

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT  
PADA KANTOR DESA MAS DI UBUD, GIANYAR**

Oleh :

I Wayan Mas Budiasa  
Fakultas Ekonomi Universitas Ngurah Rai Denpasar

**ABSTRAKSI**

Pelayanan dalam suatu pemerintahan sangat penting, karena baik buruknya pelayanan yang diterima masyarakat bisa mempengaruhi sikap masyarakat untuk menggunakan atau memanfaatkan pelayanan lembaga itu sendiri. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga pemerintah maka semakin banyak masyarakat yang akan memanfaatkan jasa pada lembaga tersebut. Kualitas pelayanan suatu lembaga sangat erat hubungannya dengan kepuasan konsumen dalam hal ini adalah masyarakat. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada masyarakat untuk menjalin hubungan yang baik dengan lembaga pemerintahan, dalam jangka waktu panjang memungkinkan aparat pemerintah untuk memahami dengan seksama harapan masyarakat serta kebutuhan mereka, dengan demikian lembaga pemerintah bisa memaksimalkan pengalaman masyarakat yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman masyarakat dapat menciptakan kepercayaan masyarakat kepada lembaga pemerintahan dalam hal ini pegawai/karyawan di Kantor Desa Mas Ubud Gianyar dalam memberikan kualitas pelayanan.

Permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Desa Mas Ubud kepada masyarakat dan faktor-faktor yang dominan mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Mas Ubud. Dari permasalahan tersebut digunakan metode penentuan sampel, dengan menggunakan purposive random sampling, yaitu jumlah sampel dari populasi di Desa Mas Ubud yang berjumlah 2.374 KK. Sedangkan tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Kantor Desa Mas Ubud, dan factor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Mas Ubud. Dengan menggunakan sampel yang berjumlah 100 KK sebagai responden peneliti dan menggunakan teknik analisis skor kualitas jasa.

Berdasarkan hasil analisis data maka didapat hasil penelitian bahwa pelayanan yang diterima masyarakat pada Kantor Desa Mas Ubud merasa cukup puas. Dan faktor-faktor yang perlu mendapatkan prioritas yaitu pelayanan pada Kantor Desa Mas Ubud Gianyar sesuai janji, pelayanan pada Kantor Desa Mas Ubud Gianyar dilakukan tepat waktu, pengetahuan karyawan pada Kantor Desa Mas Ubud Gianyar dalam memberikan pelayanan pada masyarakat, dan keramahan karyawan pada Kantor Desa Mas Ubud Gianyar dalam melayani masyarakat.

***Kata kunci*** : *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat.*

### ABSTRACT

In a government ministry is very important, because both received bad service the public can influence the attitudes of society to utilize the service of the institution itself. The better the service provided by a government agency, the more people who will utilize the services of the agency. Quality of service of an institution is very closely related to customer satisfaction in this case is the public. Quality of service provided a boost to the community to establish a good relationship with government agencies, in the long term allow government officials to thoroughly understand the expectations and needs of their communities, government agencies can thus maximizing public experiences a pleasant and minimize community experience can create trust community to government agencies in this regard employee / employees in the Office of Mas Ubud Gianyar in providing quality service.

Issues to be addressed in this study is how the quality of services provided by the Office of Rural Mas Ubud to the community and the dominant factors affecting the quality of service to the satisfaction of the people in the village of Mas Ubud Office. From the problems sampling method is used, using purposive random sampling, ie the number of samples of the population in the village of Ubud Mas totaling 2,374 households. While the purpose of this study to determine the quality of service in the Office of Mas village of Ubud, and factors that influence the quality of service to the satisfaction of the people in the village of Mas Ubud Office. By using a sample of 100 households as respondents researchers and using analytical techniques service quality score.

Based on the results of the data analysis results obtained that the service received by the public at the Village Office Mas Ubud felt quite satisfied. And the factors that need to be given priority at the ministry office Mas Ubud Gianyar as promised, at the service of the Office of Mas Ubud Gianyar done on time, the knowledge of employees in the Office of Mas Ubud Gianyar in providing services to the community, and the friendliness of the employees at the Village Office Mas Ubud Gianyar in serving the community.

***Keywords:*** *Quality of Service and Community Satisfaction.*

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan dalam suatu pemerintahan sangat penting, karena baik buruknya pelayanan yang diterima masyarakat bisa mempengaruhi sikap masyarakat untuk menggunakan atau memanfaatkan pelayanan lembaga itu sendiri. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga pemerintah maka semakin banyak masyarakat yang akan memanfaatkan jasa pada lembaga tersebut. Kualitas pelayanan suatu lembaga sangat erat hubungannya dengan kepuasan konsumen dalam hal ini adalah masyarakat. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada masyarakat untuk menjalin hubungan yang baik dengan lembaga pemerintahan, dalam jangka waktu panjang memungkinkan aparat pemerintah untuk memahami dengan seksama harapan masyarakat serta kebutuhan mereka, dengan demikian lembaga pemerintah bisa memaksimalkan pengalaman masyarakat yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman masyarakat dapat menciptakan kepercayaan masyarakat kepada lembaga pemerintahan dalam hal ini pegawai/karyawan di Kantor Desa Mas Ubud Gianyar dalam memberikan kualitas pelayanan.

Dengan demikian dari penelitian ini diharapkan dapat menyimpulkan apa saja yang perlu dibenahi agar pelayanan di Kantor Desa Mas Ubud lebih mendapatkan prioritas. Kepuasan masyarakat dapat menciptakan kepercayaan mereka kepada lembaga pemerintah dalam hal ini pemerintah di Kantor Desa Mas Ubud dalam memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat itu sendiri di dalam mengurus keperluan administrasi masyarakat desa yang begitu banyak, jumlah penduduk Desa Mas Ubud dilihat dari jumlah penduduk tahun 2013 berdasarkan data kependudukan seperti tabel 1.1 berikut.

Tabel 1.1: Data Rekapitulasi Jumlah Penduduk Desa Mas Ubud Tahun 2013.

No	Nama Dusun/Banjar	Jumlah KK	Jenis Kelamin		Jumlah Penduduk	Umur	
			L	P		17-40	41-56
1	Banjar Nyuh Kuning	167	340	364	704	356	197
2	Banjar Pengosekan Kaja	150	416	315	731	313	171
3	Banjar Pengosekan Kelod	135	301	375	676	291	134
4	Banjar Batanancak	358	899	869	1768	670	432
5	Banjar Tegalbingin	132	344	329	673	266	147
6	Banjar Juga	220	539	521	1060	423	275
7	Banjar Tarukan	273	541	681	1222	461	334
8	Banjar Kawan	367	894	894	1788	758	438
9	Banjar Bangkilesan	156	422	361	783	315	185
10	Banjar Abianseka	161	390	422	812	321	178

11	Banjar Satria	168	392	420	812	292	223
12	Banjar Kumbuh	87	231	216	447	178	105
	Jumlah	2374	5709	5767	11476	4644	2819

Sumber : Kantor Desa Mas Ubud

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah KK, yang terdapat di Desa Mas sebanyak 2374 KK. Kantor Desa Mas Ubud diharapkan dapat memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat disekitarnya seperti : mengurus data identitas diri (KTP) bagi masyarakat yang sudah menginjak umur 17 tahun, mengurus kartu keluarga (KK) bagi masyarakat yang sudah berkeluarga, mengurus akte perkawinan, bagi masyarakat yang baru menikah dan untuk kelahiran anak mereka nantinya wajib mengurus akte kelahiran anak mereka, dan bagi masyarakat yang ingin membuka usaha maka keterangan untuk perijinan usaha mereka. Lembaga Pemerintahan yang merupakan pusat pelayanan masyarakat terutama di Kantor Desa Mas Ubud, maka semua aparat desa yang ada di Kantor Desa Mas Ubud senantiasa memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat yang datang untuk mengurus segala administrasinya.

Tabel 1.2 : Perkembangan jumlah masyarakat yang mengurus administrasi di Kantor Desa Mas Ubud Tahun 2012-2013

Tahun	KK	KTP	SKCK	Surat-surat	Surat Pindah	Akte L/K	Beasiswa	Total
2012	449	543	85	523	124	274	372	2370
2013	375	465	87	311	13	173	211	1635

Sumber : Kantor Desa Mas Ubud.

Dilihat dari data diatas, perkembangan jumlah masyarakat yang mengurus administrasi di Kantor Desa Mas Ubud, hal ini dikarenakan masih kurang tanggapnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dan waktu pelayanan yang cukup lama sehingga masyarakat menjadi kurang puas. Dengan demikian hal ini seharusnya mendapatkan perhatian lebih dari staf dan pimpinan lembaga dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat sehingga masyarakat yang menggunakan jasa layanan dari aparat lembaga pemerintah dalam hal ini Kantor Desa Mas Ubud merasakan pelayanan yang berkualitas dari petugas sehingga masyarakat merasa puas.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah di atas, maka perumusan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Mas, di Ubud, Gianyar ?
2. Faktor-faktor yang dominan mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Mas ?

## 1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

### 1.3.1 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Mas di Ubud Gianyar dan untuk mengetahui

faktor-faktor yang perlu mendapat prioritas dari lembaga dalam hal ini Kantor Desa Mas dalam usaha memberikan pelayanan kepada masyarakat

### **1.3.2 Kegunaan Penelitian**

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan meningkatkan pemahaman serta untuk mengaplikasikan teori-teori yang didapat diperkuliahan pada kondisi yang sebenarnya, khususnya mengenai analisis kualitas pelayanan, dan juga dapat digunakan sebagai penambah wawasan, pengalaman dan pengetahuan dalam bidang pelayanan masyarakat.

Secara praktis penelitian ini diharapkan berguna sebagai bahan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan oleh perusahaan khususnya Kantor Desa Mas DiUbud Gianyar.

## **II. KAJIAN PUSTAKA**

### **2.1 Landasan Teori**

#### **2.1.1 Pemasaran**

Pemasaran adalah sistem keseluruhan dari kegiatan usaha yang ditujukan untuk merencanakan, menentukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan barang dan jasa yang dapat memuaskan kebutuhan para pembeli yang ada maupun pembeli potensial.

#### **2.1.2 Jasa**

Menurut Basu Swasta DH (1996) "Jasa adalah barang yang tidak kentara yang dibeli dan dijual di pasar melalui suatu transaksi pertukaran yang memuaskan dan jasa merupakan aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual".

#### **2.1.3 Kualitas Pelayanan**

kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya.

#### **2.1.4 Perilaku dan Sikap Konsumen**

Menurut Basu Swastha dalam T. Hani Handoko (2000:10) perilaku konsumen (consumer behavior) didefinisikan sebagaimana kegiatan-kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang-barang dan jasa, termasuk didalamnya proses pengambilan keputusan pada persiapan dan penentuan kegiatan-kegiatan tersebut.

#### **2.1.5 Kepuasan Konsumen**

Menurut Schnaars dalam Fandy Tjiptono (1997 : 24), pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan konsumen yang merasa puas yang akan memberikan beberapa manfaat diantaranya menciptakan hubungan yang harmonis antara konsumen dengan perusahaan, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) sehingga menguntungkan bagi perusahaan.

#### **2.1.6 Penduduk**

Di dalam buku Panduan Pendaftaran Penduduk (2004 : 3). Penduduk adalah Warga Negara Indonesia dan Orang Asing yang bertempat tinggal di Indonesia.

### **2.1.7 Pemerintahan Desa**

Pemerintah Desa menurut Sumber Saparin dalam bukunya “Tata Pemerintahan dan Administrasi Pemerintahan Desa”, menyatakan bahwa: “Pemerintah Desa ialah merupakan simbol formal daripada kesatuan masyarakat desa. Pemerintah desa diselenggarakan di bawah pimpinan seorang kepala desa beserta para pembantunya (Prangkat Desa), mewakili masyarakat desa guna hubungan ke luar maupun ke dalam masyarakat yang bersangkutan”.

## **III. METODE PENELITIAN**

### **3.1 Lokasi dan Objek Penelitian**

#### **3.1.1 Lokasi Penelitian**

Tempat penelitian ini dilakukan pada Kantor Desa Mas Ubud Gianyar yang bertempat di Jalan Raya Mas Ubud Gianyar.

#### **3.1.2 Objek Penelitian**

Obyek penelitian ini adalah pada Kantor Desa Mas Ubud Gianyar dalam upaya menganalisa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

### **3.2 Identifikasi Variabel**

#### **3.2.1 Variabel bebas**

Yaitu variabel yang dapat mempengaruhi variabel lainnya, dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah tingkat pelayanan yang diukur melalui kualitas jasa.

#### **3.2.2 Variabel terikat**

Yaitu variabel tergantung pada variabel lainnya, dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah tingkat kepuasan masyarakat.

### **3.3 Definisi Operasional**

Agar tidak menimbulkan berbagai pemahaman, maka setiap penelitian memerlukan suatu definisi operasional. Dalam penelitian ini, definisi operasional yang dimaksud adalah :

#### **1. Kualitas Jasa**

Adalah tingkat keunggulan yang diharapkan untuk memenuhi keinginan masyarakat pada Kantor Desa Mas Ubud Gianyar

#### **2. Kepuasan Masyarakat**

Merupakan pengukuran terhadap tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat. Kepuasan masyarakat adalah perasaan senang/kecewa yang berdasarkan dari kinerja yang diberikan oleh petugas, berdasarkan atas skor penilaian masyarakat terhadap derajat kepentingan terhadap kualitas jasa.

#### **3. Masyarakat**

Yang dimaksud dalam hal ini adalah penduduk yang berada di wilayah Desa Mas Ubud yang terdiri dari 8 Banjar adat yang masing-masing dibawahahi oleh Kepala Keluarga (KK).

### **3.4 Jenis Data**

**a. Data Kualitatif**

Yaitu data yang tidak dapat dihitung atau tidak berupa angka-angka seperti sejarah mengenai berdirinya perusahaan serta struktur organisasi.

**b. Data Kuantitatif**

Yaitu data yang dapat dihitung yang berupa angka-angka seperti jumlah masyarakat dan jumlah skor jawaban responden.

**3.5 Sumber Data**

**a. Data Primer**

Yaitu data yang dikumpulkan, diamati dan dicatat pertama kalinya oleh peneliti langsung dan memerlukan pengolahan lebih lanjut. Dalam penelitian ini sumber data adalah hasil penyebaran kuisioner atau jawaban yang telah diberikan oleh responden.

**b. Data Sekunder**

Yaitu data yang telah diolah dan diperoleh dari perusahaan maupun luar perusahaan seperti literature-literature yang berhubungan dengan penelitian ini.

**3.6 Metode Pengumpulan Sampel**

Adapun metode yang digunakan untuk penentuan sampel dalam penelitian ini adalah purposive random sampling, yaitu jumlah sampel dari populasi di Desa Adat Mas Ubud, yang berjumlah 2374 KK.

**3.7 Metode Pengumpulan Data**

Metode Pengumpulan Data dalam penelitian ini adalah :

**a. Observasi**

Yaitu pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung ke lapangan dan mengadakan pencatatan tentang obyek yang diteliti.

**b. Wawancara**

Yaitu pengumpulan data yang penulis lakukan dengan cara mengadakan wawancara langsung kepada Kades Desa Mas Ubud maupun Pegawai yang mana penulis juga dapat memberikan informasi maupun data yang diperoleh.

**c. Kuisioner**

Yaitu cara pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan yang disebarkan kepada responden (masyarakat) untuk diisi yang dipakai sebagai sample.

**d. Literature**

Yaitu bahan bacaan yang digunakan dalam berbagai aktivitas baik secara intelektual maupun rekreasi.

**3.8 Teknik Analisis Data**

**A. Analisis Kualitatif**

Yaitu analisis yang bersifat keterangan serta penjelasan tentang obyek yang dibahas dimana analisis ini dipergunakan untuk melengkapi analisis kuantitatif sehingga mendapatkan kesimpulan.

**B. Analisis Kuantitatif**

Sumber data yang digunakan dari penelitian ini adalah penarikan data primer yang akan menggunakan kuisioner, dimana data yang

diperoleh bersifat kualitatif yang sulit untuk dilakukan perhitungan. Dengan demikian diperlukan suatu cara untuk dapat mengkuantitatifkan data tersebut, yaitu dengan memberikan skor pada jawaban responden.

### C. Analisis skor kualitas jasa

Dalam pengukuran kepuasan masyarakat dengan menilai sejauh mana suatu jasa yang sesuai dengan apa yang harus disampaikan. Untuk pengukuran ini digunakan alternative (Fandy Tjiptono, 2001 : 100)

$$\text{Skor kualitas jasa} = \text{Skor derajat kepentingan} \times (\text{Skor kinerja} - \text{Skor harapan})$$

Dimana :

Skor derajat kepentingan	= 1 (importance)
Skor kinerja	= P (performance)
Skor harapan	= E (Expectation)

## IV. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

### 4.1 Sejarah Singkat Kantor Desa Mas Ubud

Dalam hal ini Kantor Desa Mas Ubud diresmikan/baru mempunyai gedung pada tahun 1991, yang sebelumnya hanya memiliki kantor kecil yang sederhana. Kantor Desa Mas Ubud memiliki luas bangunan yang memadai, memiliki ruangan yang cukup luas, dan lahan parkir.

## V. PEMBAHASAN

### 5.1 Desakripsi Responden

Karakteristik masyarakat yang menjadi responden akan diidentifikasi berdasarkan faktor yang dianggap relevan, yaitu dari segi umur dan jenis kelamin. Dalam menganalisa data peneliti telah menyebarkan 100 kuisioner dengan mengambil sampel sebanyak 100 KK secara acak random. Hasilnya dapat diidentifikasi seperti pada tabel 5.1 berikut:

Tabel 5.1 : Karakteristik Responden Masyarakat Desa Mas Ubud Gianyar Tahun 2013

No	Karakteristik	Keterangan	Jumlah Responden (Orang)	Presentase (%)
1	Jenis Kelamin	1. Laki – laki	53	53%
		2. Perempuan	47	47%
2	Umur	1. 17-40 tahun	74	74%
		2. 41-56 tahun	26	26%

### 5.2 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat

Dalam menentukan kategori indeks kepuasan masyarakat maka harus dicari kepuasan maksimum dan minimum untuk menentukan kategori kepuasan masyarakat yaitu :

Skor indeks kepuasan maksimum adalah :



$$100 \times 20 \times 5 [(5 \times 20) - (1 \times 20)]$$

$$10.000 (100 - 20)$$

$$10.000 (80) = 800.000$$

Skor indeks kepuasan minimum adalah :

$$100 \times 20 \times 5 [(1 \times 20) - (5 \times 20)]$$

$$10.000 (20 - 100)$$

$$10.000 (-80) = -800.000$$

Dengan demikian rentang skor kepuasan masyarakat adalah  $800.000 - (-800.000) = 1.600.000$ . Oleh karena itu tingkat kepuasan dikategorikan/diklasifikasikan menjadi 5 (lima), maka interval skor untuk setiap kategori/klasifikasi adalah  $1.600.000 : 5 = 320.000$

Jadi penentuan katagori indeks kepuasan masyarakat adalah :

Total skor	Klasifikasi
-800.000 sampai dengan -480.000	Sangat tidak puas
-480.000 sampai dengan -160.000	Kurang puas
-160.000 sampai dengan 160.000	Cukup Puas
160.000 sampai dengan 480.000	Puas
480.000 sampai dengan 800.000	Sangat Puas

Berdasarkan pengukuran indeks kepuasan total menggunakan rumus skor kualitas jasa adalah (Fandy Tjiptono, 2001: 100) :

$$\text{Skor kualitas jasa} = \text{Skor derajat kepentingan} \times (\text{Skor kinerja} - \text{Skor Harapan})$$

Dimana :

$$\text{Skor derajat kepentingan} = I (\text{Importance})$$

$$\text{Skor kinerja} = P (\text{Performance})$$

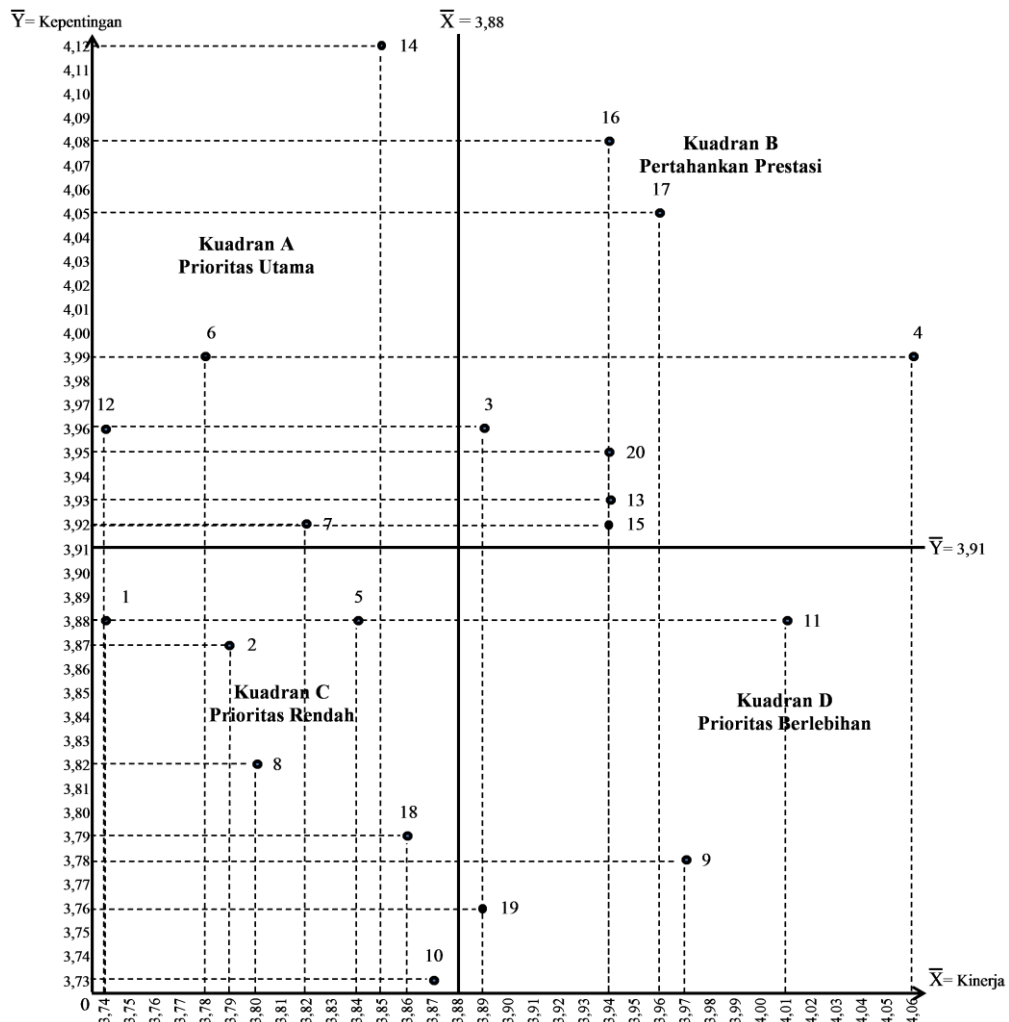
$$\text{Skor harapan} = E (\text{Expektation})$$

Sebagaimana terlihat pada ketiga tabel diatas maka diperoleh hasil sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Skor kualitas jasa} &= \\ &= 7.826 (7.763 - 7.754) \\ &= 7.826 (9) \\ &= 70.434 \end{aligned}$$

Jadi indeks kepuasan masyarakat pada Pelayanan di Kantor Desa Mas Ubud Gianyar sebesar 70.434, dimana poin terletak pada  $-160.000 - 160.000$  yang artinya cukup puas.

Gambar : Diagram Kartesius Dari Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Mas Ubud Gianyar Tahun 2013.



Sumber : Lampiran 2

Perhitungan Rata-Rata Penilaian Kualitas Pelayanan/Kinerja dan Tingkat Kepentingan dari Atribut-Atribut Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Pada Kantor Desa Mas Ubud Gianyar Tahun 2013.

No	Atribut – Atribut	Skor Kinerja	Skor Kepentingan	$\bar{X}_i$	$\bar{Y}_i$	Tingkat Kesesuaian
1	Kantor Desa Mas Ubud Gianyar mempunyai fasilitas gedung yang baik.	374	388	3,74	3,88	96,39
2	Kantor Desa Mas Ubud Gianyar memiliki fasilitas peralatan yang lengkap.	379	387	3,79	3,87	97,93

3	Kantor Desa Mas Ubud Gianyar mempunyai karyawan yang berpenampilan rapi dan bersih.	389	396	3,89	3,96	98,23
4	Kantor Desa Mas Ubud Gianyar mempunyai jasa pelayanan yang bermanfaat.	406	399	4,06	3,99	10175
5	Kantor Desa Mas Ubud Gianyar memberikan pelayanan yang handal.	384	388	3,84	3,88	98,96
6	Pelayanan pada Kantor Desa Mas Ubud Gianyar sesuai janji.	378	399	3,78	3,99	94,73
7	Pelayanan pada Kantor Desa Mas Ubud Gianyar dilakukan tepat waktu.	382	392	3,82	3,92	97,44
8	Pelayanan pada Kantor Desa Mas Ubud Gianyar menghindari kesalahan.	380	382	3,80	3,82	99,47
9	Kemampuan karyawan menyelesaikan keluhan pada Kantor Desa MasUbud Gianyar	397	378	3,97	3,78	105,02
10	Kecepatan layanan informasi dan administrasi yang diberikan pada Kantor Desa Mas Ubud Gianyar .	387	373	3,87	3,73	103,75
11	Kecepatan pelayanan karyawan pada Kantor Desa Mas Ubud Gianyar dalam memenuhi permintaan masyarakat.	401	388	4,01	3,88	103,35
12	Pengetahuan karyawan pada Kantor Desa Mas Ubud Gianyar dalam memberikan pelayanan pada masyarakat.	374	396	3,74	3,96	94,44
13	Kesopanan karyawan pada Kantor Desa Mas Ubud Gianyar dalam melayani masyarakat.	394	393	3,94	3,93	100,25
14	Keramahan karyawan pada Kantor Desa Mas Ubud Gianyar dalam melayani masyarakat.	385	412	3,85	4,12	93,44
15	Jaminan keamanan dan kenyamanan yang diberikan pada Kantor Desa Mas Ubud Gianyar.	394	392	3,94	3,92	100,51
16	Perhatian karyawan secara personal pada Kantor Desa Mas Ubud Gianyar terhadap masyarakat.	394	408	3,94	4,08	96,56
17	Ketulusan perhatian karyawan pada Kantor Desa Mas Ubud Gianyar terhadap masyarakat.	396	405	3,96	4,05	97,77
18	Hubungan yang dijalin oleh Kantor Desa Mas Ubud Gianyar kepada masyarakat.	386	379	3,86	3,79	101,84

19	Kesesuaian pelayanan terhadap keinginan saudara pada Kantor Desa Mas Ubud Gianyar.	389	376	3,89	3,76	103,45
20	Kepahaman karyawan akan kebutuhan masyarakat pada Kantor Desa Mas Ubud Gianyar.	394	395	3,94	3,95	99,74

Sumber : lampiran 1

Tingkat Kesesuaian dan Prioritas Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Mas Ubud Gianyar Tahun 2013.

No	Faktor - faktor	Tingkat kesesuaian	Prioritas
1	Keramahan karyawan pada Kantor Desa Mas Ubud Gianyar dalam melayani masyarakat.	93,44	I
2	Pengetahuan karyawan pada Kantor Desa Mas Ubud Gianyar dalam memberikan pelayanan pada masyarakat.	94,44	II
3	Pelayanan pada Kantor Desa Mas Ubud Gianyar sesuai janji.	94,73	III
4	Kantor Desa Mas Ubud Gianyar mempunyai fasilitas gedung yang baik.	96,39	IV
5	Perhatian karyawan secara personal pada Kantor Desa Mas Ubud Gianyar terhadap masyarakat.	96,56	V
6	Pelayanan pada Kantor Desa Mas Ubud Gianyar dilakukan tepat waktu.	97,44	VI
7	Ketulusan perhatian karyawan pada Kantor Desa Mas Ubud Gianyar terhadap masyarakat.	97,77	VII
8	Kantor Desa Mas Ubud Gianyar memiliki fasilitas peralatan yang lengkap.	97,93	VIII
9	Kantor Desa Mas Ubud Gianyar mempunyai karyawan yang berpenampilan rapi dan bersih.	98,23	IX
10	Kantor Desa Mas Ubud Gianyar memberikan pelayanan yang handal.	98,96	X
11	Pelayanan pada Kantor Desa Mas Ubud Gianyar menghindari kesalahan.	99,47	XI
12	Kepahaman karyawan akan kebutuhan masyarakat pada Kantor Desa Mas Ubud Gianyar.	99,74	XII
13	Kesopanan karyawan pada Kantor Desa Mas Ubud Gianyar dalam melayani masyarakat.100,25		XIII
14	Jaminan keamanan dan kenyamanan yang diberikan pada Kantor Desa Mas Ubud Gianyar.	100,51	XIV
15	Kantor Desa Mas Ubud Gianyar mempunyai jasa pelayanan yang bermanfaat.	101,75	XV
16	Hubungan yang dijalin oleh Kantor Desa Mas Ubud Gianyar kepada masyarakat.	101,84	XVI
17	Kecepatan layanan karyawan pada Kantor Desa Mas Ubud Gianyar dalam memenuhi permintaan masyarakat.	103,35	XVII
18	Kesesuaian pelayanan terhadap keinginan masyarakat pada Kantor Desa Mas Ubud Gianyar.	103,45	XVIII
19	Kecepatan layanan informasi dan administrasi yang	103,75	XIX

	diberikan pada Kantor Desa Mas Ubud Gianyar.		
20	Kemampuan karyawan menyelesaikan keluhan masyarakat pada Kantor Desa Mas Ubud Gianyar.	105,02	XX

Sumber : lampiran 1

## VI. KESIMPULAN DAN SARAN

### 6.1 Kesimpulan

Dari pembahasan mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Mas DiUbud Gianyar maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Dari perhitungan indeks kepuasan dengan menggunakan rumus analisis skor kualitas jasa memperoleh skor 70.343 dimana point terletak antara - 160.000 sampai dengan 160.000, hal ini berarti masyarakat yang berada diwilayah Desa Mas Ubud merasa cukup puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh Kantor Desa Mas Ubud Gianyar.
- Dengan teknik analisis tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja atau pelaksanaan (Importance Performance Analysis) dari 100 responden yang diteliti, maka dapat dinyatakan bahwa faktor – faktor atau atribut – atribut yang belum dapat memuaskan masyarakat sehingga perlu mendapat prioritas dari perusahaan yaitu, pelayanan pada Kantor Desa Mas Ubud Gianyar sesuai janji (atribut no 6), pelayanan pada Kantor Desa Mas Ubud Gianyar dilakukan tepat waktu (atribut no 7), pengetahuan karyawan pada Kantor Desa Mas Ubud Gianyar dalam memberikan pelayanan pada masyarakat (atribut no 12), keramahan karayawan pada Kantor Desa Mas Ubud Gianyar dalam melayani masyarakat (atribut no 14). Sedangkan atribut yang sudah dapat memuaskan masyarakat yaitu, Kantor Desa Mas Ubud Gianyar mempunyai karyawan yang berpenampilan rapi dan bersih (atribut no 3), Kantor Desa Mas Ubud Gianyar mempunyai jasa peayanan yang bermanfaat (atribut no 4), kesopanan karyawan pada Kantor Desa Mas Ubud Gianyar dalam melayani masyarakat (atribut no 13), jaminan keamanan dan kenyamanan yang diberikan pada Kantor Desa Mas Ubud Gianyar (atribut no 15), perhatian karyawan secara personal pada Kantor Desa Mas Ubud Gianyar terhadap masyarakat (atribut no 16), ketulusan perhatian masyarakat pada Kantor Desa Mas Ubud Gianyar terhadap masyarakat (atribut no 17), kepahaman karyawan akan kebutuhan masyarakat pada Kantor Desa Mas Ubud Gianyar (atribut no 20).

### 6.2 Saran – saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka disarankan bagi perusahaan untuk dapat melakukan peningkatan kinerja terutama yang pelaksanaannya belum dapat memuaskan masyarakat ; seperti pelayanan yang sesuai janji, tepat waktu, dan keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu perusahaan perlu juga mempertahankan kinerja yang dalam pelaksanaannya sudah dianggap baik oleh masyarakat ; seperti perhatian personal karyawan kepada

masyarakat, pemahaman karyawan akan kebutuhan masyarakat, serta karyawan mempunyai sikap yang sopan.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, Suharsimi. 1990. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Dwi Jatmiko, 2012. *Tentang Kualitas Pelayanan*
- Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Idayanti Nursyamsi, 2009. *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah kredit cepat aman*, Makasar.
- Kartohadikusumo, (1988:16). Dalam Bukunya yang berjudul “Desa”
- Kotler Philip, 2000. *Manajemen pemasaran*, Penerbit Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler Philip, 2002. *Manajemen pemasaran*, Edisi Bahasa Indonesia, Jilid I.
- Lupiyoadi, Rambat, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Salemba Empat. Jakarta.
- Lupiyoadi dan Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Moenir, A.S. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mowen, Jhon C dan Michael Minor, 1998. *Perilaku Konsumen*, Erlangga, Jakarta.
- Saparin, Sumber. 1996. *Tata Pemerintahan Dan Administrasi Pemerintahan Desa*. Ghalia Indonesia. Jakarta.
- Suprpto J, 2001. *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Tjiptono Fandy, 2000. *Manajemen jasa*, Edisi Kedua, Andy Offset. Jakarta.
- Widjaja, HAW, 2004. *Otonomi Desa*, Rajawali Pers, Jakarta.