

## **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PEGAWAI KANTOR DESA PANTE GAJAH KECAMATAN PEUSANGAN KABUPATEN BIREUEN**

**Fitri Ernalis**

Program Studi Administrasi Publik FISIP Universitas Almuslim

[fitriernalis@gmail.com](mailto:fitriernalis@gmail.com)

### **ABSTRAK**

*Kantor Desa merupakan tempat di mana karyawan bekerja untuk melayani segala kebutuhan yang diperlukan masyarakat, seperti pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk), Permintaan Surat kelahiran, Dokumen Kartu Keluarga dan lain-lain. Untuk mengetahui apakah kepuasan masyarakat sudah terpenuhi, maka perlu diadakan suatu riset untuk mengidentifikasi kepuasan masyarakat adalah Service Quality (ServQual). Konsep ServQual dikembangkan untuk memenuhi harapan-harapan masyarakat akan kualitas. Atribut pelayanan yang harus diperhatikan pihak desa dan menjadi prioritas utama untuk dibenahi di seluruh Desa dan atribut prosedur dan kecepatan. Atribut pelayanan yang menjadi prioritas kedua untuk dibenahi adalah atribut transparansi biaya, kemampuan petugas, pemahaman, dan kesungguhan, sedangkan atribut ketelitian dan atribut keakuratan menjadi atribut prioritas ketiga yang harus dibenahi, prioritas keempat yang harus dibenahi adalah atribut realisasi, kesediaan memberikan informasi, kesediaan membantu, keramahan petugas dan atribut kepercayaan terhadap petugas. Atribut yang pada saat ini tidak terlalu menjadi prioritas disebabkan atribut pelayanan ini sudah memenuhi tingkat kepentingan masyarakat, prioritas rendah dan bahkan berlebihan adalah atribut lokasi, penampilan kantor, kebersihan, penampilan aparat, keberadaan pimpinan, kesediaan menanggapi, pengetahuan petugas dan atribut keakraban. Dari hasil penelitian dan pembahasan karya ilmiah tentang analisis tingkat kepuasan masyarakat desa Pante Gajah terhadap pelayanan pegawai kantor Desa Pante Gajah, maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat sangat puas terhadap pelayanan pegawai kantor desa.*

**Kata kunci:** Kantor Desa, KTP, Kartu Keluarga, Pelayanan Publik.

### **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik oleh aparat pemerintah dewasa ini banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat disampaikan. Kantor desa merupakan tempat di mana karyawan bekerja untuk melayani segala kebutuhan yang diperlukan masyarakat, seperti pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk), Permintaan Surat kelahiran, Dokumen Kartu Keluarga dan lain-lain.

Penelitian ini diharapkan akan lebih menumbuhkan kesadaran akan pentingnya kualitas pelayanan untuk memberikan yang terbaik terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan sekaligus dasar dari pengembangan kualitas pelayanan masyarakat tidak pernah berhenti. Untuk mengetahui apakah kepuasan masyarakat sudah terpenuhi, maka perlu diadakan suatu riset untuk mengidentifikasi kepuasan masyarakat adalah *Service Quality* (ServQual).

Konsep ServQual di kembangkan untuk memenuhi harapan-harapan masyarakat akan kualitas. Atribut pelayanan yang harus diperhatikan pihak desa dan menjadi prioritas utama untuk dibenahi di seluruh Desa dan atribut prosedur dan kecepatan, atribut pelayanan yang menjadi prioritas kedua untuk dibenahi adalah atribut transparansi biaya, kemampuan petugas, pemahaman, dan kesungguhan, sedangkan atribut ketelitian dan atribut keakuratan menjadi atribut prioritas ketiga yang harus dibenahi, prioritas keempat yang harus dibenahi adalah atribut realisasi, kesediaan memberikan informasi, kesediaan membantu, keramahan petugas dan atribut kepercayaan terhadap petugas, sedangkan atribut yang pada saat ini tidak terlalu menjadi prioritas disebabkan atribut pelayanan ini sudah memenuhi tingkat kepentingan masyarakat, prioritas rendah dan bahkan berlebihan adalah atribut lokasi,

penampilan kantor, kebersihan, penampilan aparat, keberadaan pimpinan, kesediaan menanggapi, pengetahuan petugas dan atribut keakraban.

Perkembangan konsep pelayanan, sering dengan reformasi disektor publik atau pemerintah yang mulai mengadopsi pendekatan pelayanan yang dilakukan sektor privat atau bisnis dalam rangka kompetisi untuk memberikan yang terbaik kepada masyarakat mulai ditempatkan bukan hanya sebagai penerima pelayanan mengikuti kemauan yang memberi pelayanan, tetapi masyarakat ditempatkan sebagai pelanggan atau konsumen, yang menjadi penentu tingkat pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan berbagai batasan konsep tersebut di atas, menunjukkan bahwa pelayanan publik berkaitan dengan kegiatan yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara baik dan berkualitas sebagai konsekuensi dari tugas dan fungsi pelayanan diembannya, berdasarkan hak-hak yang dimiliki oleh masyarakat dalam rangka mencapai tujuan pemerintah dan pembangunan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini mulai dilaksanakan pada tanggal 06 Maret 2021-06 Mei 2021. Sedangkan, tempat penelitian yaitu di Desa Pante Gajah. Metode yang digunakan oleh penulis pada penelitian ini adalah metode deskriptif yaitu suatu cara mengumpulkan data melalui metode yang dapat memberikan gambaran suatu fenomena atau gejala dari suatu keadilan sosial, sikap, pendapat, maupun cara pelaksanaannya.

Data yang digunakan dari penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang langsung diambil dari responden dalam penelitian ini adalah Desa Pante Gajah. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari buku, dokumen atas laporan tertulis lainnya dan majalah yang berhubungan dengan topik yang dibahas.

Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan dari jumlah yang akan diteliti yang menjadi populasi disini adalah masyarakat Desa Pante Gajah. Sampel adalah sebagian dari jumlah keseluruhan dari hasil dianggap mewakili seluruh populasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil yang di peroleh dari wawancara dan penyebaran kuisioner terhadap sejumlah responden dapat disimpulkan bahwa dari 69 responden yang memilih sangat puas 32 orang, 21 orang yang memilih puas, 7 orang yang memilih kurang puas, dan 9 orang yang memilih tidak puas, sedangkan faktor yang mempengaruhi 14 orang yang memilih ada, 44 orang yang memilih sedikit, 7 orang yang memilih kadang-kadang dan 4 orang yang memilih tidak ada. Jadi dapat disimpulkan bahwa masyarakat sangat puas terhadap pelayanan pegawai kantor Desa.

Dampak dan kendala yang dirasakan masyarakat, bahwa dari 69 responden yang memilih ada 12 orang, 13 orang yang memilih sedikit, 26 orang yang memilih kadang-kadang, 18 orang yang memilih tidak ada, sedangkan kendala yang dirasakan masyarakat 19 orang yang memilih ada, 20 orang yang memilih sedikit, 19 orang yang memilih kadang-kadang, 11 orang yang memilih tidak ada. Dapat disimpulkan bahwa masyarakat kadang-kadang merasakan dampak terhadap pelayanan pegawai kantor desa.

Faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan, dapat disimpulkan bahwa dari 69 responden yang memilih pelayanan memuaskan 12 orang atau 17,39%, 35 atau 50,72% yang memilih pelayanan yang baik, 12 orang atau 17,39% yang memilih kepedulian pegawai, 10 orang atau 14,49% yang memilih kejujuran pegawai. Jadi masyarakat merasakan pelayanan yang baik terhadap faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan.

Dampak yang dapat dirasakan masyarakat, dari 69 responden yang memilih pelayanan yang kurang memuaskan 35 orang atau 50,70%, 6 orang atau 8,69% yang memilih pelayanan yang baik, 1 orang atau 1,44% yang memilih pegawai yang tidak jujur, dan 27 orang atau 39,13% yang memilih pegawai yang cuek. Disimpulkan bahwa masyarakat merasakan pelayanan yang kurang memuaskan terhadap pelayanan pegawai kantor Desa.

Pelayanan masyarakat memungut biaya atau tidak, bahwa dari 69 responden yang memilih ada 34 atau 49,27%, 23 orang atau 33,33% yang memilih sedikit, 12 orang atau 17,39% yang memilih kadang-kadang dan tidak ada responden yang menjawab tidak ada. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan masyarakat ada memungut biaya.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Dari hasil penelitian dan pembahasan karya ilmiah tentang analisis tingkat kepuasan masyarakat desa Pante Gajah terhadap pelayanan pegawai kantor Desa Pante Gajah, maka dapat disimpulkan bahwa: sebagian bahkan kebanyakan masyarakat merasakan sangat puas dan mendapatkan pelayanan yang baik terhadap pelayanan pegawai kantor desa.

### **Saran**

Diharapkan kepada pegawai kantor desa agar lebih memperhatikan dan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Masih saja ada pegawai kantor desa yang datang terlambat mengakibatkan pelayanan kepada masyarakat menjadi kurang maksimal. Maka dari itu perlu ditingkatkan kedisiplinan pegawai agar pelayanan masyarakat semakin meningkat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, Suharsimi. 2005. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Baudrilard, Jean. 2011. *Masyarakat Konsumsi*. Yogyakarta: Kreasi Wacana.
- Dwiyanto, Agus. 2003. *Reformasi Pelayanan Publik: Apa yang harus dilakukan?, Policy Brief*". Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Kansil. 2003. *Sistem Pemerintahan Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nurcholis, Hanif. 2007. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta: Grasindo.
- Thoah, Miftah, 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana.
- Winarno, surakhmad. 2002. *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar, Metode dan Teknik*. Bandung: Tarsito.
- Lembaga Administrasi Negara. 2003. Jakarta: *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. LAN.