

**HADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR
PERBEKEL
DESA PIKAT, KECAMATAN DAWAN, KABUPATEN
KLUNGKUNG**

**Oleh :
Ni Putu Sri Unari**

ABSTRAKSI

Tujuan penelitian untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Perbekel Desa Pikat, maka dengan sampel 92 responden, dilakukan penelitian menggunakan kuesioner. Data yang diperoleh dari hasil penelitian dengan menggunakan kuesioner, dianalisis dengan menggunakan analisis kuantitatif dan kualitatif. Dalam menentukan katagori indeks kepuasan masyarakat maka harus dicari kepuasan maksimum dan minimum. Rentang skor kepuasan masyarakat di dapat adalah $1.150.000 - (-1.150.000) = 2.300.000$, oleh karena tingkat kepuasan diklasifikasikan menjadi 5 (lima), maka interval skor untuk setiap klasifikasi adalah $2.300.000 : 5 = 460.000$. Berdasarkan pengukuran indek kepuasan total dengan menggunakan rumus skor kualitas jasa dari Fandy Tjiptono, 2008 : 100, maka didapat indeks kepuasan masyarakat pada Kantor Perbekel Desa Pikat sebesar 865.258 dimana point terletak antara 690.000 sampai dengan 1.150.000 yang artinya sangat puas.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Kantor Perbekel Desa Pikat.

ABSTRACT

The purpose of the study to analyze the quality of service to the satisfaction of the community at the Office Perbekel Pikat Village, then with a sample of 92 respondents, conducted research using questionnaires. Data obtained from the results of research by using questionnaires, analyzed by using quantitative and qualitative analysis. In determining the category of public satisfaction index must be sought maximum and minimum satisfaction. The range of community satisfaction scores in the can is $1,150,000 - (- 1,150,000) = 2,300,000$, because the level of satisfaction is classified into 5 (five), then the score interval for each classification is $2,300,000 : 5 = 460,000$. Based on the measurement of total satisfaction index by using the formula of score of service quality from Fandy Tjiptono, 2008: 100, hence got indices of community satisfaction at Peking Village Office of Pikat equal to 865.258 where point lies between 690.000 until 1,150.000 which means very satisfied.

Keywords: Service Quality, Public Satisfaction, Perbikatel Desa Pikat Office.

PENDAHULUAN

Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecenderungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak “melayani” bukan yang dilayani. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

Pelayanan di dalam organisasi pemerintahan, pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang tidak mungkin dapat dihindari karena sudah merupakan kewajiban menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dan telah menjadi sebuah kewajiban maka pemerintah mencari solusi terbaik terhadap masalah-masalah yang sering dihadapi, termasuk kendala intern yaitu kendala yang bersumber dari dalam instansi itu sendiri maupun kendala ekstern yakni kendala yang datangnya dari masyarakat pengguna jasa dalam kaitannya dengan pelayanan umum yang ditanganinya, selain itu pula pegawai harus senantiasa memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat secara keseluruhan.

Kantor Perbekel Desa Pikat, Kecamatan Dawan, Kabupaten Klungkung sebagai tempat penelitian yang direncanakan ini, menurut pengamatan awal penulis, menunjukkan bahwa kemampuan aparat Desa Pikat dalam pelaksanaan tugas terutama dalam menyiapkan bahan dan informasi yang dibutuhkan untuk kepentingan perencanaan pembangunan, hasilnya masih minim atau belum terlaksana secara optimal. Hal ini terbukti dari pelaksanaan tugas-tugas administrasi yang tidak terlaksana dengan baik dan konsisten sesuai ketentuan, baik administrasi umum, administrasi penduduk, maupun administrasi keuangan. Kapasitas yang masih rendah merupakan bagian dari permasalahan yang ditunjukkan di lapangan. Diantaranya masih belum optimalnya aspek kelembagaan, sumberdaya manusia, maupun manajemen pemerintahan desa. pemerintahan desa dan menyusun modul-modul peningkatan kapasitas pemerintahan desa.

Kondisi riil sementara aparat Desa Pikat sebagai tempat penelitian yang direncanakan ini, menurut pengamatan awal penulis, menunjukkan bahwa kemampuan aparat Desa Pikat dalam pelaksanaan tugas terutama dalam menyiapkan bahan dan informasi yang dibutuhkan untuk kepentingan perencanaan pembangunan, hasilnya masih minim atau belum terlaksana secara optimal. Hal ini terbukti dari pelaksanaan tugas-tugas administrasi yang tidak terlaksana dengan baik dan konsisten sesuai ketentuan, baik administrasi umum, administrasi penduduk, maupun administrasi keuangan. Kapasitas yang masih rendah merupakan bagian dari permasalahan yang ditunjukkan di lapangan. Diantaranya masih belum optimalnya aspek kelembagaan, sumberdaya manusia,

maupun manajemen pemerintahan desa. pemerintahan desa dan menyusun modul-modul peningkatan kapasitas pemerintahan desa. Kinerja yang lebih intensif dan optimal dari institusi demi optimalisasi bidang tugas yang diembannya dibidang pengembangan aparatur yang kompetitif. Kinerja organisasi yang telah dilaksanakan dengan tingkat pencapaian tertentu tersebut seharusnya sesuai dengan misi yang telah ditetapkan sebagai landasan untuk melakukan tugas yang diemban.

Pelayanan yang positif dan berkualitas, secara empirik pada satu sisi akan menciptakan kepuasan, kebahagiaan dan kesejahteraan masyarakat, yang pada gilirannya akan dapat mewujudkan tujuan pembangunan masyarakat. Pada sisi lain, merupakan ukuran tingkat kinerja birokrasi pemerintahan. Oleh Supriatna (2000 : 139) mengemukakan bahwa : “Isu peningkatan mutu pelayanan publik merupakan isu hangat dalam era pembangunan dewasa ini”. Pelayanan umum merupakan isu sentral yang menentukan keberhasilan setiap lembaga pemberi pelayananan, hal ini sebagaimana dikemukakan oleh Thoha (1998 : 114) : ”Pelayanan menjadi salah satu indikator penilaian kualitas administrasi pemerintahan dalam melakukan tugas dan fungsinya. Baik tidaknya administrasi publik atau pemerintah itu dilihat seberapa jauh pelayanan publiknya itu sesuai dengan tuntutan, kebutuhan dan harapan masyarakat”.

Gambaran mengenai fenomena di atas, memperlihatkan adanya suatu kondisi Desa yang belum dapat diperankan dengan optimal sebagai sebuah organisasi modern yang semestinya memiliki kewenangan dalam penyelenggaraan pelayanan di daerah dan dapat secara efektif berperan sebagai organisasi terdepan. Tujuan

pendirian kantor kepala desa adalah untuk mensejahterakan masyarakat melalui pemberdayaan dan penyediaan pelayanan publik secara efektif, efisien, ekonomis dan demokratis. Oleh karena itu, pemberian kewenangan pemerintahan secara penuh kepada daerah kabupaten/kota dimaksudkan karena daerah itu lebih dekat kepada masyarakat sebagai pihak yang dilayani dan diberdayakan. Asumsinya semakin dekat jarak antara pelayan dan yang dilayani maka pelayanan akan sesuai dengan harapan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, menarik untuk dicermati keberadaan Pemerintah Desa dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai organisasi terdepan dalam memberikan pelayanan, dimana desa itu lebih dekat kepada masyarakat sebagai pihak yang dilayani dan diberdayakan. Asumsinya semakin dekat jarak antara pelayan dan yang dilayani maka pelayanan akan sesuai dengan harapan masyarakat. terhadap kualitas pelayanan pada kantor Kepala Desa Pikat.

Pokok permasalahan penelitian ini berdasarkan latar belakang masalah yang dijelaskan adalah bagaimana kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada Kantor Perbekel Desa Pikat di Kecamatan Dawan, Kabupaten Klungkung ?

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Perbekel Desa Pikat beralamatdi Desa Pikat, Kecamatan Dawan, Kabupaten Klungkung, Bali 80761. Obyek penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Masyarakat pada Kantor Perbekel Desa Pikat. Dalam penelitian ini digunakan enam variabel, terdiri dari lima variabel bebas yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. dan satu variabel terikat yaitu tingkat kepuasan masyarakat. Penelitian ini menggunakan dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder. Metode yang digunakan untuk menentukan sampel adalah rumus Slovin. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 1.118 KK dan tingkat kesalahan yang dikehendaki adalah 10% maka jumlah sampel yang dikehendaki adalah 92.

Pada penelitian ini menggunakan teknik analisis data yaitu analisis kuantitatif dan analisis kualitatif. Sumber data penelitian ini adalah penarikan data primer yang mempergunakan kuisisioner, dengan memberikan skor pada jawaban responden. Pemberian skor ini akan menggunakan skala Likert. Hasil tabulasi jawaban responden selanjutnya di analisis dengan menggunakan indeks kepuasan masyarakat dan analisis tingkat kepentingan kinerja (importance-performance analysis). Analisis kualitatif adalah analisis yang digunakan untuk melengkapi analisis kuantitatif yaitu dengan membuat uraian dari hasil penelitian dan menyajikan hasil penelitian tersebut dalam bentuk yang baik sehingga mendapatkan gambaran tentang hasil penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Indek Kepuasan Masyarakat

Dalam menentukan katagori indek kepuasan masyarakat maka harus dicari kepuasan maksimum dan minimum untuk menentukan katagori kepuasan masyarakat:

Skor indeks kepuasan maksimum adalah :

$$92 \times 25 \times 5 \{(5 \times 25) - (1 \times 25)\}$$

$$11.500 \times (125 - 25)$$

$$11.500 \times (100) = 1.150.000$$

Sekor kepuasan indeks minimum adalah :

$$92 \times 25 \times 5 \{(1 \times 25) - (5 \times 25)\}$$

$$11.500 \times (25 - 125)$$

$$11.500 \times (-100) = - 1.150.000$$

Dengan demikian rentang skor kepuasan konsumen adalah $1.150.000 - (-1.150.000) = 2.300.000$. oleh karena tingkat kepuasan diklarifikasikan menjadi 5 (lima), maka interval skor untuk setiap klasifikasi adalah $2.300.000 : 5 = 460.000$.

Jadi penentuan katagori indek kepuasan masyarakat adalah

Total Skor	Klasifikasi
- 1.150.000 s/d - 690.000	Sangat Tidak Puas
- 690.000 s/d - 230.000	Tidak Puas
- 230.000 s/d 230.000	Kurang Puas
230.000 s/d 690.000	Puas
690.000 s/d 1.150.000	Sangat Puas

Sumber : Fandy Tjiptono,2008 : 100

Berdasarkan pengukuran indeks kepuasan total menggunakan rumus skor kualitas jasa adalah (Fandy Tjiptono,2008 : 100):

Skor kualitas jasa = Skor derajat kepentingan x (Skor kinerja – Skor harapan)

Dimana :

Skor derajat kepentingan = I (*Importance*)

Skor Kinerja = P (*Perfomance*)

Skor Harapan = E (*Expectation*)

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

$$\begin{aligned} \text{Skor kualitas jasa} &= \sum I \times (\sum P - \sum E) \\ &= 9.722 \times (9.627 - 9.538) \\ &= 9.722 \cdot (89) \\ &= 865.258 \end{aligned}$$

Jadi indeks kepuasan masyarakat pada kantor desa pikat sebesar 865.258 dimana point terletak antara 690.000 sampai dengan 1.150.000 yang artinya sangat puas.

AnalisisKepentingan Kinerja (Importance – Performance Analysis)

Tabel 5.6 Perhitungan rata-rata nilai kualitas pelayanan / kinerja dan tingkat kepentingan dari atribut-atribut yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat Desa Pikat.

Atribut-atribut	Skor penilai an kinerja	Skor penilaian kepenti Ngan	\bar{X}	\bar{Y}	Tingkat kesesuaian (%)
Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)					
1) Pelayanan dengan komputerisasi yang canggih	395	398	4,29	4,33	99,25
2) Ruang tunggu terjaga kebersihan dan kenyamanannya	386	375	4,20	4,08	103
3) Kantor Perbekel Desa Pikat mempunyai tempat parkir yang aman	394	384	4,28	4,17	103
4) Gedung Kantor Perbekel Desa Pikat mempunyai penampilan menarik	387	398	4,21	4,33	97,24
5) Pegawai Kantor Perbekel Desa Pikat berpakaian dan berpenampilanRapi	350	378	3,80	4,11	92,59

<i>Keandalan (Reability)</i>					
1) Mampu melayani sesuai waktu yg ditentukan	388	378	4,22	4,11	102,65
2) Mampu menentukan kebijakan	389	393	4,23	4,27	99
3) Pegawai dalam menyelesaikan pelayanan dengan singkat dan simpatik	380	380	4,13	4,13	100
4) Kantor Perbekel Desa Pikat mempunyai sistem pelayanan yang efisien	396	399	4,30	4,34	99,25
5) Kantor Perbekel Desa Pikat harus bersikap simpatik	393	373	4,27	4,05	105,36
<i>Daya tanggap (Responsiveness)</i>					
1) Pegawai Kantor Perbekel Desa Pikat bersedia membantu masyarakat	397	396	4,31	4,30	100,25
2) Pegawai Kantor Perbekel Desa Pikat tepat pelayanannya	392	380	4,26	4,13	103,16
3) Dapat memberikan kemudahan pelayanan	390	399	4,24	4,34	97,74
4) Dapat memberikan kemudahan menyelesaikan masalah	386	413	4,20	4,49	93,46
5) Pegawai mampu melayani dan menyelesaikan permasalahan dengan cepat	394	389	4,28	4,23	101,28
<i>Jaminan (Asurance)</i>					
1) Pegawai mempunyai pengetahuan yang memadai dalam menjawab pertanyaan masyarakat	389	391	4,23	4,25	99,49
2) Pegawai mempunyai tanggung jawab terhadap kesalahan proses pelayanan	384	404	4,17	4,39	95,05
3) Pegawai mampu mendengarkan keluhan masyarakat	380	380	4,13	4,13	100
4) Pegawai Kantor Perbekel Desa Pikat mampu melayani masyarakat	368	387	4,00	4,21	95,09
5) Pegawai Kantor Perbekel Desa Pikat mampu dipercaya	389	404	4,23	4,39	96,29
<i>Empati (Empathy)</i>					
1) Masyarakat harus diberikan perhatian individu.	374	378	4,06	4,11	98,94
2) Dapat memberikan kemudahan pelaporan pengaduan.	383	389	4,16	4,23	98,46
3) Pegawai Kantor Perbekel Desa Pikat harus memahami kebutuhan masyarakat	391	380	4,25	4,13	103
4) Pegawai Kantor Perbekel Desa Pikat harus mengenali setiap orang	387	399	4,21	4,34	96,99
5) Komunikasi yang cepat tanggap yang harus dimiliki pegawai Kantor Perbekel Desa Pikat	365	377	3,97	4,08	96,82
Total			104,63	105,67	

Sumber: hasil data diolah tahun 2018

f. Tingkat kepentingan dan kinerja yang mempengaruhi kepuasan masyarakat.

1. Perhitungan rata – rata dari rata – rata skor kinerja pelaksanaan seluruh atribut yang mempengaruhi kepuasan masyarakat

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}}{k}$$

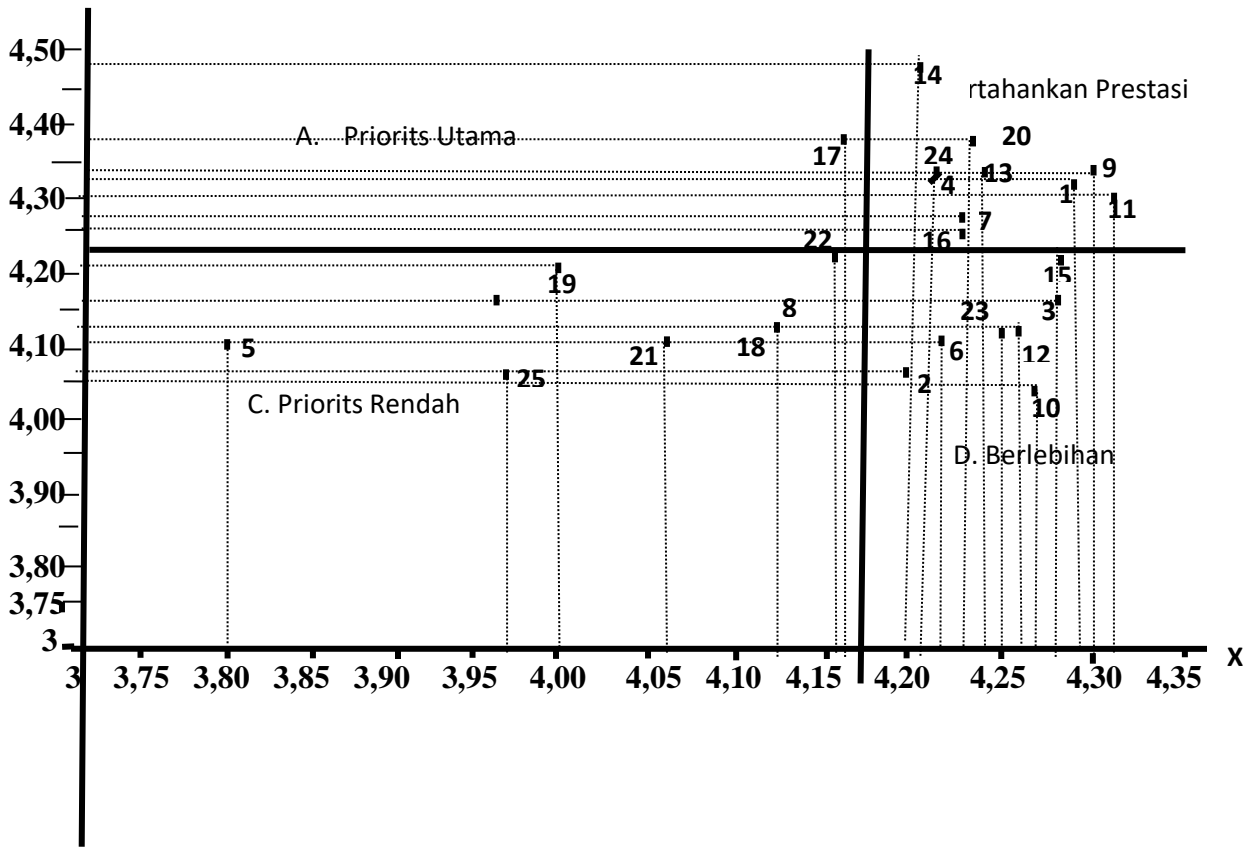
$$\bar{X} = \frac{104,63}{25} = 4,18$$

2. Perhitungan rata – rata skor kepentingan pelaksanaan seluruh atribut yang mempengaruhi kepuasan masyarakat

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{y}}{k}$$

$$\bar{Y} = \frac{105,67}{25} = 4,23$$

Gambar 5.1 Diagram Kartesius



Berdasarkan gambar diagram kartesius di atas letak dari faktor atau atribut yang mempengaruhi kepuasan masyarakat Desa Pikat terbagi menjadi 4 (empat) bagian.

Ada pun interaksi diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut

1. Kuadran A

Faktor yang menempati kuadran ini menunjukan bahwa atribut-atribut inilah yang di nilai sangat penting oleh masyarakat namun tingkat pelaksanaanya belum memuaskan. Atribut yang berada dalam kuadran ini adalah :

- a. Atribut No. 17 : Pegawai Kantor Perbekel Desa Pikat mempunyai tanggung jawab terhadap kesalahan proses pelayanan.
- b. Atribut No. 22 : Kemudahan pelaporan pengaduan

2. Kuadran B

Untuk atribut yang berada dalam kuadran ini menunjukkan bahwa jasa yang di berikan oleh Pegawai Kantor Perbekel Desa Pikat telah berhasil di laksanakan, untuk itu perlu dipertahankan. Atribut yang berada dalam kuadran ini adalah :

- a. Atribut No. 1 : Komputerisasi pada saat pelayanan
- b. Atribut No. 4 : Gedung Kantor Perbekel Desa Pikat mempunyai penampilan menarik
- c. Atribut No. 7 : Ketepatan dalam menentukan kebijakan
- d. Atribut No. 9 : Pegawai Kantor Perbekel Desa Pikat bersaing dengan sistem yang efisien
- e. Atribut No. 11 : Pegawai Kantor Perbekel Desa Pikat membantu masyarakat di dalam kesulitan
- f. Atribut No. 13 : Memberikan kemudahan dalam pelayanan.
- g. Atribut No. 14 : Memberikan kemudahan kebijakan
- h. Atribut No. 16 : Pegawai Kantor Perbekel Desa Pikat mempunyai pengetahuan yang memadai dalam menjawab pertanyaan masyarakat
- i. Atribut No. 20 : Pegawai Kantor Perbekel Desa Pikat dapat dipercaya.

- j. Atribut No. 24 : Pegawai Kantor Perbekel Desa Pikatharus mengenali setiap permasalahan yang terjadi di masyarakat

3. Kuadran C

Menunjukkan atribut-atribut yang kurang penting dan pelaksanaannya bisa-bisa saja. Atribut yang berada dalam kuadran ini adalah :

- a. Atribut No. 5 : Pegawai Kantor Perbekel Desa Pikat berpakaian dan berpenampilan rapi.
- b. Atribut No. 8 : Pegawai Kantor Perbekel Desa Pikat menyelesaikan permasalahan dengan singkat
- c. Atribut No. 18 : Pegawai Kantor Perbekel Desa Pikat mampu mendengarkan keluhan masyarakat dan menyampaikan ke manajemen
- d. Atribut No. 19 : Pegawai Kantor Perbekel Desa Pikat melayani masyarakat dengan sikap ramah dan sopan
- e. Atribut No. 21 : Masyarakat harus diberikan perhatian individu
- f. Atribut No. 25 : Komunikasi yang cepat tanggap yang harus dimiliki pegawai Kantor Perbekel Desa Pikat.

4. Kuadran D

Atribut yang berada dalam ini menunjukkan bahwa masyarakat menganggap pelaksanaannya berlebihan. Atribut ini kurang terlalu penting bagi masyarakat akan tetapi pelaksanaannya sudah dapat memuaskan masyarakat. Atribut yang berada dalam kuadran ini adalah :

- a. Atribut No. 2 : Ruang tunggu yang terjaga kebersihan dan kenyamanannya.

- b. Atribut No. 3 : Tempat parkir yang luas dan aman di Kantor Perbekel Desa Pikat
- c. Atribut No. 6 : Kecepatan proses pelayanan sesuai waktu yg ditentukan
- d. Atribut No. 10 : Pegawai Kantor Perbekel Desa Pikat mampu bersikap simpatik dan tidak melakukan kesalahan dalam pencatatan
- e. Atribut No. 12 : Pegawai Kantor Perbekel Desa Pikat memberikan sesuai dengan yang dijanjikan
- f. Atribut No. 15 : Pegawai Kantor Perbekel Desa Pikat melayani dan menyelesaikan pelayanan dengan cepat.
- g. Atribut No. 23 : Pegawai Kantor Perbekel Desa Pikat mampu mendengarkan keluhan masyarakat dan menyampaikan ke manajemen

Untuk menentukan faktor-faktor yang perlu mendapatkan prioritas dari perusahaan dalam melakukan pembenahan data dilakukan dengan cara mengurutkan tingkat kesesuaian yang di peroleh. Faktor yang memiliki tingkat kesesuaian yang terendah adalah faktor perlu mendapat prioritas utama. Semakin tinggi tingkat kesesuaian suatu faktor, maka faktor tersebut mendapat prioritas yang semakin rendah. Tingkat kesesuaian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.7 Tingkat kesesuaian dan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat pada Kantor Perbekel Desa Pikat

No	Faktor-faktor	Tingkat kesesuaian (%)	Prioritas
1	Pelayanan dengan komputerisasi yang canggih	99,25	XIII
2	Ruang tunggu terjaga kebersihan dan kenyamanannya	103	XXI
3	Kantor Perbekel Desa Pikat mempunyai tempat parkir aman	103	XXII
4	Gedung Kantor Perbekel Desa Pikat mempunyai penampilan menarik	97,24	VIII
5	Pegawai Kantor Perbekel Desa Pikat harus berpakaian dan berpenampilan rapi	92,59	I
6	Mampu melayani sesuai waktu yg ditentukan	102,65	XX
7	Mampu di dalam menentukan kebijakan	99,00	XII
8	Pegawai dalam menyelesaikan pelayanan dengan singkat	100	XVI
9	Kantor Perbekel Desa Pikat mempunyai sistem pelayanan yang efisien	99,25	XIV
10	Pegawai Kantor Perbekel Desa Pikat harus bersikap simpatik	105,36	XXV
11	Pegawai Kantor Perbekel Desa Pikat bersedia membantu masyarakat	100,25	XVIII
12	Pegawai Kantor Perbekel Desa Pikat tepat pelayanannya	103,16	XXIV
13	Dapat memberikan kemudahan pelayanan	97,74	IX
14	Dapat memberikan kemudahan menyelesaikan masalah	93,46	II
15	Pegawai mampu menyelesaikan permasalahan dengan cepat	101,28	XIX
16	Pegawai mempunyai pengetahuan yang memadai dalam menjawab pertanyaan masyarakat	99,49	XV
17	Pegawai mempunyai tanggung jawab terhadap kesalahan proses pelayanan	95,05	III
18	Pegawai mampu mendengarkan keluhan masyarakat	100	XVII
19	Pegawai Kantor Perbekel Desa Pikat mampu melayani masyarakat	95,09	IV
20	Pegawai Kantor Perbekel Desa Pikat mampu dipercaya	96,29	V
21	Masyarakat harus diberikan perhatian individu	98,94	XI
22	Dapat memberikan kemudahan pelaporan pengaduan	98,46	X
23	Pegawai Kantor Perbekel Desa Pikat harus memahami kebutuhan masyarakat	103	XXIII
24	Pegawai Kantor Perbekel Desa Pikat mengenali setiap orang	96,99	VII
25	Komunikasi yang cepat tanggap yang harus dimiliki pegawai Kantor Perbekel Desa Pikat	96,82	VI

Sumber : Hasil Data Diolah tahun 2018

Berdasarkan tabel 5.7 di atas, dapat dilihat Faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat pada Kantor Perbekel Desa Pikat adalah Pegawai Kantor Perbekel Desa Pikat harus berpakaian dan berpenampilan rapi, yaitu menjadi Prioritas Utama dengan tingkat kesesuaian 92,59 % (I) , sedangkan yang menjadi Prioritas terakhir adalah Pegawai Kantor Desa Pikat harus bersikap simpatik dengan tingkat kesesuaian 105,36 % (XXV)

SIMPULAN

Dari pembahasan mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pegawai kantor Desa Pikat maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Berdasarkan perhitungan indeks kepuasan dengan menggunakan rumus indeks kepuasan masyarakat pada Kantor Perbekel Desa Pikat sebesar 865.258 dimana point terletak antara 690.000 sampai dengan 1.150.000 yang artinya sangat puas.
- b. Teknik analisis tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja atau pelaksanaan (*Importance Performance Analysis*) dari 92 responden yang diteliti, maka dapat dinyatakan bahwa faktor – faktor atau atribut – atribut yang belum dapat memuaskan masyarakat sehingga perlu mendapat prioritas dari Kantor Perbekel Desa Pikat yaitu Atribut No. 17: Pegawai Kantor Perbekel Desa Pikat harus mempunyai tanggung jawab terhadap kesalahan proses pelayanan dan Atribut No. 22 : Kemudahan pelaporan pengaduan.

SARAN

Pegawai Kantor Perbekel Desa Pikat agar meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat, sehingga masyarakat yang dilayani selalu merasa puas dan Kepada Kantor Perbekel Desa Pikat hendaknya memberikan pembinaan secara intensif, periodik dan kontinyu berkaitan dengan kegiatan kantor desa, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kualitas secara menyaluruh sehingga Kantor Perbekel Desa Pikat, semakin dicintai oleh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler dan Amstrong, 2008 *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta, BPFE.
- Kotler, Philip, 2009. *Manajemen Pemasaran, Edisi Milinium, Penerbit PT. Prenhalindo*, Jakarta.
- Mas Budiassa, I Wayan. 2015. *Analisis kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Mas di Ubud, Gianyar*. Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Ngurah Rai Denpasar.
- Mas Citrawati, I Gusti Agung. 2016. *Analisis kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kepala Desa Keramas, Kecamatan Blahbatuh, Kabupaten Gianyar*. Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Ngurah Rai Denpasar.
- Mursid. 2008. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta, BPFE.
- Nawawi. 2008. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta, BPFE.
- Ndraha, Taliziduhu,. 2007 *Memahami Aspek-aspek Pengelolaan Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Jakarta : PT. Grasindo.
- Rivai, Veithzal. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan, Dari Teori ke Praktik*. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada.
- Rosidah.2009 *Memahami Aspek-aspek Pengelolaan Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Jakarta : PT. Grasindo.
- Sevilla. 1960. *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta, AMP YKPN.
- Sugiyono. 2008. *Metodologi Penelitian.*, Jakarta, PPM.
- Supranto, 2007. *Memahami Aspek-aspek Pengelolaan Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Jakarta : PT. Grasindo.
- Suyanto, 2007, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta, BPFE
- Tamim. 2004. *Memahami Aspek-aspek Pengelolaan Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Jakarta : PT. Grasindo.

Thoha. 1998. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta, BPFE.

Tjiptono, 2008 *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta, BPFE.

Wartana, I Kadek Pande. 2017. *Analisis kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT. BANK CENTRAL ASIA Tbk. Kantor Cabang Pembantu Klungkung*. Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Ngurah Rai Denpasar

Wasistiono, Sadu, 2002. *Manajemen Pemasaran Modern*, Penerbit Liberty, Yogyakarta.