**Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Keranji Mancal Kecamatan Sengah Temila Kabupaten Landak**

Adi Mursalin, SE.,MM 1), Merlinda 2)

1,2)Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Bhakti

adi.mursalin@upb.ac.id

***ABSTRACT***

*This thesis entitled "Analysis of Community Satisfaction with Public Services at the Keranji Mancal Village Office, Sengah Temila District, Landak Regency" (Based on the Community Satisfaction Index). The purpose of this study was to determine the level of community satisfaction with services at the Keranji Mancal Village Office.*

*In the research method, the writer uses the survey method. According to Ali Maksum (2012: 95. "Survey research is an effort to solve research problems by using certain methods that can direct activities to a specific goal, by collecting data through observation, interviews, questionnaires, documentation. In this study the method used was for analysis refers to the Community Satisfaction Index (IKM.*

*The results of the study show that community satisfaction with public services at the Keranji Mancal Village Office, Sengah Temila District, Landak Regency is good. The author provides some suggestions and input to the Keranji Mancal Village Office, hopefully it can be useful and useful so that it can improve services for the better.*

*Keywords: Community Satisfaction Index, Public Service.*

**ABSTRAK**

Skripsi ini berjudul “ Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Keranji Mancal Kecamatan Sengah Temila Kabupaten Landak” (Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat) Tujuan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Kantor Desa Keranji Mancal.

Dalam metode penelitian, penulis menggnakan metode survey. Menurut Ali Maksum (2012 : 95. “Penelitian survey merupakan suatu rancangan upaya memecahkan masalah penelitian dengan mempergunakan cara tertentu yang dapat mengarahkan kegiatan pada suatu tujuan tertentu, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, kuesioner, dokumentasi. Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk analisis adalah mengacu kepada Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM.

Hasil dari penelitian menunjukan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Kantor Desa Keranji Mancal Kecamatan Sengah Temila Kabupaten Landak adalah baik. Penulis memberikan beberapa saran dan masukan kepada Kantor Desa Keranji Mancal, semoga dapat berguna dan bermanfaat sehingga dapat meningkatkan pelayanan menjadi lebih baik lagi.

Kata Kunci : Indeks Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik.

**PENDAHULUAN**

Pelayanan Publik merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau secara sah menjadi penduduk negara yang bersangkutan. Tujuan pelayanan publik didukung dengan diberlakukannya. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dalam konteks otonomi daerah diharapkan untuk lebih mengutamakan kepentingan masyarakat terutama dalam penyediaan fasilitas publik dan administrasi publik.

Pemerintah Desa adalah Kepala Desa yang dibantu perangkat desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan Desa. seiring dengan perkembangan masyarakat saat ini, kebutuhan akan pelayanan yang semakin kompleks serta pelayanan yang semakin baik, cepat, dan tepat sangat diperlukan oleh masyarakat. Kepala Desa merupakan subsistem dari penyelenggaraan pemerintahan yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan memberikan pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat.

Kabupaten Landak merupakan salah satu wilayah yang berada di Provinsi Kalimantan Barat. Kemudian Kabupaten Landak terdiri dari 13 Kecamatan yaitu salah satunya Kecamatan Sengah Temila. Kecamatan Sengah Temila adalah Ibukota dari Kabupaten Landak yang terdiri dari 14 Desa, salah satunya Desa Keranji Mancal yang dipimpin oleh seorang Kepala Desa.

**Tabel 1.1 Jumlah petugas yang bekerja pada Kantor Desa Keranji Mancal, Kabupaten Landak.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO | Tahun | Jumlah |
| 1 | 2017 | 35 |
| 2 | 2018 | 35 |
| 3 | 2019 | 35 |

*Sumber : Sekretariat Desa Keranji Mancal, Kabupaten Landak 2020.*

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat kita ketahui bahwa jumlah petugas pada tahun 2017 sebanyak 35 orang, PNS 2 orang dan honorer 33 orang, pada tahun 2018 jumlah petugas 35 orang, PNS 2 orang dan honorer 33 orang sedangkan pada tahun 2019 jumlah petugas masih tetap 35 orang, PNS 3 orang dan Honorer 32.

Untuk mengetahui jumlah tingkat pendidikan petugas pada Kantor Desa Keranji Mancal dapat dilihat pada table 1.2 di bawah ini.

**Tabel 1.2 Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan Kantor Desa Keranji Mancal Kecamatan Sengah Temila Kabupaten Landak.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Tingkat | 2017 | 2018 | 2019 |
| Pendidikan |  |  |  |
| SD | 4 | 4 | 3 |
| SMP | 12 | 12 | 12 |
| SMA | 17 | 17 | 17 |
| DIPLOMA | 0 | 0 | 1 |
| SARJANA | 2 | 2 | 2 |
| JUMLAH | 35 | 35 | 35 |

*Sumber : Sekretariat Desa Keranji Mancal Kecamatan Sengah Temila*

*Kabupaten Landak 2020.*

**Tabel 1.3 Jumlah Data Masyarakat Yang Berurusan Di Kantor Desa Keranji Mancal Kecamatan Sengah Temila Kabupaten Landak.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Jenis Surat | 2017 | 2018 | 2019 |
| 1 | Pembuatan Surat  Keterangan Tanah | 12 | 47 | 96 |
| 2 | Pembuatan Surat  Keterangan Tidak Mampu | 39 | 69 | 89 |
| 3 | Pembuatan Surat  Pengantar Kartu Keluarga | 80 | 87 | 102 |
|  | Jumlah | 1,31% | 2,03% | 2,87% |

*Sumber : Sekretariat Desa Keranji Mancal Kecamatan Sengah Temila*

*Kabupaten Landak 2020.*

Dari tabel diatas dapat dilihat perkembangan masyarakat yang mengajukan permohonan surat-surat dibidang pemerintah terus meningkat pada tahun 2017 berjumlah 1,31%, Pada tahun 2018 mengalami kenaikan menjadi 2,03%, Sedangkan Tahun 2019 semakin meningkat menjadi 2,87. Pemohon khususnya dalam pembuatan Kartu Keluarga, sangat banyak hal ini disebabkan program pemerintah tentang wajib Pembuatan Kartu keluarga sehingga melunjaknya masyarakat mengurus pembuatan Kartu Keluarga.

**KAJIAN PUSTAKA**

**Pengertian Manajemen Pemasaran**

Manajemen Pemasaran merupakan suatu rangkaian proses analisis, perencanaan, serta pengawasan dan pengendalian suatu kegiatan yang sudah dirancang untuk menciptakan, membangun dan juga mempertahankan dimana suatu tujuannya adalah untuk mencapai target perusahaan secara efektif dan efisien. Tujuan perusahaan akan tercapai apabila dalam menjalankan usahanya dapat dijalani dengan pelaksanaan pemasaran yang baik. Karena jika kita melakukan dan melaksanakan manajemen pemasaran dengan baik maka kita akan dapat memaksimalkan suatu potensi yang dimiliki perusahaan sehingga dapat mencapai tujuan perusahaan dengan baik. Jadi peran pemasaran semakin penting bagi keberhasilan suatu perusahaan.

**Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik di butuhkan masyarakat guna menunjang berbagai kebutuhannya. Karena pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan setiap harinya.Menurut Kotler ( Lijan Poltak Sinambela,2011: 5) pelayanan adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Menurut Lijan Poltak Sinambela (2011: 5), istilah pubik berasal dari bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Berdasarkan pengertian pelayanan dan publik diatas, pelayanan publik bisa diartikan sebagai suatu kegiatan yang menguntungkan dalam masyarakat yang menawarkan kepuasan dan hasilnya tidak terikat pada suatu produk tertentu.

Pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Ruang lingkup tersebut termasuk pendidikan, pengajaran dan usaha, tempat tingga, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, dan sektor strategi lainnya. Berdasarkan penjabaran mengenai pengertian pelayanan publik tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan setiap kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat baik pelayanan barang maupun jasa publik.

**Indeks Kepuasan Masyarakat**

Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat menurut KEPMENPAN Nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, “Indeks Kepuasan Masyarakat juga ditunjukan sebagai penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan bisa dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil”. Selain itu, sasaran lainnya dari Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas publik.

Berdasarkan penjabaran tersebut dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu data informasi mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan adanya sebuah instansi pemerintahan. Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam PERMENPAN NOMOR 14 Tahun 2017 mengenai Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang relevan, valid dan reliabel, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, dapat disebutkan sebagai berikut:

1. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan maupun administrasi.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dan penyelenggaraan yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayana, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana yang meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana, yaitu sikap petugas memberikan pelayanan
8. Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan Prasarana, yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan, sedangkan Prasaran yaitu segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek) sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

**Kerangka Penelitian**

Kantor Desa merupakan salah satu lembaga pemerintahan yang memiliki peran penting dalam kehidupan masyarakat. Salah satu tugas dari Kantor Desa yaitu memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan Kantor Desa merupakan titik sentral dari kegiatan Kantor Desa karena tugas utama dari Kantor Pemerintahan yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, bagian pelayanan di Kantor Desa merupakan bagian dimana berlangsungnya hubungan antara pelanggan atau masyarakat melalui penyedia jasa Kantor Desa. Kegiatan pelayanan dianggap sebagai ujung tombak kinerja Kantor Desa karena bagian ini yang sering berhubungan langsung dengan pelanggan atau masyarakat.

Guna meningkatkan kualitas pelayanan, maka perlu diketahui sampai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pelayanan Kantor Desa Keranji Mancal Kecamatan Kabupaten Landak dengan menggunakan pengukuran survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari 9 kriteria pelayanan.

**Gambar 1. Skema Kerangka Penelitian**

INDIKATOR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

1. Persyaratan

2. Sistem, mekanisme dan prosedur

3. Waktu penyelesaian

4. Biaya/Tarif

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

6. Kompetensi Pelaksana

7. Perilaku Pelaksana

8. Penanganan Pengaduan Sarana dan Masukan

9. Sarana dan Prasarana

KEPUASAN MASYARAKAT

PELAYANAN

KANTOR

DESA

**Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran**

**METODELOGI PENELITIAN**

**Desain Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, bentuk penelitian yang digunakan adalah metode survey, pengumpulan data diperoleh dengan menyebarkan angket yang diberikan kepada responden.

Pelaksanaan penelitian di Kantor Desa Keranji Mancal Kecamatan Sengah Temila Kabupaten Landak. Alasan memilih tempat penelitian ini karena peneliti mengamati bahwa pelayanan di Kantor Desa Keranji Mancal Kabupaten Landak belum maksimal dalam Penyelenggaran Pelayanan Pemerintahan Desa.

* 1. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Arikunto (2006 : 130) menyatakan bahwa populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Jika seseorang ingin meneliti suatu elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan suatu penelitian populasi atau studi populasi. Populasi dari penelitian ini adalah Penelitian ini memilih Kantor Desa Keranji Mancal Kecamatan Sengah Temila di Kabupaten Landak di bidang jasa atau pelayanan masyarakat. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Desa Keranji Mancal Kabupaten Landak menurut data dari kantor Desa Keranji Mancal jumlah populasi tersebut sebanyak 3.238 orang. Landak.

1. Sampel

Menurut Sugiyono (2013 : 120) Sampel merupakan elemen dari suatu jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi yang bersangkutan. Untuk mendapatkan sampel representif, peneliti menggunakan rumus untuk mencari data yang lebih akurat. Dalam peneliti ini menggunakan rumus Slovin ( Husein, 2004 : 107)

* 1. Teknik Pengumpulan Data

Untuk dapat memperoleh data yang diperlukan dalam rangka melakukan analisis terhadap pembuktian jawaban sementara atau hipotesis dari permasalahan yang dikemukakan, maka metode pengumpulan data yang penulis lakukan adalah :

* 1. Observasi

Yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap aktivitas pelayanan yang ada pada Kantor Desa Keranji Mancal Kecamatan Sengah Temila Kabupaten Landak.

* 1. Wawancara

Yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan tanya jawab langsung dengan responden dan pihak-pihak yang ada kaitannya dengan masalah yang akan diteliti.

* 1. Kuesioner

Yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan daftar pertanyaan untuk diisi oleh para responden dan diminta untuk memberikan pendapat atau jawaban atas pertanyaan yang diajukan.

1. Dokumentasi

Yaitu dokumen yang 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.

**Teknik Pengolahan dan Analisis Data**

Teknik pengukuran yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan Skala Linkert. Menurut Kinear yang dikutip oleh Umar (2005 ; 137) mengatakan bahwa skala linkert ini berhubungan dengan pertanyaan tetntang suatu sikap seseorang terhadap sesuatu, misalnya setuju, tidak setuju, senang, tidak senang dan baik tidak baik.

**Uji Validitas dan Reliabilitas**

**a. Uji Validitas**

Uji Validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengujian validitas konstruksi ( Construct Validity). Menurut Mudrajad Kuncoro (2003:153) Validitas konstruksi merupakan pembuktian seberapa bagus hasil yang diperoleh penggunaan ukuran sesuai dengan teori dimana pengujian dirancang. Rumus yang digunakan adalah rumus koefisien korelasi product moment dengan berdasarkan data aslinya atau data rill.

**b. Uji Reliabilitas**

Realibilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut cukup baik. Dalam penelitian ini, pengujian reliabilitas menggunakan rumus Alpha. Menurut Arikunto (2002:171) rumus Alpha digunakan untuk mencari reliabilitas instrumen yang skornya bukan 1 dan 0, misal angket atau soal bentuk uraian.

Reliabilitas suatu instrumen dikatakan baik jika memiliki nilai Cronbach’s Alpha > dari 0,60. Output SPSS untuk uji realibilitas akan dihasilkan secara bersama-sama dengan hasil uji validitas. Namun demikian untuk melihat hasil uji realibilitas perlu dilihat pada tabel Realibility Satistic. Pada tabel Reliability Satistic pada SPSS versi 23 akan terlihat nilai Cronbach’s Alpha (Nugroho, 2005: 73-74)

**Alat Analisis Data**

Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk analisis adalah mengacu kepada Indek Kepuasan Masyarakat (IKM), berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus berikut:

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus berikut:

Untuk memudahkan interpretasi terhadap nilai IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas konversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

IKM unit pelayanan x 25

**Tabel 3.2 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 : penyusunandan penerapan SKM*

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian tentang Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Kantor Desa Keranji Mancal Kecamatan Sengah Temila Kabupaten Landak diperoleh hasil sebagai berikut:

* 1. Aspek Persyaratan

Tingkat kesesuaian persyaratan bisa disimpulkan dari beberapa indikator pertanyaan dengan rata-rata 3,06 secara umum tingkat kepuasan untuk persyaratan artinya menunjukan kualitas pelayanan terhadap kepuasan sudah dirasakan baik.

* 1. Aspek Prosedur

Tingkat kesesuaian prosedur bisa disimpulkan dari beberapa indikator pertanyaan dengan rata-rata 3,18 secara umum tingkat kepuasan untuk prosedur artinya menunjukan kualitas pelayanan terhadap kepuasan sudah dirasakan baik.

* 1. Aspek Waktu Penyelesaian

Tingkat kesesuaian Waktu Penyelesaian bisa disimpulkan dari beberapa indikator pertanyaan dengan rata-rata 3,23 secara umum tingkat kepuasan untuk Waktu Penyelesaian artinya menunjukan kualitas pelayanan terhadap kepuasan sudah dirasakan baik.

* 1. Aspek Biaya/Tarif

Tingkat kesesuaian Biaya/Tarif bisa disimpulkan dari beberapa indikator pertanyaan dengan rata-rata 2,95 secara umum tingkat kepuasan untuk Biaya/Tarif artinya menunjukan kualitas pelayanan terhadap kepuasan sudah dirasakan baik.

* 1. Aspek Produk Spesifikasi dan Jenis Layanan

Tingkat kesesuaian Produk Spesifikasi dan Jenis Layanan bisa disimpulkan dari beberapa indikator pertanyaan dengan rata-rata 3,17 secara umum tingkat kepuasan untuk Produk Spesifikasi dan Jenis Layanan artinya menunjukan kualitas pelayanan terhadap kepuasan sudah dirasakan baik.

* 1. Aspek Kompetensi Pelaksana

Tingkat kesesuaian Kompetensi Pelaksana bisa disimpulkan dari beberapa indikator pertanyaan dengan rata-rata 3,13 secara umum tingkat kepuasan untuk Kompetensi Pelaksana artinya menunjukan kualitas pelayanan terhadap kepuasan sudah dirasakan baik.

* 1. Aspek Perilaku Pelaksana

Tingkat kesesuaian Perilaku Pelaksana bisa disimpulkan dari beberapa indikator pertanyaan dengan rata-rata 3,03 secara umum tingkat kepuasan untuk Perilaku Pelaksana artinya menunjukan kualitas pelayanan terhadap kepuasan sudah dirasakan baik.

* 1. Aspek Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan.

Tingkat kesesuaian Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan bisa disimpulkan dari beberapa indikator pertanyaan dengan rata-rata 3,25 secara umum tingkat kepuasan untuk Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan artinya menunjukan kualitas pelayanan terhadap kepuasan sudah dirasakan baik.

* 1. Aspek Sarana dan Prasarana

Tingkat kesesuaian Sarana dan Prasarana bisa disimpulkan dari beberapa indikator pertanyaan dengan rata-rata 3,15 secara umum tingkat kepuasan untuk Sarana dan Prasarana artinya menunjukan kualitas pelayanan terhadap kepuasan sudah dirasakan baik.

**KESIMPULAN**

Berdasarkan analisis nilai interval IKM maka kita dapat mengetahui rata-rata penilaian responden tentang Kualitas sarana dan prasarana ruang pelayanan publik adalah 3,16 dengan rentang skala 2,51-3,25 yang berada pada kinerja Baik.

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan di Kantor Desa Keranji Mancal Kecamatan Sengah Temila Kabupaten Landak berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Nilai IKM (nilai rata-rata perunsur pelayanan dikalikan dengan (0,11) = 3,09
2. Nilai IKM setelah dikonversi, Nilai Indeks x Nilai Dasar (25) = 3,09 x 25 = 77,25 (Kategori / Mutu Pelayanan B yang berarti kinerja unit pelayanan baik) karena berada pada nilai interval konversi (NIK) 76,61 – 88,30.
3. Jadi kinerja unit pelayanan umum di Kantor Desa Keranji Mancal Kecamatan Sengah Temila Kabupaten Landak dapat dinilai BAIK (B).

Berdasarkan tanggapan responden terhadap pelayanan Kantor Desa Keranji Mancal Kecamatan Sengah Temila, penulis memberikan beberapa rekomendasi untuk mejadi perhatian agar Kantor Desa Keranji Mancal dapat meningkatkan kinerjanya sehingga memuaskan masyarakat sebagai berikut :

1. Pihak Kantor Desa Keranji Mancal Kecamatan Sengah Temila Kabupaten Landak perlu berkomitmen untuk terus meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan di Kantor Desa Keranji Mancal Kecamatan Sengah Temila Kabupaten landak berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan melalui mekanisme menyangkut harapan masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang baik lagi kedepannya.
2. Untuk meningkatkan pelayanan pihak Kantor Desa Keranji Mancal Kecamatan Sengah Temila Kabupaten Landak lebih memperhatikan pada Biaya dan tariff yang disesuaikan dengan kemampuan masyarakat.

Pelayanan Kantor Desa Keranji Mancal Kecamatan Sengah Temila Kabupaten Landak tergolong sudah baik, untuk kedepannya maka pelayanan yang diberikan harus dipertahankan atau terus ditingkatkan menjadi lebih baik lagi.

**DAFTAR PUSTAKA**

Alexander, Y. (2010) “Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Penginapan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Arinas Di Bandar Lampung Service Quality Analysis on Consumer Satisfaction At Arinas Inn Hotel in Bandar Lampung,” *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 1(Oktober), hal. 68–87.

Arikunto, S. (2005) *Manajemen Penelitian*. Ketujuh. Jakarta: Pt Rineka Cipta.

Kolter, Philip., & Keller, K. L. (2009) *Manajemen Pemasaran, Jilid 1&2*. Ke-13. Diedit oleh W. Maulana, Adi., & Hardani. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Perdana, M. A. (2007) “Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Pada Kantor Pos Besar Yogyakarta.”

Sari, Anita., & Ibrahim, M. (2016) “Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang PekanBaru,” *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 3(2), hal. 1–15.

Sudarmiani. & Fiyanto, Y. A. A. (2016) “Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Cv. Ahass Kabul Motor Kecamatan Lembeyan Kabupaten Magetan,” *EQUILIBRIUM : Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Pembelajarannya*, 4(1), hal. 26. doi: 10.25273/equilibrium.v4i1.621.

Sugiyono (2017) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Ke-26. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F. (2002) *Manajemen Jasa*. Ketiga. Yogyakarta: Andi.

Utama, Naiyun Untung., & Pabiani, W. (2015) “Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Pada Balai Karantina Pertanian Kelas 1 Pontianak,” 3(3), hal. 66–71.