorientasi pada konsumen
2. Adanya partisipasi aktif dalam peningkatan kualitas secara kontinu

3. Adanya pemahaman dari setiap orang terhadap tanggung jawab yang spesifik untuk kualitas
4. Adanya aktifitas yang berorientasi pada tindakan pencegahan kerusakan dan bukan hanya berfokus pada upaya mendeteksi kerusakan saja
5. Adanya suatu filosofi yang menganggap bahwa kualitas merupakan suatu jalan hidup

Langkah-langkah yang dilakukan untuk menciptakan sistem kualitas modern menjadi lebih efektif menurut Thoby Mutis dan Gasperz (dalam Nasution; 2004:9) antara lain:

1. Mengidentifikasi dan merinci sasaran dan kebijakan kualitas
2. Berorientasi pada kepuasan pelanggan/konsumen
3. Mengerahkan semua aktifitas untuk mencapai sasaran dan kebijaksanaan kualitas
4. Mengintegrasikan aktifitas-aktifitas di dalam organisasi
5. Memberikan penjelasan tugas-tugas kepada personil untuk bersikap mementingkan kualitas guna mensukseskan program pengendalian kualitas terpadu.

### **Kepuasan masyarakat/pelanggan**

Pelanggan atau konsumen adalah semua orang yang menuntut kita untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu, dan karena itu akan memberikan pengaruh pada performansi kita atau perusahaan (Nasution; 2004:45).

Menurut Freeport Maine (dalam Nasution; 2004:46) terdapat beberapa definisi pelanggan, yaitu sebagai berikut :

1. Pelanggan adalah orang yang tidak tergantung pada kita, tetapi kita yang tergantung padanya
2. Pelanggan adalah orang yang membawa kita kepada apa keinginannya
3. Tidak ada seorangpun yang pernah berargumentasi dengan pelanggan
4. Pelanggan adalah orang yang teramat penting untuk dipuaskan

Karena fokus dari kualitas adalah kepuasan pelanggan, maka perlu dipahami komponen-komponen yang berkaitan dengan pelanggan. Pada dasarnya, kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana sebagai suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi (Nasution; 2004: 48).

Band dalam Nasution (2004:49) menyatakan secara sederhana definisi pelanggan sebagai berikut:

*“Satisfaction in the state in which customer need, wants and expectations, through the transaction cycle, are not exceeded, resulting in repurchase and continuing loyalty. In other words, if customer satisfaction could be expressed as a ratio, it would look like this : customer satisfaction = perceived quality : needs, wants, and expectation.”*

Definisi kepuasan dari Band di atas, merumuskan kepuasan pelanggan sebagai perbandingan antara kualitas dari barang atau jasa yang dirasakan dengan keinginan, kebutuhan dan harapan pelanggan. Lebih lanjut Band mengemukakan, apabila tercapai kepuasan pelanggan, maka akan timbul pembelian ulang dan kesetiaan.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan

pelanggan menurut Gasperz dalam Nasution (2004:50) antara lain :

1. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen/pemasok produk (perusahaan). Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginannya besar maka harapan atau ekspektasinya akan tinggi, demikian pula sebaliknya
2. Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya
3. Pengalaman dari teman-teman, di mana mereka akan menceritakan kualitas produk yang akan dibeli oleh pelanggan itu. Hal ini jelas mempengaruhi persepsi pelanggan terutama pada produk-produk yang dirasakan beresiko tinggi
4. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga berpengaruh terhadap persepsi pelanggan

Kinerja juga merujuk kepada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja dinyatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik. Kinerja juga merupakan fungsi interaksi antara kemampuan atau Ability (A), motivasi atau Motivation (M) dan kesempatan atau Opportunity (O), yaitu  $\text{kinerja} = f(A \times M \times O)$ . artinya kinerja merupakan fungsi dari kemampuan, motivasi dan kesempatan (Robbins: 1996), dengan demikian, kinerja ditentukan oleh factor-faktor kemampuan, motivasi dan kesempatan. Kesempatan kinerja adalah tingkat-tingkat kinerja yang tinggi yang sebagian merupakan fungsi dari

tiadanya rintangan-rintangan yang mengendalikan karyawan.

Sehubungan dengan itu, kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Jika dikaitkan dengan performance sebagai kata benda dimana salah satu entrinya adalah hasil sesuatu pekerjaan, pengertian performance atau kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggungjawabnya masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan secara legal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral atau etika.

Kinerja dalam menjalankan fungsinya tidak berdiri sendiri, tapi berhubungan dengan kepuasan kerja dan tingkat imbalan, dipengaruhi oleh ketrampilan, kemampuan dan sifat-sifat individu. Oleh karena itu kinerja individu pada dasarnya dipengaruhi oleh faktor faktor : (a) harapan mengenai imbalah; (b) dorongan; (c) kemampuan, kebutuhan dan sifat; (d) persepsi terhadap tugas; (e) imbalan internal dan eksternal; (f) persepsi terhadap tingkat imbalan dan kepuasan kerja. Dengan demikian, kinerja pada dasarnya dipengaruhi oleh tiga hal, yaitu: kemampuan, keinginan dan lingkungan.

Kepuasan kerja itu sendiri adalah perasaan individu adalah perasaan individu terhadap pekerjaannya. Perasaan ini berupa statu hasil penilaian mengenai seberapa jauh pekerjaannya secara keseluruhan mampu memuaskan kebutuhannya. Kepuasan



tersebut berhubungan dengan faktor-faktor individu, yakni :

- a. kepribadian, seperti aktualisasi diri, kemampuan menghadapi tantangan, kemampuan menghadapi tekanan;
- b. status dan senioritas, makin tinggi hirarkhis di dalam organisasi lebih mudah individu tersebut untuk puas;
- c. kecocokan dengan minat, semakin cocok minat individu semakin tinggi kepuasan kerjanya;
- d. kepuasan individu dalam hidupnya, yaitu individu yang mempunyai kepuasan yang tinggi terhadap elemen-elemen kehidupannya yang tidak berhubungan dengan kerja, biasanya akan mempunyai kepuasan kerja yang tinggi.

#### **METODOLOGI PENELITIAN**

Obyek dari penelitian ini adalah tingkat kepuasan dari para pengguna jasa layanan yang diberikan oleh perangkat Kantor Desa Bandung Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung. Penelitian ini dilakukan pada Kantor Desa Bandung di Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif-kuantitatif. Penelitian ini merupakan jenis penelitian terapan, dimana penelitian ini bertujuan memaparkan dan sekaligus menggambarkan tingkat kepuasan para pengguna jasa layanan yang diselenggarakan oleh perangkat Kantor Desa Bandung Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna layanan Kantor Desa Bandung Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *random sampling* (pengambilan sampel acak sederhana). Teknik pengambilan sampel acak digunakan dengan pertimbangan bahwa setiap anggota populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk menjadi sampel.

Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan kepuasan layanan perpustakaan, sampel atau responden terpilih ditetapkan minimal 150 orang dari jumlah populasi penerima layanan dengan dasar:

$$(\text{Jumlah Unsur} + 1) \times 10 = \text{Jumlah Responden}$$

Dalam penelitian ini penggalan data lebih ditekankan pada penggunaan kuesioner yang dibagikan untuk diisi oleh responden. Kuesioner yang dibagikan kepada responden di dalamnya mencakup 14 butir pertanyaan dengan kalimat-kalimat pernyataan di mana responden diminta memberikan tanggapan dengan memberikan tanda silang (X) pada beberapa pilihan yang tersedia. Secara umum kuesioner yang dibagikan kepada responden dibagi menjadi dua bagian, yaitu:

1. Bagian Kesatu, yaitu digunakan untuk merekam data pribadi dari responden.
2. Bagian Kedua, yaitu digunakan untuk mengetahui respon dari responden berkaitan dengan obyek yang diteliti melalui item-item pertanyaan yang relevan dan digunakan sebagai data input untuk pemetaan persepsi.

Jenis skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknis skoring dari tanggapan responden dengan menggunakan pendekatan *attitude scales*, di mana alat pengukuran ini digunakan untuk mengukur tanggapan pengguna terhadap 14 unsur layanan. Teknik skala yang digunakan adalah

Skala Linker, di mana skala ini digunakan untuk menggambarkan persepsi pengguna layanan Kantor Desa Bandung Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung. Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur layanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas layanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik.

1. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1;
2. Kurang baik diberi nilai persepsi 2;
3. Baik diberi nilai persepsi 3;
4. Sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Penilaian terhadap unsur prosedur layanan adalah sebagai berikut:

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur layanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, birokrasi terlalu banyak sehingga prosesnya tidak efektif.
- 2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur layanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur layanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- 4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur layanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

Jenis data yang dikumpulkan berupa data yang bersifat kuantitatif dan kualitatif yang terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diambil langsung melalui pengamatan, wawancara dan menyebarkan kuesioner kepada responden. Pengambilan data dalam penelitian ini lebih ditekankan pada penggunaan kuesioner yang

dibagikan untuk diisi oleh responden. Data sekunder diperoleh dari Kantor Desa Bandung Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung seperti struktur organisasi, TUPOKSI, jumlah petugas, jumlah layanan, dan lain-lain data yang relevan. Di samping itu juga dilakukan kegiatan studi literatur, studi ini dilaksanakan untuk mengetahui teori yang mendukung dalam pelaksanaan penelitian utamanya yang berkaitan dengan manajemen jasa, layanan publik, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan.

Data variabel berkenaan dengan kepuasan layanan Kantor Desa Bandung Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung meliputi variabel input dan variabel output. Variabel input disebut juga dengan variabel bebas terdiri dari 14 unsur layanan yang termuat dalam kuesioner dan diisi oleh responden, sementara variabel output atau disebut juga dengan variabel terikat adalah tingkat kepuasan yang dipersepsikan oleh para masyarakat pengguna layanan Kantor Desa Bandung Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung

### **Definisi Operasional**

Data yang diperoleh harus mudah diinterpretasikan dan ditafsirkan, untuk itu peneliti menyampaikan definisi operasional atas variabel penelitian sebagai berikut:

1. Kemudahan prosedur layanan, yaitu kemudahan tahapan layanan yang diberikan kepada pengguna/ masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Kesesuaian persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan

- pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani, keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawab)
  4. Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
  5. Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
  6. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
  7. Kecepatan pelayanan, target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh penyelenggara pelayanan.
  8. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghormati dan menghargai.
  9. Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
  10. Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.

11. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana layanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima layanan
12. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan.
13. Kepastian jadwal layanan, yaitu terjaminnya kepastian jadwal layanan yang diberikan kepada masyarakat pengguna layanan.
14. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan layanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.

**Alat Analisa**

Alat analisa yang digunakan yaitu analisa kuantitatif. Berdasarkan alat analisa kuantitatif, maka nilai kepuasan layanan publik dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur layanan. Dalam penghitungan tingkat kepuasan layanan publik terhadap 14 unsur layanan yang dikaji, setiap unsur layanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\sum \text{Bobot} \cdot 1}{\sum \text{Unsur} \cdot 14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai kepuasan layanan publik digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKP} = \frac{\sum \text{Nilai Persepsi Per Unsur}}{\sum \text{Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKP yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

IKP Unit Pelayanan X 25

Selanjutnya hasil akhir dari IKP dirujuk ke tabel untuk mengetahui tingkat kepuasan layanan publik sebagaimana yang termaktub dalam Keputusan Menpan Nomor : Kep/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, sebagai berikut:

Tabel 1: Indeks Kepuasan Layanan Publik

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

## PEMBAHASAN

### Deskripsi Responden

Jumlah responden yang diambil dalam penelitian ini adalah 150 orang. Yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah para pihak yang memerlukan pelayanan di Kantor Desa Bandung, Kabupaten Tulungagung.

Gambaran mengenai responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 2: Jenis kelamin responden

Jenis Kelamin	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
Laki-laki	50	33,33
Perempuan	100	66,7
Jumlah	150	100

Sumber : Data primer diolah, 2014

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa pemohon layanan pada Kantor Desa Bandung, Kabupaten Tulungagung sebagian terbesarnya adalah perempuan dengan prosentasi 66,7%. Sedangkan laki-laki lebih sedikit dengan persentase sebesar 33,33%.

Gambaran masyarakat Desa Bandung yang menjadi responden pada penelitian ini berdasarkan usia adalah sebagai berikut:

Tabel 3: Usia responden

Usia Responden	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
≤ 20 tahun	25	16,7
21 – 40 tahun	109	72,7
41 – 60 tahun	16	10,7
≥ 61 tahun	0	0
Jumlah	150	100

Sumber : Data primer diolah, 2014

Usia responden terdistribusi menjadi empat kelompok usia yakni dibawah atau sama dengan 20 tahun sebanyak 25 orang responden atau 16,7%, diantara usia 21 – 40 tahun sebanyak 109 responden atau 72,7%, interval usia 41 – 60 tahun sejumlah 16 responden atau 10,7% dan diatas atau sama dengan 61 tahun 0%.

Gambaran masyarakat Desa Bandung yang menjadi responden pada penelitian ini berdasarkan pendidikan adalah sebagai berikut:

Tabel 4: Tingkat Pendidikan responden

Pendidikan Responden	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
SD ke bawah	10	6,7
SMP sederajat	37	24,7
SMA sederajat	80	53,3
D1/D2/D3	10	6,7
S1	13	8,7
S2 ke atas	0	0
Jumlah	150	100

Sumber : Data primer diolah, 2014

Variasi tingkat pendidikan responden mencerminkan bahwa pengguna layanan di Kantor Desa Bandung, Kabupaten Tulungagung didominasi tingkat SMA sederajat yakni sebanyak 80 responden atau 53,3%, diikuti SMP sederajat sebanyak 37 responden atau 24,7%, berturut turut sarjana strata-1 13 responden atau 8,7%, Diploma 10 responden atau 6,7% serta SD ke bawah 10 responden atau 6,7%.

Memperhatikan komposisi tingkat pendidikan responden diatas nyata bahwa responden memiliki pendidikan dan pengetahuan yang cukup baik.

**Nilai Indeks Kepuasan Pengguna**

Berdasarkan hasil perhitungan pada lampiran, maka nilai dari keempatbelas unsur layanan adalah sebagaimana yang termuat dalam tabel 4 Jumlah nilai dari setiap layanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur layanan, sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap layanan merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur layanan dikalikan dengan penimbang yang sama yaitu 0,071, maka nilai indeks kepuasan pengguna dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(2,07 \times 0,071) + (2,4 \times 0,071) + (2,52 \times 0,071) + (2 \times 0,071) + (2,07 \times 0,071) + (1,98 \times 0,071) + (2,29 \times 0,071) + (2,7 \times 0,071) + (2,8 \times 0,071) + (1,79 \times 0,071) + (2,34 \times 0,071) + (2,82 \times 0,071) + (2,18 \times 0,071) + (2,01 \times 0,071) = 2,270$$

Tabel 5: Nilai Unsur Layanan Kantor Desa

No.	UNSUR LAYANAN	Simbol	Nilai
1	Kemudahan Prosedur pelayanan	U1	2,07
2	Kesesuaian Persyaratan pelayanan	U2	2,4
3	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	U3	2,52
4	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	U4	2
5	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	U5	2,07
6	Kemampuan petugas dalam memberikan	U6	1,98

	pelayanan		
7	Kecepatan pelayanan	U7	2,29
8	Kesopanan dan keramahan petugas	U8	2,7
9	Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan	U9	2,8
10	Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	U10	1,79
11	Kondisi kenyamanan lingkungan	U11	2,34
12	Keamanan pelayanan	U12	2,82
13	Kemudahan mendapat informasi tentang layanan	U13	2,18
14	Ketepatan jadwal layanan	U14	2,01
	NILAI IKP	-	2,270
	Indeks Kepuasan Pengguna Perpustakaan	-	67,50

Nilai persepsi interval IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dapat di lihat pada tabel berikut :

Tabel 6: Nilai Persepsi Interval IKM, Mutu dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayan-an	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

Berdasarkan data pada tabel 5 dan 6 maka nilai indeks kepuasan pengguna dapat dihitung hasilnya sebagai beriku :

Nilai IKP setelah dikonversi =  
 Nilai Indeks x Nilai Dasar =  
 2,270 x 25 = **67,50**

1. Mutu pelayanan Baik (B)
2. Kinerja unit pelayanan adalah Baik (B)

Nilai unsur layanan pada Kantor Desa Bandung, Kabupaten Tulungagung berdasarkan ranking dapat dilihat pada tabel 9. Dengan melihat data pada tabel 9 kita dapat mengetahui unsur-unsur layanan yang menduduki peringkat 1 sampai dengan 14 dan dapat dilihat unsur mana saja yang mempunyai nilai tertinggi atau terendah.

Tabel 7: Nilai Unsur Layanan Kantor Desa Bandung Berdasarkan Ranking

No.	Unsur Layanan	Simbol	Nilai
1	Keamanan pelayanan	U12	2,82
2	Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan	U 9	2,8
3	Kesopanan dan keramahan petugas	U8	2,7
4	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	U3	2,52

5	Kesesuaian Persyaratan pelayanan	U2	2,4
6	Kondisi kenyamanan lingkungan	U11	2,34
7	Kecepatan pelayanan	U7	2,29
8	Kemudahan mendapat informasi tentang layanan	U13	2,18
9	Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	U5	2,07
10	Kemudahan Prosedur pelayanan	U1	2,07
11	Ketepatan jadwal layanan	U14	2,01
12	Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	U4	2
13	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	U6	1,98
14	Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	U10	1,79

### Nilai Unsur-unsur Layanan

#### Prosedur Pelayanan (U1)

Berdasarkan data primer yang diolah dan merujuk pada hasil kompilasi sebagaimana Tabel 7 dapat diketahui bahwa prosedur pelayanan secara *single/parsial* merupakan unsur layanan yang memiliki nilai 2,07 berada pada interval IKM level kedua yakni 1,76-2,50 yang berarti secara umum berada pada level kualitas layanan kategori kurang baik ( C ). Jika dilihat hasil pada tabel 7 didapat bahwa unsur prosedur pelayanan menempati ranking ke-10 yang berarti menurut persepsi pengguna layanan Kantor Desa Bandung, Kabupaten Tulungagung maka prosedur pelayanan tidak mudah.

#### Kesesuaian persyaratan pelayanan (U2)

Berdasarkan data primer yang diolah dan merujuk pada hasil komputasi sebagaimana tabel di atas dapat diketahui bahwa kesesuaian persyaratan pelayanan (U2) secara *single/parsial* merupakan unsur layanan yang memiliki nilai 2,4 berada pada interval IKM level kedua yakni 1,76-2,50 yang berarti secara umum berada pada level kualitas layanan kategori kurang baik ( C ). Jika dilihat hasil pada di atas didapat bahwa unsur kesesuaian persyaratan pelayanan menempati ranking ke-5 yang berarti

menurut persepsi pengguna layanan Kantor Desa Bandung, Kabupaten Tulungagung maka kesesuaian persyaratan pelayanan tidak sesuai.

#### Kejelasan dan Kepastian Petugas yang Melayani (U3)

Berdasarkan data primer yang diolah dan merujuk pada hasil komputasi sebagaimana tabel di atas dapat diketahui bahwa kejelasan dan kepastian petugas yang melayani secara *single/parsial* merupakan unsur layanan yang memiliki nilai 2,52 berada pada interval IKM level ketiga yakni 2,51-3,25 yang berarti secara umum berada pada level kualitas layanan kategori baik ( B ). Jika dilihat hasil pada di atas didapat bahwa unsur kejelasan dan kepastian petugas yang melayani menempati ranking ke-4 yang berarti menurut persepsi pengguna layanan Kantor Desa Bandung, Kabupaten Tulungagung maka petugas yang melayani relatif jelas dan pasti.

#### Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan (U4)

Berdasarkan data primer yang diolah dan merujuk pada hasil komputasi sebagaimana di atas dapat diketahui bahwa kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan secara *single/parsial* merupakan unsur layanan yang memiliki nilai 2 berada pada interval IKM level kedua yakni 1,76-2,50 yang berarti secara umum berada pada level kualitas layanan kategori kurang baik ( C ). Jika dilihat hasil pada di atas didapat bahwa unsur kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan menempati ranking ke-12 yang berarti menurut persepsi pengguna layanan Kantor Desa Bandung, Kabupaten Tulungagung kedisiplinan

petugas dalam memberikan pelayanan kurang disiplin.

#### **Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan (U5)**

Berdasarkan data primer yang diolah dan merujuk pada hasil komputasi sebagaimana di atas dapat diketahui bahwa tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan secara *single/parsial* merupakan unsur layanan yang memiliki nilai 2,07 berada pada interval IKM level kedua yakni 1,76-2,50 yang berarti secara umum berada pada level kualitas layanan kategori kurang baik ( C ). Jika dilihat hasil pada di atas 6, didapat bahwa unsur tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan menempati ranking ke-9 yang berarti menurut persepsi pengguna layanan Kantor Desa Bandung, Kabupaten Tulungagung maka tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan kurang bertanggung jawab.

#### **Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan (U6)**

Berdasarkan data primer yang diolah dan merujuk pada hasil komputasi sebagaimana di atas dapat diketahui bahwa kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara *single/parsial* merupakan unsur layanan yang memiliki nilai 1,98 berada pada interval IKM level kedua yakni 1,76-2,50 yang berarti secara umum berada pada level kualitas layanan kategori kurang baik ( C ). Jika dilihat hasil pada di atas didapat bahwa unsur kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan menempati ranking ke-13 yang berarti menurut persepsi pengguna layanan Kantor Desa Bandung, Kabupaten Tulungagung maka kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dianggap kurang mampu.

#### **Kecepatan pelayanan (U7)**

Berdasarkan data primer yang diolah dan merujuk pada hasil komputasi sebagaimana di atas dapat diketahui bahwa kecepatan pelayanan secara *single/parsial* merupakan unsur layanan yang memiliki nilai 2,29 berada pada interval IKM level kedua yakni 1,76-2,50 yang berarti secara umum berada pada level kualitas layanan kategori kurang baik (C). Jika dilihat hasil pada di atas didapat bahwa unsur kecepatan pelayanan menempati ranking ke-7 yang berarti menurut persepsi pengguna layanan Kantor Desa Bandung, Kabupaten Tulungagung kecepatan pelayanan kurang cepat.

#### **Kesopanan dan keramahan petugas (U8)**

Berdasarkan data primer yang diolah dan merujuk pada hasil komputasi sebagaimana di atas dapat diketahui bahwa kesopanan dan keramahan petugas layanan secara *single/parsial* merupakan unsur layanan yang memiliki nilai 2,7 berada pada interval IKM level ketiga yakni 2,51-3,25 yang berarti secara umum berada pada level kualitas layanan kategori baik ( B ). Jika dilihat hasil pada di atas didapat bahwa unsur kesopanan dan keramahan petugas layanan menempati ranking ke-3 yang berarti menurut persepsi pengguna layanan Kantor Desa Bandung, Kabupaten Tulungagung maka petugas layanan Kantor Desa Bandung, Kabupaten Tulungagung relatif sopan dan ramah.

#### **Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan (U9)**

Berdasarkan data primer yang diolah dan merujuk pada hasil komputasi sebagaimana di atas dapat diketahui bahwa kewajaran biaya untuk mendapatkan

pelayanan secara *single/parsial* merupakan unsur layanan yang memiliki nilai 2,8 berada pada interval IKM level kedua yakni 2,51-3,25 yang berarti secara umum berada pada level kualitas layanan kategori baik ( B ). Jika dilihat hasil pada di atas didapat bahwa unsur kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan menempati ranking ke-2 yang berarti menurut persepsi pengguna layanan Kantor Desa Bandung, Kabupaten Tulungagung maka kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan relatif wajar.

**Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan (U10)**

Berdasarkan data primer yang diolah dan merujuk pada hasil komputasi sebagaimana di atas dapat diketahui bahwa kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan secara *single/parsial* merupakan unsur layanan yang memiliki nilai 1,79 berada pada interval IKM level kedua yakni 1,76-2,50 yang berarti secara umum berada pada level kualitas layanan kategori kurang baik ( C ). Jika dilihat hasil pada di atas didapat bahwa unsur kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan menempati ranking ke-14 yang berarti menurut persepsi pengguna layanan Kantor Desa Bandung, Kabupaten Tulungagung maka terjadi ketidaksesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan.

**Kondisi kenyamanan Lingkungan (U11)**

Berdasarkan data primer yang diolah dan merujuk pada hasil komputasi sebagaimana di atas dapat diketahui bahwa kondisi kenyamanan lingkungan secara *single/parsial* merupakan unsur layanan yang memiliki nilai 2,34 berada pada interval IKM level kedua yakni 1,76-2,50 yang berarti

secara umum menempatkan diri pada level kualitas layanan kategori kurang baik ( C ). Jika dilihat hasil pada di atas didapat bahwa unsur kondisi kenyamanan lingkungan menempati ranking ke-6 yang berarti menurut persepsi pengguna layanan Kantor Desa Bandung, Kabupaten Tulungagung maka lingkungan Kantor Desa Bandung, Kabupaten Tulungagung tidak nyaman.

**Keamanan Pelayanan (U12)**

Berdasarkan data primer yang diolah dan merujuk pada hasil komputasi sebagaimana di atas dapat diketahui bahwa keamanan pelayanan secara *single/parsial* merupakan unsur layanan yang memiliki nilai 2,82 berada pada interval IKM level ketiga yakni 2,51-3,25 yang berarti secara umum berada pada level kualitas layanan kategori baik ( B ). Jika dilihat hasil pada Tabel 4.6, didapat bahwa unsur keamanan pelayanan menempati ranking ke-1 yang berarti menurut persepsi pengguna layanan Kantor Desa Bandung, Kabupaten Tulungagung maka Kantor Desa Bandung, Kabupaten Tulungagung Tulungagung relatif aman.

**Kepastian jadwal layanan (U13)**

Berdasarkan data primer yang diolah dan merujuk pada hasil komputasi sebagaimana Tabel 4.4, dapat diketahui bahwa kepastian jadwal layanan secara *single/parsial* merupakan unsur layanan yang memiliki nilai 2,18 berada pada interval IKM level kedua yakni 1,76-2,50 yang berarti secara umum berada pada level kualitas layanan kategori kurang baik ( C ). Jika dilihat hasil pada Tabel 4.6, didapat bahwa unsur kepastian jadwal layanan menempati ranking ke-8 yang berarti menurut persepsi pengguna layanan, maka kepastian jadwal



layanan di Kantor Desa Bandung, Kabupaten Tulungagung belum sesuai seperti yang diharapkan pelanggan.

#### **Keadilan mendapatkan pelayanan (U14)**

Berdasarkan data primer yang diolah dan merujuk pada hasil komputasi sebagaimana di atas dapat diketahui bahwa keadilan mendapatkan pelayanan secara *single/parsial* merupakan unsur layanan yang memiliki nilai 2,01 berada pada interval IKM level kedua yakni 1,76-2,50 yang berarti secara umum berada pada level kualitas layanan kategori kurang baik ( C ). Jika dilihat hasil pada di atas, didapat bahwa unsur keadilan mendapatkan pelayanan menempati ranking ke-11 yang berarti menurut persepsi pengguna layanan Kantor Desa Bandung, Kabupaten Tulungagung maka pelaksanaannya tidak cukup adil.

#### **Pengujian Akhir**

Berdasarkan pada hasil akhir dari nilai indeks kepuasan pengguna (IKP) tersebut serta dengan merujuk pada Keputusan Menpan Nomor : Kep/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, dapat diketahui bahwa nilai indeks kepuasan pengguna di Kantor Desa Bandung, Kabupaten Tulungagung sebesar 67,50 berada pada nilai interval konversi IKM level ketiga yakni 62,51-81,25 dan masuk dalam level kualitas layanan kategori baik ( B ).

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **Simpulan**

Berdasarkan latar belakang masalah, tujuan penelitian, dan hasil penelitian serta

pembahasan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Layanan yang telah diberikan oleh Kantor Desa Bandung, Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung kepada penggunanya yang diukur melalui Indeks Kepuasan Pengguna bernilai 67,50 dengan kategori tingkat layanan adalah baik (B). Hal ini berarti bahwa layanan yang selama ini diberikan oleh Kantor Desa Bandung, Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung telah memberikan kepuasan kepada masyarakat.
2. Unsur layanan yang paling memuaskan bagi masyarakat adalah unsur keamanan layanan (U12) dengan nilai 2,82. Unsur layanan ini telah memberikan kontribusi yang cukup signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan pada Kantor Desa Bandung, Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung.
3. Unsur layanan yang menduduki nilai terbawah adalah unsur 10 (U10) dengan nilai 1,79, unsur 6(U6) dengan nilai 1,98, serta unsur 4 (U4) dengan nilai 2.

#### **Saran**

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas, maka diajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Mengingat unsur layanan yang paling memuaskan bagi para masyarakat Desa Bandung yang membutuhkan pelayanan di Kantor Desa Bandung, Kecamatan Bandung Kabupaten Tulungagung adalah keamanan layanan maka unsur ini harus dipertahankan dan bila perlu ditingkatkan dengan cara penyediaan fasilitas yang dapat menunjang keamanan layanan dan dapat dipakai sebagai "*brand image*".

2. Terdapat tiga unsur layanan yang perlu mendapatkan perhatian dan perlakuan khusus karena menempati rangking terbawah yakni unsur U10, kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan, unsur U6, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan serta U4, kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Bagyo, Yupono, 2003. *Statistika: Untuk Penelitian Ekonomi dan Sosial*. Malang: Penerbit Bayumedia Publishing.
- Barata, Atep Adya, 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Cetakan Kedua, Jakarta: Penerbit Elex Media Komputindo.
- Bungin, M. Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*. Cetakan Ketiga Jakarta: Penerbit Kencana.
- Irianto, Agus. 2004. *Statistik: Konsep Dasar dan Aplikasinya*., Cetakan Keempat. Jakarta: Kencana.
- Prasetyo, Bambang dan Jannah, Lina Miftahul. 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif*, Cetakan Keempat. Jakarta: Penerbit Raja Grafindo Persada.
- Robbins, Stephen P. *Perilaku Organisasi*. Jilid I dan II. Edisi Kedelapan. Jakarta: PT Prenhalindo.
- Sugiyono. 2009. *Statistika Untuk Penelitian*. Cetakan Kelima belas. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Suharso, Puguh. 200. *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis: Pendekatan Filosofi dan Praktis*, Jakarta: Penerbit Indeks.
- Sukardi. 2003. *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kompetensi dan Praktiknya*. Cetakan Ketig. Jakarta; Penerbit Bumi Aksara.