



# **JEM** Jurnal Equilibrium Manajemen

Online ISSN : 2460-2299

*Desember 2022, Volume-8, Issue-2*

---

## DAFTAR ISI

Angga putra pratama siregar, Dina Octaviani Anita yulianti, Aisyah	PENGGUNAAN MODEL GRAVITAS HUFF UNTUK MENGESTIMASI NIAT BERKUNJUNG KE PUSAT PERBELANJAAN.....1-9
Ariko beni, M. Zalviwan	PENGARUH KESESUAIAN PENEMPATAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR BANK KALBAR CABANG UTAMA PONTIANAK.....10-26
Muhairil, Dina Octaviani	PENGARUH PROFITABILITAS LIKUIDITAS DAN KEBIJAKAN DIVIDEN TERHADAP HARGA SAHAM PERUSAHAAN PERBANKAN YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA.....27-48
Pabriani Santiwi, Adi Mursalin	PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA, CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK LAPTOP ACER ASPIRE (Studi kasus di Kota Pontianak).....49-64
Maulana, Filani R., Dami, Mardono	PENGARUH SEMANGAT DAN KEGAIRAHAN KERJA TERHADAP PRESTASI KERJA PADA BPKAD KABUPATEN LANDAK.....65-87
	ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR DESA ANTAN RAYA BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT.....88-94

## **JURNAL PKM PRODI MANAJEMEN**

### **Editor-In-Chief:**

Adi Mursalin

### **Co-Editor-In-Chief:**

Dina Octaviani

### **Editor:**

Angga Hendharsa

Puty Febriasari

Melya Yosita

### **Reviewer:**

Wahyu Laksana (Universitas Negeri Tanjungpura)

M. Hanafi A. Syukur (Universitas Negeri Tanjungpura)

Rahmatullah Rizieq (Universitas Panca Bhakti) Zalfiwan  
(Universitas Panca Bhakti)

Adi Mursalin (Universitas Panca Bhakti) Razak

Alqadrie (Politeknik Negeri Pontianak)

### **Pelaksana Tata Usaha :**

Hilman

---

Alamat penyunting dan tata usaha : Gedung D, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Bhakti Pontianak, Jl. Komyos Sudarso Pontianak 78113 Telpon (0561) 772627, 776820, langganan 2 nomor setahun Rp. 100.000,- (seratus ribu rupiah) untuk dapat berlangganan dapat menghubungi sekretariat Fakultas Ekonomi Universitas Panca Bhakti.

---

Jurnal PKM Prodi Manajemen diterbitkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Panca Bhakti Pontianak. Dekan : Endang Kristiawati, Pembantu Dekan I : Zalviwan, Pembantu Dekan II : Dina Oktaviani, Pembantu Dekan III : Renny Wulandari

---

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR DESA ANTAN RAYAN BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Maulana Filani Rizal <sup>1)</sup>, Dami <sup>2)</sup>, Mardono <sup>3)</sup>

<sup>1)</sup>Ekonomi, Universitas Panca Bhakti

<sup>2)</sup>Ekonomi, Universitas Panca Bhakti

<sup>3)</sup>Ekonomi, Universitas Panca Bhakti

---

## ABSTRACT

*The purpose of this study to determine the level of community satisfaction. This research method uses descriptive method. Data collection techniques through interviews, questionnaires, and observation and documentation. The data analysis technique used to analyze is the IKM analysis (Community Satisfaction Index) as stipulated in the Men.PAN decision No.14/KEPM.PAN/2017.*

*Samples taken as many as 30 people. According to the Institute of State Administration, public service is a form of service activity carried out by public administrators as an effort to fulfill the needs of service recipients and to implement statutory provisions. If seen from the results of the research, it shows that the community satisfaction given is very good, but there are still sub-variables that must be improved. The author provides some suggestions and input to the village office of Antan Rayan which can be useful and beneficial.*

**Keywords:** *Community Satisfaction Index*

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat. Metode penelitian, ini menggunakan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, kuesioner, dan observasi serta dokumentasi. Teknik analisa data yang digunakan untuk menganalisis adalah analisis IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) sebagaimana telah ditetapkan dalam keputusan Men.PAN Nomor.14/KEPM.PAN/2017.

Sampel yang diambil sebanyak 30 orang. Menurut Lembaga Administrasi Negara, Pelayanan publik adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat yang diberikan Sangat Baik namun masih ada sub variabel yang harus diperbaiki. Penulis memberikan beberapa saran dan masukan kepada pihak Kantor Desa Antan Rayan dapat berguna dan bermanfaat.

**Kata kunci :** Indeks Kepuasan Masyarakat

## **PENDAHULUAN**

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan dari Kantor Desa Antan belum pernah di analisis sehingga tidak diketahui kualitas yang diberikan kepada masyarakat. Hal tersebut jika dibiarkan akan dapat menjadi permasalahan bagi masyarakat mau pun desa tersebut karena tidak ada evaluasi dan pemerintah desa tersebut tidak mengetahui kendala atau permasalahan yang ada pada masyarakat. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat.

Pelayanan terhadap masyarakat yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat, hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan yang disampaikan melalui media massa sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah, mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan instansi Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing.

menciptakan kepuasan masyarakat, setiap instansi pemerintah harus dapat meningkatkan jasa pelayanannya. Hal tersebut dapat diciptakan melalui peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat yang dilayaninya. Semakin baik kualitas pelayanannya, akan semakin tinggi pula penilaian masyarakat terhadap instansi tersebut. Tingginya kualitas pelayanan juga tidak lepas dari dukungan internal instansi pemerintah, terutama dukungan dari sumber daya manusianya.

Jika dianalogikan instansi pemerintah sebagai sebuah perusahaan yang menghasilkan produk, maka Song dan Parry (1997:22) berpendapat bahwa Perusahaan yang jenis produknya sangat inovatif, bermutu tinggi, dengan harga bersaing sehingga dapat bersaing dengan produk lain yang sejenis, akan dapat menarik lebih banyak konsumen. Semakin inovatif suatu produk sehingga dapat memenuhi segala kebutuhan konsumen, maka akan semakin tinggi pula kepuasan konsumen.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Landasan Teori**

Pemasaran merupakan salah satu fungsi bisnis yang penting dalam suatu perusahaan karena kelangsungan hidup perusahaan terletak pada sukses tidaknya

perusahaan tersebut memasarkan produk yang dihasilkannya. Menurut Abdullah dan Tantri (2012: 2): “Pemasaran adalah suatu sistem total dari kegiatan bisnis yang dirancang untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan barang-barang yang dapat memuaskan keinginan dan jasa baik kepada para konsumen saat ini maupun konsumen potensial”. Menurut Kotler, Swee Hoon Ang, Siew Meng Leong, dan Chin Tiong Tan (2000: 7): “Pemasaran adalah suatu proses sosial dan manajerial di mana individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan melalui penciptaan, penawaran, dan pertukaran segala sesuatu yang bernilai (products of value) dengan orang atau kelompok lain”. Sedangkan menurut Philip Kotler (2005: 10): “Pemasaran adalah suatu proses sosial yang dengan nama individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan, dan secara bebas mempertukarkan produk dan jasa yang bernilai dengan pihak lain”.

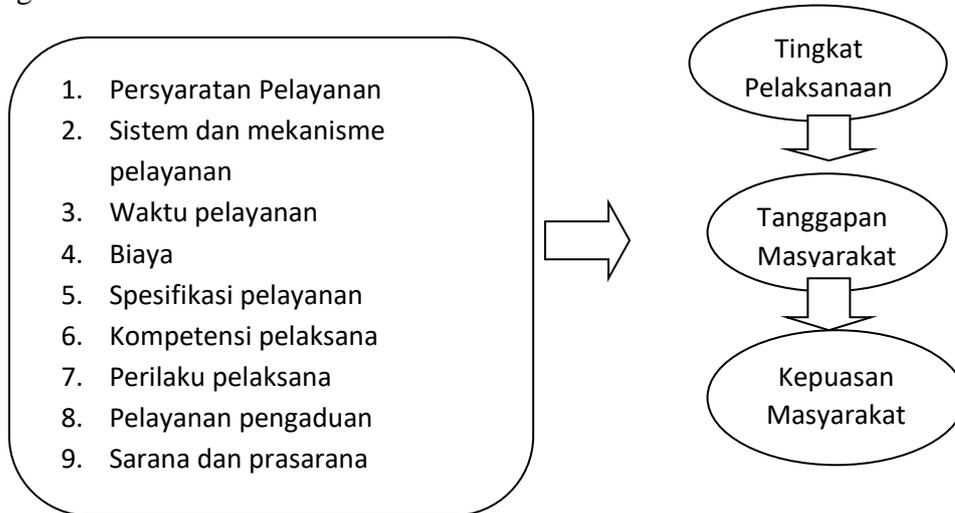
Dari ketiga definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pemasaran merupakan proses sosial dimana individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan melalui penciptaan, penawaran, dan pertukaran secara bebas atas produk dan jasa yang dipakai bagi pihak lain.

#### **1. Jasa Pelayanan Publik**

Pengertian jasa menurut Fandy Tjiptono (2004: 16): jasa adalah “Setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”. Menurut William J. Stanton (1981: 529): “Jasa adalah sesuatu yang dapat diidentifikasi secara terpisah tidak berwujud, ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan. Jasa dapat dihasilkan dengan menggunakan benda-benda berwujud atau tidak”. Sedangkan definisi jasa menurut Valerie A. Zeithaml dan Mary Jo Bitner (2000: 3): “Jasa adalah suatu kegiatan ekonomi yang outputnya bukan produk dikonsumsi bersamaan dengan waktu produksi dan memberikan nilai tambah (seperti kenikmatan, hiburan, santai, sehat) bersifat tidak berwujud”.

### Dimensi IKM (Indek Kepuasan Masyarakat)

Untuk mengetahui tingkat kepuasan suatu jasa pelayanan perlu dinilai berdasarkan beberapa dimensi. Hal ini dimaksudkan untuk memperoleh suatu penilaian yang obyektif dan lengkap. Secara umum, terdapat 14 unsur penentu tingkat kepuasan terhadap kualitas jasa pelayanan publik seperti yang diilustrasikan pada gambar berikut:



#### Dimensi Penentu Kepuasan Jasa Pelayanan

Untuk mendapatkan pemahaman yang lebih detil dapat dilihat penjelasan 9 unsur yang menentukan kualitas jasa pelayanan, Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam keputusan Men. PAN nomor: 14/KEP/M.PAN/2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang *relevan, valid dan reliabel*, sebagai unsur minimal/standart pelayanan minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan pelayanan,
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan,
3. Waktu penyelesaian pelayanan,
4. Biaya/tarif pelayanan,
5. Spesifikasi produk pelayanan
6. Kompetensi pelaksana pelayanan
7. Perilaku pelaksana pelayanan
8. Pelayanan pengaduan
9. Sarana dan prasarana

## METODELOGI PENELITIAN

### Bentuk Penelitian

Penulis menggunakan bentuk penelitian survey. Menurut Singarimbun dan Effendi (1995: 125), bentuk penelitian survey adalah suatu penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang pokok.

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan untuk pengumpulan data adalah observasi, wawancara dan kuesioner dan dikur dengan skala likert.

### Populasi dan sample

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang masih aktif saat penulis mengadakan penelitian. Sampel dalam penelitian ini adalah pegawai yang diambil sebanyak 30 orang responden.

### Teknik Analisa Data

Penulis menggunakan Metode analisis statistik deskriptif dimana penulis juga menggunakan alat kuisisioner untuk mengetahui persepsi dari masyarakat dalam hal ini sebagai responden.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil yang telah diuraikan dalam pembahasan mengenai Pelayanan Yang Diberikan Oleh Kantor Desa Antan Rayan maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

### REKAPITULASI PENILAIAN UNSUR PELAYANAN

No	Unsur Pelayanan	Kinerja	Nilai
1.	Persyaratan pelayanan	Sangat baik	3.57
2.	Sistem dan mekanisme prosedur	Sangat baik	3.57
3.	Waktu penyelesaian pelayanan	Sangat baik	3.67
4.	Biaya/tarif pelayanan	Sangat Baik	3.57
5.	Produk spesifikasi pelayanan	Sangat baik	3.50
6.	Kompetensi pelaksanaan	Sangat baik	3.50
7	Perilaku petugas	Sangat baik	3.63
8	Pengaduan saran dan masukan	Sangat baik	3.50
9	Sarana dan prasarana	Sangat Baik	3.47

Dari rekapitulasi nilai tabel diatas, maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dapat dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$(3,57 \times 0,11) + (3,57 \times 0,11) + (3,67 \times 0,11) + (3,57 \times 0,11) + (3,50 \times 0,11) + (3,50 \times 0,11) + (3,63 \times 0,11) + (3,50 \times 0,11) + (3,47 \times 0,11) = 3,48$$

**Interval Penilaian yang terdiri dari,** Nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan.

Nilai Persepsi	Nilai interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 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

sumber : penyusunan dan penerapan SPM

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- ✓ Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai indeks X Nilai dasar =  $3,48 \times 25 = 87$
- ✓ Jadi Kinerja unit pelayanan pembuatan dokumen kependudukan pada Kantor Desa Antan Raya Kabupaten Landak = **SANGAT BAIK**

## KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat yang diberikan Sangat Baik namun masih ada sub variabel yang harus diperbaiki. Penulis memberikan beberapa saran dan masukan kepada pihak Kantor Desa Antan Rayan dapat berguna dan bermanfaat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Husein Umar, 2003. Metode Penelitian. Jakarta : Salemba Empat
- Kertajaya, Hermawan, 1999, “ Marketing Plus siasat memenagkan persaingan global, PT. Gramedia Pustaka Utama P. 263
- Kotler, Philip, (1997), Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control, 9th Ed., Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, Inc.
- Kuncoro, Mudrajad. 2009. Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi. Jakarta : Erlangga
- Parasuraman, A., Berry, L.L., and Zeithaml, A.V, (1985), A Conceptual Model of Service Quality and Its Service Quality and Its Implication for Future Research, in B.M. Enis, K.K. Cox, and M.P. Mokwa (Eds), *Marketing Classics: A Selections of Influential Articles*, 8th Ed., Engewood, Cliffs, NJ: Prentice Hall International, Inc.
- Santoso, S. (2004). *SPSS statistik multivariat*. Jakarta : Penerbit PT. Elex Media Komputindo-Kelompok Gramedia
- Sekaran, Uma, 2000, RESEARCH METHODS FOR BUSINESS, A Skill-Building Approach ,Third-Edition ,John Willey & Sons.

Song, Michal & Parry, Mark E., 1997, "A Cross National Comparative Study of New Product Development Process : Japan and the US", Journal of Marketing

Sugiyono. 2004. Metode Penelitian Bisnis. CV. Alfabeta. Bandung

Supardi, 2005, "Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis", Penerbit UII Press, Yogyakarta.

Supranto, Johanes. 1997. METODE RISET Aplikasinya dalam Pemasaran. Rineka Cipta. Jakarta.

Tim Redaksi focus media, jan 2008, Pedoman penyusunan dan penerapan standar pelayanan minimal 2008. Fokus media. Bandung.